

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA**

**RECINTO UNIVERSITARIO CARLOS FONSECA AMADOR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**DEPARTAMENTO DE CONTADURIA PÚBLICA Y FINANZAS**



**SEMINARIO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
CONTADURIA PÚBLICA Y FINANZAS**

**TEMA: AUDITORIA INTERNA.**

**SUBTEMA: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR  
COBRAR DE LA EMPRESA LA CURACAO LA VIRGEN CORRESPONDIENTE AL  
PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2014.**

**AUTOR: BR. LEAL ZAPATA ISRAEL ENRIQUE**

**BR. TORRES GUZMAN SARA IVETH**

**TUTOR: MSC. ADA OFELIA DELGADO RUZ**

**LUNES, 06 DE ABRIL DEL 2015**



TEMA GENERAL

Auditoria Interna.

SUBTEMA

Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa la Curacao La Virgen correspondiente al primer semestre del año 2014.



## DEDICATORIA

A **Dios** todo poderoso por haberme dado la sabiduría y fortaleza necesaria para poder realizar este trabajo.

A **mis padres y hermanos (as)** quienes permanentemente me apoyaron con su espíritu alentador contribuyendo incondicionalmente a lograr mis metas y objetivos propuestos, al enseñarme con su ejemplo a ser perseverante.

A **mis hijos** por ser la razón que me motiva a seguir adelante y luchar día a día.

**Sara Iveth Torres Guzmán**



## DEDICATORIA

Dedico este Seminario de graduación a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo el pilar fundamental a lo largo de mi carrera. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi capacidad para vencerlos. Los amo con mi vida.

**Israel Enrique Leal Zapata**



---

## AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a **Dios** por darme la Sabiduría para poder realizar con éxito este trabajo.

A mis **padres y hermanos (as)** que han sido piezas fundamentales en mi formación y educación como persona, por estar conmigo en todo momento, por la paciencia, amor y cuidados que han tenido en todo este tiempo para conmigo.

A mi compañero de trabajo **Israel Enrique Leal Zapata** por todo el tiempo compartido a lo largo de esta carrera, por haberme brindado su ayuda, su atención y lo más importante su amistad, y porque juntos logramos superar muchos obstáculos y así poder llegar hasta el final.

A la **Msc. Ada Delgado Ruz** por su orientación para el desarrollo del presente trabajo y a cada uno de los **docentes** que de una u otra manera compartieron sus conocimientos conmigo e influyeron en mi formación profesional y personal.

Al **Lic. Wilfredo Guzmán Díaz** Gerente de control de calidad de la empresa La Curacao la Virgen por brindarme la información necesaria y suficiente para poder realizar este trabajo.

**Sara Iveth Torres Guzmán**



---

## AGRADECIMIENTOS

Este Seminario de graduación es el resultado del empeño y esfuerzo realizado a lo largo de cinco años. Por ello agradezco:

**A Dios:** Por haberme dado vida, por enseñarme que con EL todo se logra por imposible que parezca, por enseñarme que la sabiduría es el principio de la inteligencia.

**A Mis Amados Padres:** Santos Leal y Hortensia Zapata por creer en mí, brindarme apoyo incondicional en todo y por haber motivado mi formación académica, por sus sabios consejos y por enseñarme que con humildad y sabiduría todo se logra.

**A Mis Hermanos:** Erick, Rodolfo y José, que de alguna u otra manera me han apoyado y siempre esperaron que diera lo mejor de mí.

**A Mis Abuelos:** por sus sabios consejos, que fueron de gran ayuda en el transcurso de toda mi carrera.

**A Mis Tías:** Auxiliadora, Angelina y Sabrina Leal que con sus buenos consejos me motivaron a superarme durante toda mi carrera.

**A Mis Compañeros De Clase:** porque durante todo el tiempo que estuvimos juntos aprendí a trabajar en equipo y ser buenos compañeros, en especial a Esmeralda Morales y Sara Torres, por su amistad y apoyo incondicional que me brindaron en los buenos y malos momentos.

**A Mi Tutora:** LIC. Ada Ofelia Delgado Ruz por el apoyo que nos brindó a través de sus conocimientos para la realización de nuestro trabajo.



**A Los Profesores:** por los conocimientos que me transmitieron durante el transcurso de mi carrera, por su paciencia, esfuerzo y dedicación en especial a la profesora Raquel Andrade ya que con su carácter y esmero nos enseñó a ser personas más responsables.

**Israel Enrique Leal Zapata**



## VALORACION DEL DOCENTE

Managua, Nicaragua, 06 de Abril del 2015

**Msc. Álvaro Guido Quiroz**  
**Director del Departamento de Contaduría Pública y Finanzas**  
**Su Despacho.**

### **Estimado Maestro Guido:**

Remito a usted los ejemplares del Informe Final de Seminario de Graduación titulado con el tema: Auditoria Interna y el sub-tema “**Evaluación del Control Interno en las Cuentas por Cobrar de la empresa La Curacao La Virgen correspondiente al primer semestre 2014.**”, presentado por los bachilleres: Sara Iveth Torres Guzmán Carnet No. 10-20186-1 e Israel Enrique Leal Zapata Carnet No. 10-20279-6, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública y Finanzas.

Este Informe Final reúne todos los requisitos metodológicos para el Informe de Seminario de Graduación que especifica la Normativa para las modalidades de Graduación como formas de culminación de estudios, Plan 1999, de la UNAN-Managua.

Solicito a usted fijar fecha de defensa según lo establecido para tales efectos.

Sin más que agregar al respecto, deseándole éxitos en sus funciones, aprovecho la ocasión para reiterar mis muestras de consideración y aprecio.

---

**Msc. Ada Ofelia Delgado Ruz**  
**Tutor**



## RESUMEN

En este trabajo se estudiará la importancia que tiene el cumplimiento de un sistema de control interno en las empresas comerciales con lo cual se esperaba demostrar que el incumplimiento de éste conlleva a las empresas a tener un significativo nivel de riesgo en la cobranza de sus cuentas.

La falta de cumplimiento de los sistemas de control interno establecidos para el área de cuentas por cobrar en la empresa la Curacao la Virgen, ha causado un elevado nivel de riesgo en la recuperación de la cartera de esta entidad, y como consecuencia de ello no se ha logrado la completa consecución de los objetivos globales de la entidad lo que conlleva a realizar una evaluación del control interno en las cuentas por cobrar desde el punto de vista de auditoría interna en la empresa.

Este proceso consiste en efectuar una comparación directa entre las políticas de control interno establecidas por las normas, las políticas establecidas por la empresa y lo que en realidad se está haciendo dentro de la organización, teniendo como resultado que pese a que la entidad posee un adecuado sistema de control interno este no se cumple como debería ser, puesto que es violentado por parte de los empleados administrativos.

Una vez realizado este proceso se llegó a la conclusión que los procedimientos de control interno en el área de crédito son ineficientes por parte de la administración, lo que ocasiona que el riesgo de tener pérdidas por cuentas incobrables aumente en el periodo.



INDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	iii
VALORACION DEL DOCENTE.....	vi
RESUMEN.....	vii
<b>I. Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>II. Justificación.....</b>	<b>2</b>
<b>III. Objetivos.....</b>	<b>3</b>
3.1. Objetivo General:.....	3
3.2. Objetivos Específicos.....	3
<b>IV. Desarrollo del subtema.....</b>	<b>4</b>
<b>4.1. Auditoria.....</b>	<b>5</b>
4.1.1. Concepto.....	5
4.1.2. Objetivo.....	5
4.1.3. Tipos de Auditoria.....	5
4.1.4. Diferencia entre Auditoría Interna y Externa.....	6
<b>4.2. Auditoria interna.....</b>	<b>7</b>
4.2.1. Concepto.....	7
4.2.2. Objetivos.....	8
4.2.3. Ventajas de la auditoría interna.....	8
4.2.4. Requisitos del trabajo de auditoría interna.....	9
4.2.5. Fases De La Auditoria.....	9
4.2.6. La mejora continua en la auditoría interna.....	19
4.2.7. La Auditoría Interna como Valor Agregado para la Organización.....	19
4.2.8. Formas que tiene la Auditoría Interna para generar valor.....	20
<b>4.3. El control interno según coso.....</b>	<b>23</b>
4.3.1. Conceptos.....	23
4.3.2. Objetivos del control interno.....	24
4.3.3. Tipos de control.....	24
4.3.4. Limitaciones del control.....	26
4.3.5. Herramientas del control.....	27



4.3.6.	Medios de control .....	28
4.3.7.	Rol de la Administración .....	28
4.3.8.	Rol de la Auditoria .....	28
4.3.9.	Evaluación de los procesos de control.....	30
4.3.10.	Componentes del control interno.....	30
4.3.13.	Relación entre objetivos y componentes .....	37
4.3.12.	Componentes y principios .....	38
4.3.13.	Clasificación del control interno.....	40
4.3.14.	Procedimientos Y Control Interno.....	41
<b>4.4.</b>	<b>Cuentas por cobrar.....</b>	<b>43</b>
4.4.1.	Aspectos conceptuales.....	43
4.4.2.	Objetivo De Las Cuentas Por Cobrar .....	45
4.4.3.	Clasificación de las cuentas por cobrar .....	47
4.4.4.	Proceso de cuentas por cobrar .....	48
4.4.5.	El Crédito Y La Cobranza .....	49
4.4.6.	Política De Cobranza .....	50
4.4.7.	Cuentas Incobrables o de Dudoso Cobro.....	51
4.4.8.	Auditoria de las cuentas por cobrar .....	52
4.4.9.	Procedimientos De Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar .....	54
<b>V.</b>	<b>Caso práctico.....</b>	<b>59</b>
5.1.	Generalidades de la Empresa.....	59
5.1.1.	Grupo Unicomer .....	59
5.1.2.	La Curacao La Virgen .....	64
<b>VI.</b>	<b>Conclusión.....</b>	<b>91</b>
<b>VII.</b>	<b>Bibliografía.....</b>	<b>92</b>



## **I. Introducción**

La evaluación de control interno como tal es un tema que ha tomado mucho auge a lo largo del tiempo, sin embargo el control interno en las cuentas por cobrar de las empresas comerciales ha sido uno de los principales problemas que las empresas están enfrentando debido a la violación de los procedimientos establecidos por la misma entidad para el logro de sus objetivos.

De ello se han realizado distintas tesis, documentales, ensayos, argumentando la importancia y beneficios que tiene para la empresa la implementación y cumplimiento de un adecuado sistema de control interno.

En el presente trabajo investigativo se abordará la temática siguiente:

Como aspecto número uno evaluar el control interno de las cuentas por cobrar enfocado en la auditoria interna de la empresa la Curacao La Virgen, también se abordaran las generalidades de la auditoria interna en las cuentas por cobrar, de igual manera se indagará acerca de las políticas aplicadas a las cuentas por cobrar de la empresa y como último punto se analizarán los resultados obtenidos después de evaluar el cumplimiento del control interno de la entidad.

Esta investigación es meramente documental ya que se basa en la recolección de información confiable y pertinente para que la realización de este trabajo sea de buena calidad y permita alcanzar los objetivos propuestos.

En el acápite N° 4 capítulo 1 se abordara lo relacionado a la auditoria como tal, el segundo capítulo está limitado a la auditoria interna, el tercer capítulo se refiere al control interno según el informe COSO, el cuarto capítulo se enfoca a lo que son las cuentas por cobrar y en el 5to acápite se hace alusión al caso práctico realizado.



## **II. Justificación**

El principal objetivo que se persigue al realizar esta investigación es hacer una evaluación exhaustiva en los controles internos aplicados en el área de las cuentas por cobrar de la empresa la Curacao la Virgen durante el primer semestre del año 2014, tomando en cuenta que este es uno de los rubros que tiene mayor importancia en la empresa.

Cabe mencionar que esto servirá a la empresa en la toma de decisiones y al realizar modificaciones en las políticas de crédito y cobro, de igual manera en la asignación de funciones y responsabilidades de los empleados. También se espera que esta investigación sirva como instrumento para la recopilación de información para la comunidad estudiantil que cursan años menores de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNAN-Managua, y a toda persona que tenga interés de conocer el funcionamiento de un sistema de control interno de cuentas por cobrar, esta investigación también permitir conocer cómo operan en realidad las empresas comerciales del país.



### **III. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo General:**

Evaluar el control interno en las cuentas por cobrar enfocado a la Auditoría interna de la empresa la Curacao la Virgen correspondiente al primer semestre del año 2014.

#### **3.2. Objetivos Específicos**

- ❖ Conocer las generalidades de la auditoría interna enfocada a la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar como un valor agregado para el cumplimiento de los objetivos de las empresas Comerciales.
- ❖ Indagar sobre las políticas aplicadas a las cuentas por cobrar en la empresa Curacao La Virgen en el primer semestre 2014.
- ❖ Presentar un caso práctico para evaluar el control interno en la empresa Curacao la Virgen en el primer semestre del 2014.



#### **IV. Desarrollo del subtema**

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado.

Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

Por consiguiente, el control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia. De lo anterior se desprende, que todos los departamentos que conforman una empresa son importantes, pero, existen dependencias que siempre van a estar en constantes cambios, con la finalidad de afinar su funcionabilidad dentro de la organización.



## **4.1. Auditoria**

### **4.1.1. Concepto**

Según Alvin A. Arens, Randal J. Elder, Mark S. Beasley P.4 Auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente.

### **4.1.2. Objetivo**

El objetivo de la Auditoria consiste en apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades. Para ello la Auditoria les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas.

Los miembros de la organización a quien Auditoria apoya, incluye a Directorio y las Gerencias.

### **4.1.3. Tipos de Auditoria**

1. Auditoría Externa
2. Auditoría Interna

La auditoría Externa es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un Contador Público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento.

El dictamen u opinión independiente tiene trascendencia a los terceros, pues da plena validez a la información generada por el sistema ya que se produce bajo la figura de la Fe Pública, que obliga a los mismos a tener plena credibilidad en la información examinada.



La auditoría Interna es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma. Estos informes son de circulación interna y no tienen trascendencia a los terceros pues no se producen bajo la figura de la Fe Pública.

#### **4.1.4. Diferencia entre Auditoría Interna y Externa**

Existen diferencias substanciales entre la Auditoría Interna y la Auditoría Externa, algunas de las cuales se pueden detallar así:

- En la Auditoría Interna existe un vínculo laboral entre el auditor y la empresa, mientras que en la Auditoría Externa la relación es de tipo civil.
- En la Auditoría Interna el diagnóstico del auditor, está destinado para la empresa; en el caso de la Auditoría Externa este dictamen se destina generalmente para terceras personas o sea ajena a la empresa.
- La Auditoría Interna está inhabilitada para dar Fe Pública, debido a su vinculación contractual laboral, mientras la Auditoría Externa tiene la facultad legal de dar Fe Pública.



## **4.2. Auditoría interna**

### **4.2.1. Concepto**

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

Es un control de dirección que tiene por objeto la medida y evaluación de la eficacia de otros controles.

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

Generalmente la auditoría interna clásica se ha venido ocupando fundamentalmente del sistema de control interno, es decir, del conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las empresas para proteger el activo, minimizar las posibilidades de fraude, incrementar la eficiencia operativa y optimizar la calidad de la información económico-financiera. Se ha centrado en el terreno administrativo, contable y financiero.

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

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



#### 4.2.2. Objetivos

Según Alvin A. Arens, Randal J. Elder, Mark S. Beasley P. 472 El objetivo principal es ayudar a la dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas.

Este objetivo se cumple a través de otros más específicos como los siguientes:

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

#### 4.2.3. Ventajas de la auditoría interna

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



#### 4.2.4. Requisitos del trabajo de auditoría interna

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

#### 4.2.5. Fases De La Auditoria

Según Arens et al P. 475 La práctica de la Auditoria se divide en tres fases:

- 1- Planeación
- 2- Ejecución
- 3- Informe

**Planeación:** En esta fase se establecen las relaciones entre auditores y la entidad, para determinar alcance y objetivos. Se hace un bosquejo de la situación de la entidad, acerca de su organización, sistema contable, controles internos, estrategias y demás elementos que le permitan al auditor elaborar el programa de auditoria que se llevará a efecto. Elementos Principales de esta Fase

- ❖ Conocimiento y Comprensión de la Entidad
- ❖ Objetivos y Alcance de la auditoria
- ❖ Análisis Preliminar del Control Interno



- ❖ Análisis de los Riesgos y la Materialidad
- ❖ Planeación Específica de la auditoría
- ❖ Elaboración de programas de Auditoría

**Ejecución:** En esta fase se realizan diferentes tipos de pruebas y análisis a los estados financieros para determinar su razonabilidad. Se detectan los errores, si los hay, se evalúan los resultados de las pruebas y se identifican los hallazgos. Se elaboran las conclusiones y recomendaciones y se las comunican a las autoridades de la entidad auditada.

Aunque las tres fases son importantes, esta fase viene a ser el centro de lo que es el trabajo de auditoría, donde se realizan todas las pruebas y se utilizan todas las técnicas o procedimientos para encontrar las evidencias de auditoría que sustentarán el informe de auditoría.

Elementos de la fase de ejecución:

- ❖ Las Pruebas de Auditoría
- ❖ Técnicas de Muestreo
- ❖ Evidencias de Auditoría
- ❖ Papeles de Trabajo
- ❖ Hallazgos de Auditoría

1) **Pruebas de Auditoría** Son técnicas o procedimientos que utiliza el auditor para la obtención de evidencia comprobatoria. Las pruebas pueden ser de tres tipos:

- ❖ Pruebas de Control
- ❖ Pruebas Analíticas
- ❖ Pruebas Sustantivas

Las **pruebas de control** están relacionadas con el grado de efectividad del control interno imperante.



Las **pruebas analíticas** se utilizan haciendo comparaciones entre dos o más estados financieros o haciendo un análisis de las razones financieras de la entidad para observar su comportamiento.

Las **pruebas sustantivas** son las que se aplican a cada cuenta en particular en busca de evidencias comprobatorias.

- 2) **Técnicas de Muestreo** se usa la técnica de muestreo ante la imposibilidad de efectuar un examen a la totalidad de los datos. Por tanto esta técnica consiste en la utilización de una parte de los datos (muestra) de una cantidad de datos mayor (población o universo).

Según Arens, P. 472 existen dos técnicas de muestreo:

- a) Estadístico
- b) No Estadístico.

Arens, et al P. 472 define el muestreo **estadístico** como: el uso de técnicas de medición matemática para calcular los resultados estadísticos formales y cuantificar el riesgo de muestreo.

Cuando se utilizan los métodos ya conocidos en estadística para la selección de muestras:

- a. Aleatoria: cuando todos los datos tienen la misma oportunidad de ser escogidos o seleccionados.
- b. Sistemática: se escoge al azar un número y luego se designa un intervalo para los siguientes números.
- c. Selección por Celdas: se elabora una tabla de distribución estadística y luego se selecciona una de las celdas.
- d. Al Azar: es el muestreo basado en el juicio o la apreciación. Viene a ser un poco subjetivo, sin embargo es utilizado por algunos auditores. El auditor puede pensar



que los errores podrían estar en las partidas grandes, y de estas revisar las que resulten seleccionadas al azar.

- e. Selección por bloques: se seleccionan las transacciones similares que ocurren dentro de un período dado.

Arens et al P.472 define el muestreo **no estadístico** como: el uso que hace el auditor del criterio profesional para escoger elementos de muestra, estimar los valores de población y estimar el riesgo de muestreo.

### 3) Evidencia de Auditoría

Según Arens et al afirma que se llama evidencia de auditoría a " Cualquier información que utiliza el auditor para determinar si la información cuantitativa o cualitativa que se está auditando, se presenta de acuerdo al criterio establecido" P.472

La Evidencia para que tenga valor de prueba, debe ser Suficiente, Competente y Pertinente. También se define la evidencia, como la prueba adecuada de auditoría. La evidencia adecuada es la información que cuantitativamente es suficiente y apropiada para lograr los resultados de la auditoría y que cualitativamente, tiene la imparcialidad necesaria para inspirar confianza y fiabilidad.

La evidencia es suficiente, si el alcance de las pruebas es adecuado. Solo una evidencia encontrada, podría ser no suficiente para demostrar un hecho.

La evidencia es pertinente, si el hecho se relaciona con el objetivo de la auditoría.

La evidencia es competente, si guarda relación con el alcance de la auditoría y además es creíble y confiable. Además de las tres características mencionadas de la evidencia (Suficiencia, Pertinencia y Competencia), existen otras que son necesarias mencionar, porque están ligadas



estrechamente con el valor que se le da a la evidencia: Relevancia, Credibilidad, Oportunidad y Materialidad.

Tipos de Evidencias:

Arens et al (pp. 167-172), clasifica los tipos de evidencia de la siguiente manera:

1. Evidencia Física: muestra de materiales, mapas, fotos.
2. Evidencia Documental: cheques, facturas, contratos.
3. Evidencia Testimonial: obtenida de personas que trabajan en el negocio o que tienen relación con el mismo.
4. Evidencia Analítica: datos comparativos, cálculos.

4) **Papeles de Trabajo** Son los archivos o legajos que maneja el auditor y que contienen todos los documentos que sustentan su trabajo efectuado durante la auditoría.

Estos archivos se dividen en: Permanentes y Corrientes

**Archivo permanente:** Está conformado por todos los documentos que tienen el carácter de permanencia en la empresa, es decir, que no cambian y que por lo tanto se pueden volver a utilizar en auditorías futuras; como los Estatutos de Constitución, contratos de arriendo, informe de auditorías anteriores.

**Archivo corriente:** Está formado por todos los documentos que el auditor va utilizando durante el desarrollo de su trabajo y que le permitirán emitir su informe previo y final.

Los papeles de trabajo constituyen la principal evidencia de la tarea de auditoría realizada y de las conclusiones alcanzadas que se reportan en el informe de auditoría.

Los papeles de trabajo son utilizados para:



- a) Registrar el conocimiento de la entidad y su sistema de control interno.
- b) Documentar la estrategia de auditoría.
- c) Documentar la evaluación detallada de los sistemas, las revisiones de transacciones y las pruebas de cumplimiento.
- d) Documentar los procedimientos de las pruebas de sustentación aplicadas a las operaciones de la entidad.
- e) Mostrar que el trabajo de los auditores fue debidamente supervisado y revisado.
- f) Registrar las recomendaciones para el mejoramiento de los controles observados durante el trabajo.

El formato y el contenido de los papeles de trabajo es un asunto relativo al juicio profesional del auditor; no hay sentencias disponibles que indiquen lo que se debe incluir en ellos, sin embargo, es esencial que contengan suficiente evidencia del trabajo realizado para sustentar las conclusiones alcanzadas.

La efectividad de los papeles de trabajo depende de la calidad, no de la cantidad. En las cédulas que se utilizan para soportar el trabajo realizado se debe considerar las referencias de los papeles de trabajo y las Marcas.

- 5) **Hallazgos de auditoría:** Se considera que los hallazgos en auditoría son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoría con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia.

Atributos del hallazgo:

1. Condición: la realidad encontrada
2. Criterio: cómo debe ser (la norma, la ley, el reglamento, lo que debe ser)
3. Causa: qué originó la diferencia encontrada.



4. Efecto: qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada.

**Informe o cierre:**

El informe de auditoría es una opinión formal, o renuncia de los mismos, expedido por un auditor interno o por un auditor externo independiente como resultado de una auditoría interna o externa o evaluación realizada sobre una entidad jurídica o sus subdivisiones (llamado "auditado").

Un informe de auditoría se considera una herramienta esencial para informar a los usuarios de la información financiera, sobre todo en los negocios. Debido a que muchos terceros usuarios prefieren, o incluso requieren información financiera certificada de un auditor externo independiente, muchos de los auditados confían en los informes de auditoría para certificar su información con el fin de atraer a los inversores, obtener préstamos, y mejorar la apariencia pública.

Algunos incluso han establecido que la información financiera sin el informe del auditor es "esencialmente sin valor" con fines de inversión.

Es importante tener en cuenta que los informes de auditoría sobre estados financieros no son ni evaluaciones ni cualquier otra determinación similar a utilizar para evaluar entidades con el fin de tomar una decisión. El informe es sólo una opinión sobre si la información presentada es correcta y está libre de errores materiales, mientras que todas las demás determinaciones se dejan para que el usuario decida.

Hay cuatro tipos comunes de los informes de auditoría, cada uno presenta una situación diferente encontrada durante el trabajo del auditor.



1. Informe de Auditoría sin Salvedades
2. Informe de Auditoría con Salvedades
3. Informe de Auditoría Adverso/Rechazado
4. Informe de Auditoría sin Opinión

### **Informe de Auditoría sin salvedades:**

A menudo llamado una opinión limpia, una opinión sin salvedades es un informe de auditoría que se emite cuando el auditor determina que cada uno de los estados financieros facilitados por la pequeña empresa está libre de distorsiones. Además, una opinión sin reservas indica que los registros financieros se han mantenido de acuerdo con las normas conocidas como Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Por lo general, un informe sin reservas consiste en un título que incluye la palabra "independiente". Esto se hace para ilustrar que fue preparado por una tercera parte imparcial. El título es seguido por el cuerpo principal. Compuesto de tres párrafos, el cuerpo principal destaca las responsabilidades del auditor, el propósito de la auditoría y las conclusiones del auditor. El auditor firma y fecha el documento, incluyendo su dirección.

### **Informe de Auditoría con Salvedades:**

En situaciones en las que los registros financieros de una empresa no se han mantenido de acuerdo con las NIIF, pero no se identifica ninguna tergiversación, un auditor emite una opinión con salvedades.



La redacción de una opinión calificada es muy similar a la de una opinión favorable. Una opinión calificada, sin embargo, incluye un párrafo adicional que pone de manifiesto la razón por la que el informe de auditoría no está descalificado.

#### **Informe de Auditoría Adverso o Rechazado:**

Esto indica que los registros financieros de la empresa no se ajustan a las NIIF. Además, los estados financieros facilitados por la empresa han sido falsificados. Aunque esto puede ocurrir por error, a menudo es una indicación de fraude. Cuando este tipo de informe se emite, una empresa debe corregir sus estados financieros y deben volverse a auditar, ya que los inversores, prestamistas y otras partes que lo soliciten por lo general no lo aceptarán.

#### **Informe de Auditoría Sin Opinión:**

En algunas ocasiones, el auditor no puede completar un informe de auditoría preciso. Esto puede ocurrir por una variedad de razones, tales como la ausencia de registros financieros apropiados. Cuando esto ocurre, el auditor emite una abstención de opinión, afirmando que el dictamen de la situación financiera de la empresa no se pudo determinar.

El informe debe contener al menos:

- ❖ Dictamen sobre los Estados Financieros o del área administrativa auditada.
- ❖ Informe sobre la estructura del Control Interno de la entidad.
- ❖ Conclusiones y recomendaciones resultantes de la Auditoría.
- ❖ Deben detallarse en forma clara y sencilla, los hallazgos encontrados.



En esta fase se analizan las comunicaciones que se dan entre la entidad auditada y los auditores, es decir:

1. Comunicaciones de la Entidad, y
2. Comunicaciones del auditor

Entre las primeras tenemos:

- a) Carta de Representación
- b) Reporte a partes externas

En las comunicaciones del auditor están:

- a) Memorando de requerimientos
- b) Comunicación de hallazgos
- c) Informe de control interno
- d) siendo las principales:
  - ❖ Informe Especial
  - ❖ Dictamen
  - ❖ Informe Largo

Si en el transcurso del trabajo de auditoría surgen hechos o se encuentran algunos o algún hallazgo que a juicio del auditor es grave, se deberá hacer un informe especial, dando a conocer el hecho en forma inmediata, con el propósito de que sea corregido o enmendado a la mayor brevedad.

Asimismo, si al analizar el sistema de control interno se encuentran serias debilidades en su organización y contenido, se debe elaborar por separado un informe sobre la evaluación del control interno.

El informe final del auditor, debe estar elaborado de forma sencilla y clara, ser constructivo y oportuno.



Las personas auditadas deben estar siendo informadas de todo lo que acontezca alrededor de la auditoria, por tanto, podrán tener acceso a cualquier documentación relativa a algún hecho encontrado.

#### 4.2.6. La mejora continua en la auditoría interna

El sector de auditoría no puede escapar a las consignas del momento que son lograr cada día mejores niveles tanto en calidad, como en costos, productividad y plazos.

Por ello el realizar las auditorías con el mejor uso de los recursos (sobre todo teniendo en cuenta que las actividades de auditoría interna no poseen valor agregado para el cliente externo), el mayor nivel de calidad y en plazos perentorios resulta fundamental. Para ello deben concentrarse la utilización de los recursos de la forma más eficiente posible, mejorando de manera continua los niveles de performance. Los controles deben centrarse en cuestiones o elementos significativos y con un creciente impacto en la organización.

#### 4.2.7. La Auditoría Interna como Valor Agregado para la Organización

Según Donald J. Herrera Pérez la Auditoría Interna agrega valor a las organizaciones a través de su análisis de riesgo, control y operaciones. El detalle específico de estos procesos involucra:

- ❖ Identificar, reconocer y analizar los riesgos operacionales de la industria, del negocio, y los métodos para administrarlos.
- ❖ Evaluar los controles para asegurar la eficiencia y efectividad de las Operaciones.
- ❖ Asegurar el cumplimiento de las directivas de la gerencia; y
- ❖ Comunicar los resultados a la gerencia y al comité de auditoría a través de los informes.

Aunque todas estas acciones son aspectos importantes de la función de auditoria interna, el informe de auditoría es crítico porque actúa como un catalizador para el cambio. Los auditores



comunican los resultados de la auditoría en sus informes. Esos informes no deben ser susceptibles de malos entendidos.

A diferencia de un informe de auditoría de estados financieros, el informe de auditoría interna presenta un reto único porque no existe un formato estandarizado. Cada informe es diferente en estructura y contenido, dependiendo de la naturaleza, los resultados del trabajo, la información que necesita ser comunicada, y hacia quienes está dirigida la información.

Por lo tanto, para que sea efectivo, el informe debe comunicar los hallazgos de forma exacta y concisa. El comité de auditoría y la gerencia deben ser capaces de definir y entender los riesgos y deficiencias de control de forma que puedan tomar las acciones apropiadas oportunamente. En consecuencia, la elección del lenguaje utilizado y el tono o estilo del informe, son tan importantes como la información presentada.

#### 4.2.8. Formas que tiene la Auditoría Interna para generar valor

Las siguientes son formas concretas que tiene Auditoría Interna para Generar Valor Agregado:

1. Auditoría debe convertirse en un Agente o Motor de Cambio:

- ❖ Debe dejar de poner énfasis en lo que salió mal citando errores, pasando a definir que procesos o acciones ayudarán a una Unidad de Negocios a operar efectivamente.
- ❖ Debe ayudar a decidir qué cambios deben ser hechos para mejorar la rentabilidad y el retorno de Activos, generando para ello Recupero de Costos y Alternativas de Ahorro o Ingresos no previstos.

2. Auditoría debe focalizarse en los Riesgos del Negocio

Definir los Riesgos relevantes a los que están sujetos los distintos procesos de la Organización, posibilitando dedicar el recurso escaso de Auditoría a cubrir en forma aleatoria y



por relevancia los riesgos a los que la empresa está sujeta, manteniendo para ello un mapa actualizado de Pistas Claves de Auditoría.

3. Atacar áreas concretas con problemas para resolver

Relevar los distintos procesos de la Organización y definir los puntos de control que deberían mitigar problemas concretos para resolver, verificando las posibilidades de mejoras que se deberían implementar.

4. Generar un Proceso de Mejora Continua en la Organización

Facilitar la implementación de un proceso en los que los aspectos a mejorar y las deficiencias de control detectadas generen por parte de las áreas auditadas responsables, los respectivos Planes de Acción concretos que los remedien.

5. Conducir Auditorías Preventivas en la Organización.

Anticipar que aspectos pueden afectar la Efectividad y la Eficiencia de la Organización, actuando preventivamente y logrando que sus eventuales efectos impacten de la mejor forma posible. La misión es pasar de una "Auditoría Detectiva" a una "Auditoría Preventiva".

6. Colaborar en Tareas Especiales y Temporarias de relevancia.

Si bien se mantiene el criterio de mantener independencia de los aspectos operativos de la Organización, nadie mejor y de confianza como Auditoría Interna para participar de procesos Temporarios y Especiales como: Due Dilligence de empresas, Implementación de Controles SOX o participar entre otros en Proyectos de Autoevaluación de Controles.



7. Colaborar en el mantenimiento del Gobierno Corporativo de la Organización

Participar en las reuniones de Alta Dirección donde se defina la participación en nuevos negocios y cual serán las Estrategias y los Riesgos a asumir, considerando su cobertura en el Plan Anual de Auditoría.

Participar activamente en las reuniones del Comité de Auditoría y del Comité de Ética dando su opinión y recomendación fundamentada. Asimismo debe informar al Comité de Ética ante cualquier desavenencia con las Áreas de Negocios referidas a cuál debe ser el umbral de Riesgos aceptable para un Proceso.

La Auditoría Interna va ampliando su función, pasando de los roles tradicionales de salvaguarda de Activos y cumplimiento de Normas, a un enfoque más proactivo de Generar Valor Agregado a la Organización, evaluando Efectividad y Eficiencia de los procesos y llegando al contenido más reciente que suma a las funciones anteriores la de ser un Asesor que evalúa Riesgos y colabora con la Alta Dirección en el cumplimiento de los Objetivos de Control.



### 4.3. El control interno según coso

#### 4.3.1. Conceptos

El (COSO, Mayo, 2013), en su página número 3, párrafo 1, hace mención al control interno definiéndolo como: “El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.”

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales. El control interno:

- ❖ Está orientado a la consecución de objetivos en una o más categorías-operaciones, información y cumplimiento.
- ❖ Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas- es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo.
- ❖ Es efectuado por las personas- no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que estas aplican a cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.
- ❖ Es capaz de proporcionar una seguridad razonable- no una seguridad absoluta al consejo y a la alta dirección de la entidad.
- ❖ Es adaptable a la estructura de la entidad- flexible para su aplicación al conjunto de la entidad o a una filial, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular.



#### 4.3.2. Objetivos del control interno

El (COSO, Mayo, 2013), establece tres categorías de objetivos, que permita a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

- ❖ **Objetivos operativos:** hacen referencia a la eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- ❖ **Objetivos de información:** hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.
- ❖ **Objetivos de cumplimiento:** hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

#### 4.3.3. Tipos de control.

(Sawyer & Scheiner, Control Interno, 2003), describen los tipos de control de acuerdo a:

1. La oportunidad en que se ejecutan
2. Según el grado de automatización
3. Según su naturaleza

- ❖ Según la oportunidad en que se ejecuta

(Sawyer & Scheiner, Control Interno, 2003), define los tipos de controles como:



- Preventivos
- Detectivos
- Directivos

1. Preventivos: Son los procedimientos establecidos para evitar hechos no deseados.
2. Detectivos: La herramienta necesaria para detectar y corregir hechos no deseados que han ocurrido.
3. Directivos: Son las medidas de control establecidas por la dirección para provocar o promover que sucedan hechos deseados.

❖ Según el Grado de Automatización

(Sawyer & Scheiner, Control Interno, 2003), define los tipos de controles según el grado de automatización en:

- Manual
- Semiautomático
- Automático

1. Manual: actividad que depende de la habilidad de la persona para prevenir o detectar los errores ocurridos.
2. Semiautomático: actividad que depende de la habilidad de la persona para prevenir o detectar los errores ocurridos utilizando información proveniente de un sistema.
3. Automático: actividad que es realizada internamente por el sistema.

❖ Según su naturaleza



(Sawyer & Scheiner, Control Interno, 2003), define los tipos de controles según su naturaleza

en:

- Retroalimentación
- Concurrentes
- Preventivos

1. Retroalimentación: se obtiene información de las actividades terminadas y permiten la mejora mediante el aprendizaje de errores anteriores.
2. Concurrentes: ajustan los procesos sobre la marcha. Son controles de tiempo real que monitorean las actividades en el presente, para prevenir que se desvíen de los estándares.
3. Preventivos: anticipan y previenen problemas.

#### 4.3.4. Limitaciones del control

El (COSO, Mayo, 2013), reconoce que, si bien el control interno proporciona una seguridad razonable acerca de la consecución de los objetivos de la entidad, existen limitaciones. El control interno no puede evitar que se aplique un deficiente criterio profesional o se adopten malas decisiones o que se produzcan acontecimientos externos que puedan hacer que una organización no alcance sus objetivos operacionales. Es decir, incluso en un sistema de control efectivo puede haber fallos.

Las limitaciones pueden ser el resultado de:

- ❖ La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- ❖ El criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos.



- ❖ Fallos humanos, como puede ser la comisión de un simple error.
- ❖ La capacidad de la dirección de anular el control interno.
- ❖ La capacidad de la dirección y demás miembros del personal y/o terceros, para eludir los controles mediante connivencia entre ellos.
- ❖ Acontecimientos externos que escapan al control de la organización.

Estas limitaciones impiden que el consejo y la dirección tengan la seguridad absoluta de la consecución de los objetivos de la entidad, es decir, el control interno proporciona una seguridad razonable, pero no absoluta. A pesar de estas limitaciones inherentes la dirección debe estar consciente de ellas cuando seleccione, desarrolle y despliegue los controles que minimicen, en la medida de lo posible, estas limitaciones.

#### 4.3.5. Herramientas del control

- ❖ Presupuesto: es un estado de términos financieros sobre las metas y planes de la organización. Es una planeación forzada y ayuda a asignar eficientemente los recursos.
- ❖ PERT: Arregla los pasos en una red de prioridades y establece el tiempo de terminación de cada evento.
- ❖ Graficas de Gantt
- ❖ Diagramas de flujo
- ❖ Análisis de causa- efecto (hueso de pescado)
- ❖ Control estadístico de calidad: consiste en tres líneas horizontales trazadas en una escala horizontal de tiempo.
- ❖ Histograma: representa una frecuencia de distribución por medio de rectángulos continuos.
- ❖ Análisis de correlación: se utiliza para medir la fortaleza de la relación lineal entre dos o más variables.



#### 4.3.6. Medios de control

- ❖ Organización: simple, flexible, asignación de responsabilidades, delegación de autoridad, segregación de funciones, rendición de cuentas.
- ❖ Políticas y procedimientos: claras, aprobadas, escritas, actualizadas, comunicadas, cumplimiento.
- ❖ Personal: competentes, capacitados, informados, evaluaciones de desempeño.
- ❖ Contabilidad: control financiero, alineada a las necesidades de los gerentes, segregación de funciones.
- ❖ Presupuesto: fija un estándar para la asignación de recursos y de los objetivos medibles de la organización.
- ❖ Reportes: oportunos, precisos, relevantes, asuntos cualitativos o cuantitativos.

#### 4.3.7. Rol de la Administración

La organización planea, organiza y dirige la realización de acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable que se alcanzaran los objetivos y metas.

Entre las responsabilidades de la administración está la evaluación de los procesos de control.

#### 4.3.8. Rol de la Auditoría

Según Las Normas Internacionales de Auditoría NIA(2007) en la sección 2100. Naturaleza del trabajo específica que:

La autoridad de auditoría interna debe evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado.



Las Normas Internacionales de Auditoría NIA(2007) en la sección 2130-control interno puntualiza que:

La actividad de auditoría interna debe asistir a la organización en el mantenimiento de controles de efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos y promoviendo la mejora continua.

Las normas internacionales de auditoría NIA (2007) en la sección 2130. A1-En trabajos de aseguramiento:

- ❖ Logros de los objetivos estratégicos
- ❖ Confiabilidad de integridad de la información
- ❖ Eficacia y eficiencia de las operaciones
- ❖ Protección de activos
- ❖ cumplimiento (leyes, regulaciones, contratos)

2130. C1-los auditores internos deben incorporar los conocimientos de los controles que han obtenido de los trabajos de consultoría en su evaluación de los procesos de control de la organización.

El DEA debe elaborar un plan anual de auditoría que le permita obtener suficiente evidencia para evaluar la eficacia de los procesos de control.

- ❖ Unidades operativas y funciones de negocio
- ❖ flexible
- ❖ evaluaciones de terceros



#### 4.3.9. Evaluación de los procesos de control

**Alta dirección:** vigilar el establecimiento administración y evaluación del sistema de gestión de riesgos procesos de control.

**Audidores internos y externos:** proveer grado de seguridad sobre la efectividad de la administración de riesgos y procesos de control de actividades y funciones selectivas.

**Gerentes:** Evaluación de los procesos de control en sus respectivas.

**Consejo de administración:** establecer y mantener los procesos de gobierno de la organización y obtener seguridad en lo concerniente a la efectividad de los procesos de gestión de riesgo y control.

#### 4.3.10. Componentes del control interno

Según el (COSO, Mayo, 2013), El control interno consta de cinco componentes integrados:

1. Entorno o Ambiente de control.
2. Evaluación de riesgos.
3. Actividades de control.
4. Información y comunicación.
5. Actividades de supervisión o Monitoreo.

##### 1. Entorno o Ambiente de control

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre que desarrollar el control interno de la organización.

El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the top” con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad.



La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al concejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad de responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño.

El entorno de control de una organización tiene una influencia muy relevante en el reto de componentes del sistema de control interno.

En conclusión se deduce que el entorno o ambiente de control permite conocer el grado de conciencia general que existe dentro de la organización con respecto a los controles.

## **2. Evaluación de riesgos**

Cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos.

Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionaran.

Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes objetivos de la entidad. La dirección de definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos con impacto potencial en los objetivos planteados por la entidad.



Así mismo, la dirección debe considerar la adecuación de los objetivos para la entidad. La evaluación de riesgos también requiere que la dirección considere el impacto que puedan tener posibles cambios en el entorno y dentro de su propio modelo de negocio, y que puedan provocar que el control interno no resulte efectivo.

En conclusión la evaluación de riesgo muestra el proceso que lleva a cabo la gerencia para identificar, gestionar y remediar los riesgos que podrían afectar los objetivos de negocios.

El (COSO, Mayo, 2013), define el riesgo de negocio como un hecho, una acción o una misión que podría afectar adversamente la capacidad de una organización de lograr sus objetivos de negocios y ejecutar sus estrategias con éxito.

### **Tipos de Riesgos**

Según (Alvin A, 1995, págs. 241-242), existen tres tipos de riesgo

1. Inherente

2. De control

3. Detección o descubrimiento

- ❖ Riesgo inherente: es la susceptibilidad de una afirmación por importantes errores en la exposición ante la falta de controles relacionados.
- ❖ Riesgo de control: es el riesgo que un control interno no evite o detecte oportunamente un error importante de exposición que pudiera suceder en una afirmación.
- ❖ Riesgo de detección o descubrimiento: es el riesgo de que un auditor no descubra un error importante de exposición en una afirmación. Es una función de la eficacia de un procedimiento de auditoría y de la aplicación efectuada por el auditor. Puede ser modificada a juicio del auditor.



El riesgo inherente y el riesgo de control existen independientemente de la auditoría y no pueden ser modificados por el auditor.

### **Medición y Evaluación**

(Alvin A, Randal J, & Marck S , Auditoría Un Enfoque Integral, págs. 243-246), conceptualizan la medición y evaluación del riesgo de la siguiente manera.

### **Medición**

Al concebir los posibles Riesgos en la ejecución de los diferentes sub procesos de la Auditoría de una organización interna o externa, debe efectuarse la evaluación de los mismos, con el fin de conocer el impacto, y el tratamiento que este requiere, así como la Probabilidad de ocurrencia.

Ello nos daría la posibilidad de conocer anticipadamente la valoración y concebir planes que contribuyan a la reducción de pérdidas, que en técnicas de auditoría, serían la extensión de pruebas innecesarias, y gasto de tiempo invertido adicional, lo que implicaría el requerimiento de tratamientos diferenciados, y por supuesto pérdidas financieras.

Si se toman las medidas necesarias para disminuir la ocurrencia, entonces estaríamos hablando de reducción de pérdidas en la Auditoría.

Sería entonces preciso el diseño o implementación de un procedimiento interno que minimice el impacto financiero que pueda ocurrir, el cual pudiera tratarse de excesos de gastos.

Es necesario entonces, luego de conocer los posibles riesgos, tener en cuenta:

1. Probabilidad de ocurrencia del Riesgo
2. Impacto ante la ocurrencia del Riesgo.

Para ello:



❖ las probabilidades de ocurrencia deberán determinarse en:

- a) Poco Frecuente (PF)
- b) Moderado (M)
- c) Frecuente (F)

**Poco Frecuente:** cuando el Riesgo ocurre sólo en circunstancias excepcionales.

**Moderado:** Puede ocurrir en algún momento.

**Frecuente:** Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias.

El Impacto ante la ocurrencia sería considerado de:

- a) Leve (L)
- b) Moderado (M)
- c) Grande (G)

**Leve:** Perjuicios tolerables. Baja pérdida financiera.

**Moderado:** Requiere de un tratamiento diferenciado: Pérdida financiera media.

**Grande:** Requiere tratamiento diferenciado. Alta pérdida financiera.

### **Evaluación.**

Se requiere que los auditores evalúen el riesgo inherente y el riesgo de control en tres niveles: riesgo máximo, riesgo moderado o medio y riesgo bajo. Si es alto, el riesgo de detección debe ser bajo para poder tener un riesgo de auditoría general bajo. Por lo tanto, el auditor tiene que realizar más procesos de detección para estar razonablemente seguro de que los estados financieros están libres de errores materiales.



**Riesgo bajo:** Cuando se pueden mantener los controles actuales, siguiendo los procedimientos de rutina.

**Moderado:** (Riesgo Medio). Se consideran riesgos Aceptables con Medidas de Control. Se deben acometer acciones de reducción de daños y especificar las responsabilidades de su implantación y supervisión.

**Riesgo Alto:** Deben tomarse de inmediato acciones de reducción de Impacto y Probabilidad para atenuar la gravedad del riesgo. Se especificará el responsable y la fecha de revisión sistemática.

### 3. Actividades de control

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico.

Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control. En aquellas áreas donde no es posible una adecuada segregación de funciones. La dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias.

En conclusión las actividades de control se centran en los programas, las iniciativas y las actividades que apuntan a mitigar los riesgos relevantes de manera eficaz.



#### **4. Información y comunicación**

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno.

La comunicación es el proceso continuo e interactivo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización que influye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad.

Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente, la comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información externa relevante y proporcionar interna relevante de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

En conclusión la información y comunicación facilita el flujo de la información transparente en la organización, y permite contar con reportes confiables dentro y fuera de la organización.

#### **5. Actividades de supervisión o monitoreo**

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, está presente y funcionan adecuadamente.

Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se



ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección.

Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el concejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al concejo, según corresponda.

En conclusión las actividades de supervisión y monitoreo es de gran importancia puesto que somete el marco de control interno a revisiones continuas.

#### 4.3.13. Relación entre objetivos y componentes

Existe una relación directa entre los objetivos, que es lo que una entidad se esfuerza por alcanzar, los componentes, que representa lo que necesita para lograr los objetivos y la estructura organizacional de la entidad (las unidades operativas, entidades jurídicas y demás).



Imagen número 1. Fuente: Marco Integrado COSO 4



#### 4.3.12. Componentes y principios

El marco establece un total de diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente.

Dado que, estos diecisiete principios proceden directamente de los componentes, una entidad puede alcanzar un control interno efectivo aplicando todos los principios. La totalidad de los principios son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento.

A continuación se enumeran los principios que soportan los componentes del control interno:

##### **Relacionados al: Entorno de control**

1. La organización demuestra con la integridad y los valores éticos.
2. El concejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
3. La dirección establece, con la supervisión del concejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.
5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

##### **Relacionados a: Evaluación de riesgos**

1. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.



2. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.
3. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
4. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

#### **Relacionados a: Actividades de control**

1. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.
2. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
3. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

#### **Relacionados a: Información y comunicación**

1. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
2. La organización comunica la información internamente, incluido los objetivos y responsabilidades que son necesarias para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
3. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.



### Relacionados a: Actividad de supervisión o monitoreo

1. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
2. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el concejo según corresponda.

#### 4.3.13. Clasificación del control interno

El control interno se clasifica en: Control interno administrativo y Control interno contable.

(Sawyer & Scheiner, 2003), define el **Control interno administrativo** como: métodos, medidas y procedimientos que tienen que ver fundamentalmente con la eficiencia de las operaciones y con el cumplimiento de las medidas administrativas impuestas por la gerencia.

(Sawyer & Scheiner, 2003), define el **Control interno contable** como: métodos, medidas y procedimientos que tienen que ver principalmente con la protección de los activos y a la confiabilidad de los datos de contabilidad.

Todo sistema de control interno debe contener las siguientes características:

- ❖ Organización de manera tal que se pueda diferenciar la autoridad y la responsabilidad relativas a las actividades de la empresa.
- ❖ Autorización y registro operacional de manera que sea de la atribución del departamento de contabilidad el hacer los registros de las informaciones y de mantener el control.



- ❖ Eficiencia para evitar que en determinado tipo de operaciones intervengan cuando menos tres (3) persona para evitar fraude.

#### 4.3.14. Procedimientos Y Control Interno

Los procedimientos han sido conceptualizados de diferentes maneras por los autores, de acuerdo a (Robbins & Coulter, 2000, pág. 193), representan una “...serie de pasos secuenciales relacionados entre sí que pueden usarse para enfrentar un problema estructurado”, de manera que el proceso de toma de decisiones dentro del ámbito empresarial se reduce a ejecutar una serie sencilla de pasos secuenciales.

Partiendo de ello, se podría considerar los procedimientos como un conjunto concatenados de pasos que buscan un fin en común, establecidos formalmente desde el momento en el cual se hace rutinario su realización permitiendo una uniformidad en los procesos.

En este sentido, las Normas Internacionales de auditoría NIA, establecen una estrecha relación a nivel organizacional entre los procedimientos y el sistema de control interno; al señalar que éste abarca los procedimientos y políticas adoptados por la administración de una entidad para contribuir al logro de los objetivos organizacionales propuestos; al asegurar la dirección ordenada y eficiente de la entidad, adhesión a las políticas de administración, salvaguarda de activos, prevención y detección de fraude y error, precisión e integridad en los registros contables, preparación oportuna de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que esté sujeta la organización.

De manera que el control interno representa un proceso desarrollado por la administración de la organización consistente en un conjunto de políticas, métodos y procedimientos diseñados y



establecidos con la finalidad de asegurar la correcta conducción de la organización y logro eficiente de los objetivos organizacionales establecidos.

Observándose así la relevancia del establecimiento de procedimientos y de control dentro del ámbito organizacional, los cuales contribuyan a tener una vigilancia continua acerca del logro de los objetivos y metas propuestas por la organización, informando si se está trabajando en función al logro de dichos objetivos o por el contrario están surgiendo desviaciones en cuyo caso deban tomarse las acciones correctivas necesarias oportunamente.

Esta situación está planteada por (Sawyer & Scheiner, 2003), cuando menciona que los procedimientos de control interno representan las políticas adicionales del ambiente de control y del sistema contable establecidos por la gerencia para proporcionar una seguridad razonable de que sean logrados los objetivos establecidos por la entidad; éstos son aplicados a lo largo y ancho de toda la organización y en los diferentes ciclos de transacciones, no obstante su existencia no implica que éstos operen satisfactoriamente.

Asimismo, (Valencia R, 1997), señala que los procedimientos de control interno abarcan dos áreas medulares, la administrativa y contable, mencionando que los procedimientos administrativos están dirigidos al proceso de decisiones que lleven a la autorización de transacciones por parte de la gerencia, mientras que los procedimientos contables comprenden aquellos que están dirigidos a la protección de los activos y confiabilidad de los registros financieros.

Al respecto, (Sawyer & Scheiner, 2003), coinciden con dicha clasificación, y menciona la existencia del control interno administrativo, el cual a su juicio no se demuestra solo con una adecuada organización, es necesario que estos procedimientos sean formalmente escritos de manera de garantizar su cumplimiento y solidez.



Por su parte, (Catacorta, 1997, pág. 71), define los procedimientos de control contable, como “...aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad”, destinados directamente a garantizar la integridad y validez de los registros y datos contables.

Es así, como los procedimientos administrativos buscan controlar la función administrativa diaria, desde el establecimiento de manuales, políticas que guíen el desempeño; los procedimientos contables, favorecen el registro y control de las operaciones contables, a través de la verificación del registro oportuno e íntegro de todas las operaciones correspondientes y autorizadas por el personal competente.

En base a lo planteado, los procedimientos de control son establecidos con la finalidad de lograr la debida autorización de transacciones y actividades, adecuada segregación de funciones y responsabilidades, secuencia operativa, implantación de medidas que aseguren el correcto registro de las operaciones, establecimiento de medidas de seguridad que protejan los activos, verificaciones independientes de la actuación de otros y adecuada evaluación de las operaciones registradas.

#### **4.4. Cuentas por cobrar**

##### **4.4.1. Aspectos conceptuales.**

Según (Meigs, Williams, & Bettner, 2005). Las cuentas por cobrar es un concepto de contabilidad donde se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existen programas para llevar a cabo las operaciones.



Por lo tanto, se dice que esta cuenta presenta el derecho (exigible) que tiene la entidad de exigir a los suscriptores de los títulos de crédito el pago de su adeudo (documentado) derivado de venta de conceptos diferentes de las mercancías o la prestación de servicios a crédito; es decir, presenta un beneficio futuro fundadamente esperado.

En el ámbito organizacional, las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas de acuerdo a si éstas provienen de la venta de bienes o servicios estando respaldadas por una factura; y aquellas que no se originan como resultado de una venta a crédito. Estas en su mayoría son empleadas por empresas industriales y comerciales, constituyendo el activo más importante de las organizaciones y entidades financieras.

Las cuentas por cobrar según lo plantea (Redondo, 2004) "...abarcen los créditos comerciales a favor de la empresa originados por la venta de mercancías o servicios e incluyen los garantizados por facturas, notas de entrega, documentos similares".

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

Según (Chillida, 2003), un aspecto que caracteriza las cuentas por cobrar es el hecho de que el cobro del bien o servicio esté diferido, de manera que la empresa concede a sus clientes un plazo para su cancelación a partir de la entrega del mismo. Sin embargo, este aspecto en ocasiones debe ser tratado con sumo cuidado ya que de la presencia de mayores o menores cantidades de ventas a crédito pendientes de cobro se derivan el incremento de los riesgos para la empresa desencadenando



diversas consecuencias financieras, como mayores gastos de cobranza e intereses, cuentas que pasan a ser incobrables por insolvencia por parte del cliente.

En cuanto a los efectos financieros, y como resultado de la facilidad crediticia el ciclo financiero que cumple el activo circulante es más largo, por lo que se requiere un empleo de mayor capital de trabajo bruto y neto, retrasando el ciclo de exigibilidad del pasivo circulante, obteniendo mayores plazos de los proveedores y en ocasiones haciendo uso del financiamiento externo.

En base a lo planteado, se desprende la importancia de la cobranza de este importante rubro, ya que con frecuencia representa la mayor y más consistente fuente de entradas de efectivo de una compañía; por lo cual es indispensable llevar un correcto seguimiento al cobro de los mismos; en vista de que en la mayoría de los casos la capacidad de la empresa para generar el efectivo necesario que le permita desarrollar cabalmente sus operaciones diarias depende en gran medida del valor, de la recuperabilidad y fechas de vencimiento de sus cuentas por cobrar.

De ahí, lo esencial del establecimiento y cumplimiento de controles que aseguren una adecuada administración de las cuentas por cobrar, de manera que la organización pueda disponer de la liquidez necesaria para cumplir sus compromisos a corto plazo sin que se vea afectada la solvencia y capacidad de pago; soportándose en una eficiente y oportuna gestión de crédito y cobranza.

#### **4.4.2. Objetivo De Las Cuentas Por Cobrar**

(Meigs, Meigs, & Meigs, 1998), también afirma que el objetivo primordial es el de registrar todas las operaciones originadas por adeudos de clientes, de terceros o de funcionarios y empleados de la compañía. Las cuentas por cobrar fundamentalmente son un instrumento de mercadotecnia



para promover las ventas, el director de finanzas debe cuidar que su empleo ayude a maximizar las utilidades y el rendimiento de la inversión y que no se abuse del procedimiento hasta el grado en que el otorgamiento de créditos deje de ser rentable y atractivo en términos de rendimiento sobreinversión.

El departamento de mercadotecnia de la empresa por lo general tiende a considerar las cuentas por cobrar como un medio para vender el producto y superar a la competencia. Por lo regular se observa que la mayoría de los vendedores, por ejemplo, se inclinan hacia una política de crédito muy liberal, porque favorece las ventas. Si la competencia ofrece crédito, la propia empresa tendrá que hacerlo también para proteger su posición en el mercado.

Esto se puede aplicar a una tienda de departamentos que se ve obligada a ofrecer a sus clientes tarjetas de crédito para poder competir, lo mismo que a una empresa internacional de ingeniería que tiene que otorgar o arreglar crédito a largo plazo como parte de sus operaciones a fin de competir con éxito por la adjudicación de contratos de construcción de presas, refinerías y otros grandes proyectos de inversión de capital.

Muchas veces ha sucedido que la empresa que ofrece facilidades de crédito como parte de sus servicios ha triunfado en la licitación, a pesar de que otras firmas, que no ofrecían arreglos de crédito, presentaron presupuestos más bajos. Aunque los vendedores de la empresa recomienden una política de crédito muy liberal, corresponde al director de finanzas cuidar que la ciudad de crédito que se otorgue sea óptima y lleve a la empresa hacia sus objetivos generales. Esto exige que las cuentas por cobrar maximicen las utilidades y ofrezcan un rendimiento atractivo.

Es necesario comparar los costos y los riesgos de la política de crédito con las mayores utilidades que se espera habrán de generar. También se tratará de evitar que se otorgue crédito a



clientes potenciales que probablemente tendrán dificultades para pagar o que inmovilizarán los recursos de la empresa |demorando el pago por largo tiempo.

No conviene financiar a clientes que ofrecen demasiado riesgo o que requieren un total de cuentas por cobrar tan considerable que la inversión sólo es rentable marginalmente porque absorbe recursos que se podrían usar para financiar otros proyectos más atractivos.

#### 4.4.3. Clasificación de las cuentas por cobrar

Según (Meigs, Williams, & Bettner, 2005) Las cuentas por cobrar pueden clasificarse como de exigencia inmediata: Corto plazo y a largo plazo.

- ❖ Corto plazo: Aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor de un año.
- ❖ Largo plazo: Su disponibilidad es a más de un año.

Las cuentas por cobrar a corto plazo, deben presentarse en el Estado de Situación Financiera como activo corriente y las cuentas por cobrar a largo plazo deben presentarse fuera del activo corriente. Pueden sub-clasificarse de acuerdo a su origen en dos grupos que son:

- a) A cargo de clientes y
- b) A cargo de otros deudores

Meigs et al (Pág. 438), refiere que dentro del primer grupo se deben presentar los documentos y cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados de la venta de mercancías o prestación de servicios, que representen la actividad normal de la misma en el caso de servicios, los derechos devengados deben presentarse como cuentas por cobrar aun cuando no estuvieren facturados a la fecha de cierre de operación de la entidad.



En el segundo grupo, deberán mostrarse las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores, agrupándolas por concepto y de acuerdo con su importancia. Algunas veces las compañías venden mercancías mediante planes de cuotas a plazos más largo de 30 ó 60 días, por lo que requieren un tiempo desde 12, 24 o 48 meses, para reunir el valor total debido por el cliente.

Por definición, el período normal requerido para cobrar las cuentas por cobrar constituye parte del ciclo operacional de una compañía. Por consiguiente, las cuentas por cobrar que surgen de las transacciones "normales" de ventas, son clasificadas como activos corrientes, aún si los términos del crédito se extienden más allá de un año.

#### 4.4.4. Proceso de cuentas por cobrar

(Chavez Soto, 2002, pág. 159), en su documento "Administración de Cuentas por Cobrar" describe el proceso de las cuentas por cobrar de la manera siguiente:

- ❖ Facturación
- ❖ Notas de Crédito y Cargo.
- ❖ Pagos
- ❖ Cuentas Incobrables.

**Facturación.** Se inicia cuando se envía un pedido o cuando se completa la prestación de un servicio; y es responsable de la asignación del precio y de la emisión de una factura al cliente.

**Notas De Crédito Y Cargo.** En ellas se registran todos aquellos descuentos y devoluciones que se concede a clientes. Estos se tramitan a través del departamento encargado de la facturación el cual se encarga de elaborar las notas.



**Pagos.** La consideración de pagos de clientes es una actividad constante e importante del proceso de las cuentas por cobrar. Al final de las actividades de cobranza de cada día, el departamento de crédito y cobranza turna la información correspondientes a cuentas por cobrar y esta actualiza el auxiliar de clientes.

**Cuentas Incobrables.** Es sumamente importante analizar los casos en donde a pesar de los esfuerzos de cobranza, se aprecie una baja probabilidad de cobro. Cuando esto sucede se debe enviar al cliente un aviso de cobro ya sea por medio de cartas, o funcionarios de mayor jerarquía con lo cual se exija el cobro.

#### 4.4.5. El Crédito Y La Cobranza

Según (Catacorta, 1997) El crédito y la cobranza también son funciones que se realizan dentro del ciclo de ingresos y es la que se encarga de cobrar, autorizar ajustes y asignar créditos y tiene cuatro objetivos:

- ❖ Minimizar cuentas incobrables a través del establecimiento de límites de crédito apropiados para cada cliente.
- ❖ Registrar los pagos de clientes rápida y certeramente,
- ❖ Tomar acción inmediata y efectiva dada una factura vencida,
- ❖ Asegurarse que solamente se hagan ajustes a las cuentas de clientes cuando estén estipulados en los procedimientos internos y sean autorizados por el departamento de crédito.

Si estos objetivos no se cumplen, las empresas asumen los siguientes riesgos:

- ❖ Pérdida excesiva por vender a créditos razonables.
- ❖ Pérdida de ventas por la insatisfactoria solución de quejas de clientes,



- ❖ Desfalcos de caja a un deficiente control de pagos
- ❖ Cuentas por cobrar excesivas debido a la incapacidad de cobrar oportunamente.

Por ello es necesario mantener una política adecuada de control interno en cuanto a las cuentas por cobrar.

#### 4.4.6. Política De Cobranza

(Sawyer & Scheiner, 2003), describe las políticas de crédito y cobranza como los procedimientos que la empresa usa para cobrar las cuentas vencidas y no pagadas.

Los procedimientos estandarizados de cobranza incluyen el envío de cartas que con severidad creciente requieran el pago, hacer llamadas telefónicas, entregar la cuenta por cobrar a una agencia externa de cobradores, o entablar una demanda civil.

El proceso de cobranza puede ser muy costoso en términos de los gastos que se requieran y del crédito mercantil que se pierda, pero se necesita por lo menos alguna firmeza para prevenir una prolongación indebida del periodo de cobranza y para minimizar las pérdidas resultantes.

El proceso usual de la cobranza involucra los puntos que aparecen a continuación:

- ❖ La función de cuentas por cobrar turna un Estado de Cuentas de clientes al departamento de crédito y cobranza.
- ❖ · Con los datos incluidos en el Estado de cuenta, el departamento de crédito y cobranza envía Estados de cuenta a todos los clientes deudores y se encarga de cobrarles el día adecuado.
- ❖ De acuerdo a la antigüedad de las cuentas por cobrar y a la importancia de cada una, se deben llevar a cabo ciertas actividades adicionales.



Las alternativas seleccionadas en cada caso deben implementarse de acuerdo a políticas y procedimientos preestablecidos.

#### 4.4.7. Cuentas Incobrables o de Dudoso Cobro

En las empresas que venden a crédito se corre el riesgo de contraer partidas de dudoso cobro o cuentas incobrables. Estas cuentas constituyen una pérdida o un gasto para las empresas.

#### **Contabilización**

Existen dos métodos para contabilizar las cuentas y documentos por cobrar que parecen incobrables:

- ❖ Método de estimación

Para presentar Estados Financieros más exactos las compañías con cuentas por cobrar significativas utilizan la Provisión de cuentas incobrables, la cual es una contra cuenta de las cuentas por cobrar.

Se realiza el asiento de un débito al gasto por cuentas malas con crédito a una provisión para cuentas incobrables. Esta cuenta refleja el valor estimado de las cuentas incobrables para un período determinado en el Estado de Situación se presenta rebajando las cuentas por cobrar.

Este se puede estimar de dos maneras:

- a) Porcentaje sobre ventas
- b) Por antigüedad de saldo

- ❖ Método de cancelación Directa



Este método supone que para la contabilización de las cuentas incobrables deberá hacerse en el momento que la empresa haya reconocido una cuenta como incobrable, cuando la empresa está convencida de que uno o varios clientes no podrán hacer efectiva su deuda, procederá al reconocimiento y contabilización de la cuenta, como Perdida en cuentas incobrables.

#### **4.4.8. Auditoria de las cuentas por cobrar**

Según (Sawyer & Scheiner, Control Interno, 2003), Las cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por la empresa proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios. Por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estas cuentas, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero.

De ahí la importancia de controlar y de auditar las “Cuentas por Cobrar” el auditor establece los objetivos y procedimientos para realizar el examen previsto en la planeación de la auditoría a estas cuentas. Las Cuentas por Cobrar constituyen una función dentro del ciclo de ingresos que se encarga de llevar el control de las deudas de clientes y deudores para reportarlas al departamento que corresponda.

#### **Objetivos de la auditoria de las cuentas por cobrar**

- ❖ Comprobar si las cuentas por cobrar son auténticas y si tienen origen en operaciones de ventas.
- ❖ Comprobar si los valores registrados son realizables en forma efectiva (cobrables en pesos).
- ❖ Comprobar si estos valores corresponden a transacciones y si no existen devoluciones descuentos o cualquier otro elemento que deba considerarse.



- ❖ Comprobar si hay una valuación permanente ~~–~~respecto de intereses y reajustes- ~~del~~ monto de las cuentas por cobrar para efectos del balance.
- ❖ Verificar la existencia de deudores incobrables y su método de cálculo contable.

### **Procedimientos de la auditoría de cuentas por cobrar**

(Sawyer & Scheiner, 2003), plantea estos procedimientos en base a dos aspectos importantes:

- ❖ Respecto a Control Interno
- ❖ Respecto a Deudores Diversos

#### **Respecto al Control Interno**

El análisis de crédito se dedica a la recopilación y evaluación de información de crédito de los solicitantes para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito de la empresa.

1. Verificar la existencia y aplicación de una política para el manejo de las cuentas por cobrar.
2. Determinar la eficiencia de la política para el manejo de las cuentas por cobrar.
3. Verificar que los soportes de las cuentas por cobrar se encuentren en orden y de acuerdo a las disposiciones legales.
4. Observar si los movimientos en las cuentas por cobrar se registran adecuadamente.

#### **Procedimientos**

1. Verificación física junto con la persona responsable de las cuentas por cobrar los documentos que respalden los documentos por cobrar.
2. Comprobación física la existencia de títulos, cheques, letras y documentos por cobrar e investigar cualquier irregularidad.



3. Comparación del resultado de la comprobación física con el mayor de Inversiones en Empresas Relacionadas.
4. Verificación de que los datos de los deudores sean correctos, nombre, RUC, domicilio particular y laboral.
5. Comprobación de la validez de los documentos, es decir, que los documentos estén legalizados con firma, timbre y estampillas, ante Notario.
6. Inspección en las facturas de clientes, así como otros documentos justificativos de las cuentas por cobrar.
7. Análisis de esta partida y conciliar su saldo con el mayor de Clientes, Documentos por Cobrar, Deudores Varios y Documentos y Cuentas por cobrar a empresas relacionadas.

#### **Respecto a los Deudores Diversos**

1. Verificar la ubicación física de documentos incobrables.
2. Revisar los documentos o antecedentes de los documentos incobrables para verificar que se usaron todas las instancias para el cobro de éstos.
3. Verificar que se ha usado el método adecuado en el cálculo de la estimación de deudores incobrables.
4. Comprobar si la base para la estimación se ajusta a las disposiciones legales.

#### **4.4.9. Procedimientos De Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar**

En cuanto a los procedimientos de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar (Defliese, 2005), consideran que estos pueden clasificarse en procedimientos contables diseñados con la finalidad de corroborar el adecuado procesamiento y autorización previa de las operaciones



de ventas, y procedimientos administrativos que abarcan el proceso de aprobación, procesamiento y autorización de las operaciones de venta.

De igual manera, (Redondo, 2004) y (Meigs, Williams, & Bettner, 2005) coinciden con el citado autor, los cuales se detallan:

### **Procedimientos Administrativos:**

(Meigs, Williams, & Bettner, 2005), menciona entre los procedimientos administrativos de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar, los siguientes:

- ❖ Deben efectuarse arquezos sorpresivos a la persona que maneje la documentación de las cuentas por cobrar.
- ❖ Las políticas de cobranza deben contemplar las condiciones de mercado y tomar en consideración el establecimiento de ágiles sistemas de cobranza.
- ❖ Debe llevarse un registro, en cuenta de orden, de las cuentas incobrables ya canceladas.
- ❖ Las notas de crédito siempre deben estar apoyadas por la documentación correspondiente y ser autorizadas por un funcionario responsable.
- ❖ Las rebajas, descuentos y devoluciones deben concederse al amparo de sólidas políticas escritas.
- ❖ Debe prepararse mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestren el comportamiento de los clientes, en especial los morosos.

Por su parte (Redondo, 2004), menciona dentro de estos procedimientos:

- ❖ Establecer el principio de separación de funciones, en especial las labores de ventas, registro de la cuenta por cobrar y recepción del efectivo. De manera que el personal que maneja por



ejemplo el área de ingresos no intervengan en las labores de elaboración de auxiliares y registros relacionados con las cuentas por cobrar, manejo de documentos base para factura, manejo y autorización de notas de crédito y documentación soporte, aprobación de rebajas y devoluciones en ventas, preparación, comprobación de los registros en el diario general, Intervención en el registro final, es decir, el libro mayor.

En cuanto a los procedimientos de control dirigidos al área de cobranza, pueden mencionarse:

- ❖ El departamento de ventas es el encargado de la aprobación de las condiciones de la venta y de créditos para lo referente al riesgo de la misma.
- ❖ El departamento de facturación debe ser independiente del de despachos y del registro en las cuentas de los clientes.
- ❖ Se procurará que las facturas estén pre numeradas.
- ❖ Una persona diferente a la que preparó las facturas las chequeará con las condiciones aprobadas por el departamento de ventas, especialmente en cuanto a precios, rebajas, descuentos, entre otros.

De lo antes expuesto, puede mencionarse que los procedimientos administrativos dirigidos a las cuentas por cobrar están dirigidos a regular y controlar el adecuado desenvolvimiento del proceso de ventas desde el momento en que se establecen las políticas de crédito, se genera la venta del bien o prestación del servicio, se factura, y se llevan a cabo las labores de cobranza; todo ello con la finalidad de garantizar su adecuado cumplimiento y apego a los lineamientos prescritos.



### **Procedimientos Contables:**

Con respecto a los procedimientos contables de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar (Meigs, Meigs, & Meigs, 1998), considera:

- ❖ Cualquier gravamen o condición que pese sobre las cuentas por cobrar debe ser claramente explicado en los estados financieros.
- ❖ Cualquier cancelación de venta debe estar basada en la factura original correspondiente y la documentación soporte.
- ❖ Las cuentas canceladas por incobrables deben ser autorizadas por la alta administración; además, se debe tratar de que cubran los requisitos de deducibilidad fiscal.

Por su parte, (Redondo, 2004), considera que deben aplicarse como procedimientos contables los siguientes:

- ❖ Es conveniente comparar mensualmente la suma de los saldos de los clientes, mayor auxiliar de cuentas por cobrar, con las cuentas de control del mayor general, en caso de discrepancias observadas, deben hacerse las averiguaciones a que haya lugar.
- ❖ Los documentos dados de baja en libros, deberán ser controlados y chequeados periódicamente.
- ❖ Deben enviarse periódicamente estados de cuenta a los clientes, con objeto de cerciorarse de que las cuentas que contablemente aparezcan pendiente de cobro sean reconocidas por los deudores. Esta debe llevarla a cabo una persona independiente de la que maneja las cuentas por cobrar.



En cuanto a las medidas de control al momento de recibir el pago por parte de los clientes debe tomarse en cuenta que si la empresa emplea su propio personal para el cobro de facturas, es necesario que el departamento de cobranzas elabore una relación de facturas entregadas al cobrador, el cual la firmará y se quedará con una copia.

El cobrador diariamente relacionará las facturas cobradas y entregará su monto al cajero, firmará dos copias que junto con el informe de facturas no cobradas entregará al departamento de cobranzas; el cual enviará al de contabilidad una copia de la relación de facturas cobradas para que sean abonadas en las cuentas de los clientes.

Del mismo modo, cuando los clientes cancelan sus facturas por medio de transferencias bancarias, el departamento de contabilidad al recibir del banco la correspondiente nota de abono le acreditará en la cuenta del cliente.

En base a lo anteriormente expuesto, se respalda el establecimiento de procedimientos de control administrativo y contable que garanticen que las operaciones y registros sean autorizados y procesados correctamente, desde el momento del otorgamiento del crédito hasta la cancelación del servicio por parte del cliente. Al mismo tiempo, éstos garantizan la mayor uniformidad y objetividad de la información registrada, generando información financiera actualizada y confiable para la toma de decisiones dentro y fuera de la organización como insumo para los usuarios internos y externos vinculado.



## V. Caso práctico

### 5.1. Generalidades de la Empresa

#### 5.1.1. Grupo Unicomer

Grupo UNICOMER (UNION COMERCIAL) se funda en el año 2000, al adquirir las operaciones de ventas al por menor en Centroamérica de CETECO. Unicomer es una empresa Privada de propiedad conjunta por Grupo Simán y “El Puerto de Liverpool SAB de C.V.”, ambas líderes en sus mercados de ventas al por menor.

El grupo UNICOMER es una empresa salvadoreña líder en la industria de electrodomésticos con sus tiendas CURACAO, Almacenes Tropigas, Loco Luis, Serví total, Prisma Hogar, Óptica y Radio Shack en todos los sectores económicos del país.

Unicomer se encuentra en El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, EEUU, Republica Dominicana y participación en el Caribe. En 18 de los 19 países en que opera, Grupo UNICOMER es el operador de tiendas con mayor participación de mercado.

#### ❖ Misión y Visión

##### Misión

La misión es ser el líder centroamericano y del Caribe en la comercialización de electrodomésticos, sirviendo las necesidades de los hogares de la región con productos y servicios innovadores, con la dedicación y esmero que nuestros clientes merecen, fomentando un ambiente profesional para los colaboradores, logrando la rentabilidad y el crecimiento sostenible necesario para cumplir las expectativas de los accionistas.



## **Visión**

Ser una empresa que a través del liderazgo y de un proceso de mejora continua, crezca en su mercado contribuyendo al desarrollo de la región y a la calidad de vida de las familias centroamericanas y caribeñas.

### **❖ Valores**

#### **Responsabilidad**

Estamos comprometidos con el cumplimiento de nuestras obligaciones reconociendo en todo momento los actos que cometemos y las consecuencias que se puede obtener de ellos.

#### **Honestidad**

Nos esforzamos en proteger la propiedad e integridad de nuestra empresa y compañeros.

#### **Respeto**

Valoramos la integridad de todos los que nos rodean: Clientes Internos y Externos.

#### **Solidaridad**

Somos un equipo, que ante cualquier circunstancia actuamos como uno solo, para colaborar y acompañar al que lo necesite.

#### **Integridad**

Somos personas con principios, que aplicamos en todo momento y circunstancia, tanto en lo personal como en lo laboral.



Somos una empresa joven y emprendedora con un ideal establecido en una larga trayectoria y fortalecido con nuestro valioso recurso humano. Nuestro grupo es una referencia de la unión comercial de nuestros pueblos, símbolo del desarrollo de nuestros países, y por tanto, ejemplo de crecimiento y servicio en toda Latinoamérica, el Caribe y EEUU.

#### ❖ **Responsabilidad Empresarial**

La Responsabilidad Social Empresarial en El Grupo Unicomer es un componente esencial del negocio; es un compromiso adquirido por la empresa para el desarrollo sostenible de las comunidades servidas por el Grupo.

El objetivo de la Responsabilidad Social de Grupo Unicomer es el de mejorar la calidad de vida de las familias en las comunidades en las cuales la empresa opera a través de programas que impactan en los ámbitos social, económico y ambiental.

En Unicomer se realizan estos programas desde hace varios años y su éxito y aceptación van en aumento en toda Centroamérica, ya que sus beneficios llegan a buena parte de la población, la cual ve con agrado la continuidad del apoyo brindado por la empresa.

#### **Desarrollo Comunitario**

Con el propósito de promover la sana convivencia ciudadana, se han realizado importantes donaciones para la construcción y/o mejora de infraestructura de hogares de niños, centros de rehabilitación, casas y comunidades rurales de escasos recursos.

En el caso de siniestros se llevan a cabo donaciones de alimentos y colchones y ha brindado apoyo a instituciones como la Cruz Roja y Ejército de Salvación para ayudar a las familias damnificadas. Asimismo en la empresa se promueve la participación de los colaboradores en diversas actividades de voluntariado para fomentar la solidaridad y el compromiso con las comunidades.



## **Salud**

Con el fin de apoyar la salud como parte integral del bienestar ciudadano Grupo Unicomer realiza donaciones a diversas instituciones / organizaciones que cuentan con amplia experiencia en el tratamiento de cáncer, discapacidades físicas, VIH (Virus de Inmunodeficiencia Humana) / Sida (Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida), Síndrome Down y rehabilitación de adicciones en los países en que la empresa tiene presencia.

Asimismo se han realizado donaciones de botiquines, medicamentos, alimentos, filtros de agua entre otros para contribuir al cuidado de la salud de los más necesitados.

## **Educación**

Unicomer contribuye a la educación como base del desarrollo de los países en donde opera realizando diversos programas entre los cuales se pueden mencionar:

Restauración de centros escolares con participación activa de sus colaboradores como voluntarios.

Equipamiento de centros escolares a través de la donación de pupitres y computadores para escuelas de escasos recursos.

Otorgamiento de becas.

Apertura a la realización de pasantías a estudiantes universitarios de alto desempeño.

Apoyo a diversos programas que a través de diversos proyectos promueven la educación.



### Medio Ambiente

A fin de fomentar la reutilización de materiales reciclables y el cuidado al medio ambiente se han realizado campañas de concientización sobre la importancia del medio ambiente, ha llevado a cabo jornadas de reforestación y donado miles de arbolitos para su siembra

### ❖ Organigrama

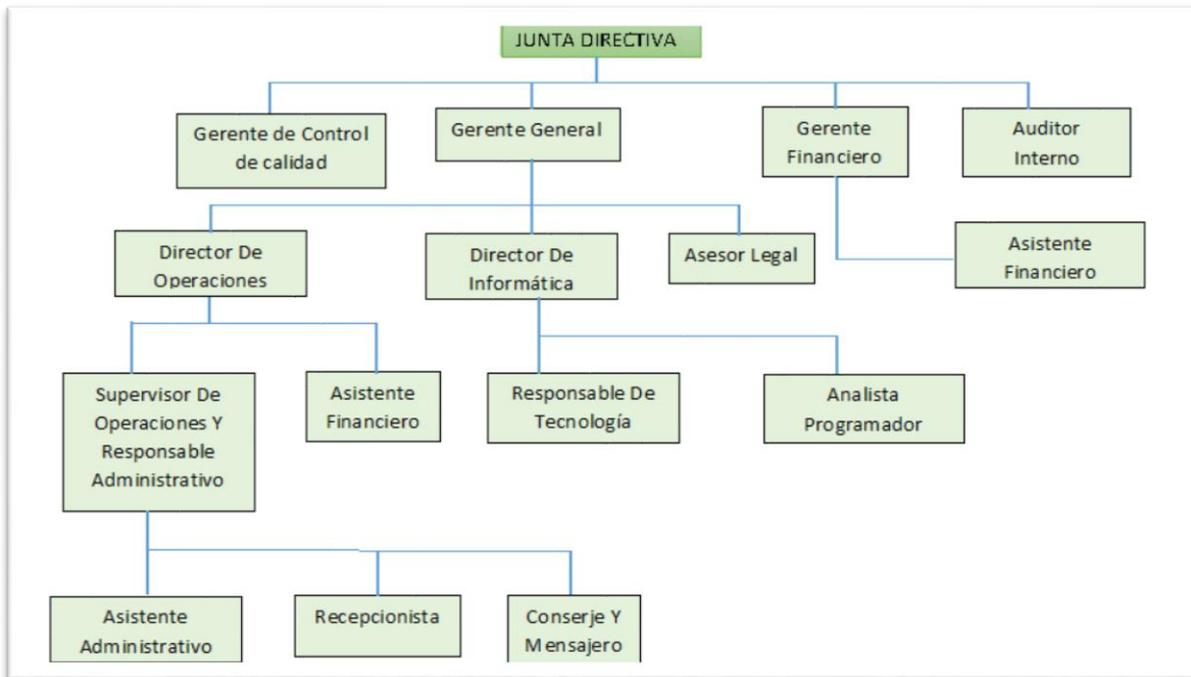


Imagen número 2. Fuente: Información General del Grupo Unicomer



### 5.1.2. La Curacao La Virgen

Grupo Unicomer inauguró la remodelación de su Megatienda La Curacao “La Virgen”, con la cual, esta compañía consolida un nuevo formato de tiendas en Nicaragua, basado en la innovación, tecnología y multiciplidad también cuentan con una Óptica y La Franquicia Radio Shack

Para la remodelación de la megatienda, Grupo Unicomer invirtió más de tres millones de dólares, lo que reafirma la confianza que tiene esta empresa en el consumidor nicaragüense generando empleos y contribuyendo al desarrollo económico y social del país, manteniendo su posición como el empleador más grande en el sector.

“La Curacao La Virgen se constituye como la tienda más grande y moderna de este rubro en Centroamérica y El Caribe. Este paso se ha dado tomando en cuenta la necesidad de nuestra clientela”, expresó Mario Simán, Presidente del Grupo Unicomer.

#### **Innovadora y moderna**

Megatienda La Curacao “La Virgen” tiene una construcción de 3,600 metros cuadrados, cuyo formato está enfocado en la interacción directa del cliente con el producto.

“Este diseño ha sido creado para satisfacer los gustos más exigentes de nuestros clientes, quienes desean encontrar en una misma sala de exhibición, la posibilidad de interactuar con la nueva generación de productos tecnológicos”, agregó Simán.

Según el Presidente de Grupo Unicomer, la mayor parte de los productos de la megatienda son exclusivos e incorporan modelos para un estilo de vida moderno y con las últimas tendencias en muebles, camas, electrónica, línea blanca, equipos para realizar ejercicios y motocicletas.



En la megatienda, los clientes pueden acceder a créditos accesibles, garantía adicional y en precios, entrega gratis y talleres de servicio técnico especializado como Servitotal.

El horario de atención de esta moderna sucursal será diferente al resto de tiendas de Grupo Unicomer, ya que atenderá a los clientes en horario de lunes a sábado de 9 am a 8pm y los domingos de 10 am a 6 pm.

### **Donación y reconocimiento**

Durante el evento de inauguración, Simán entregó un donativo de 182 mil dólares a la Fundación Hogar Zacarías Guerra, fondo que se utilizará en la construcción de un nuevo edificio para internos.

### **Liderazgo empresarial**

Con La Curacao “La Virgen”, Grupo Unicomer cuenta con 214 sucursales en Centroamérica y República Dominicana, donde se encuentran más de 700 salas de venta de la compañía.

Este grupo, se constituye como uno de los empleadores más grandes de la región. A la fecha, laboran para esta compañía, un total de 11 mil colaboradores.

Esto como símbolo de expansión y confianza al consumidor nicaragüense de parte del Grupo Unicomer a través de su marca líder, La Curacao.

La Curacao La Virgen es la tienda más grande de cadena en Centroamérica, con más de 3,600 metros cuadrados de construcción, que reafirma el liderazgo de Grupo Unicomer en la región, razón por la que este exclusivo concepto será tomado como modelo en otros mercados de Centroamérica y el Caribe Inglés.



El diseño y la originalidad de esta megatienda se lograron, gracias a la visión y experiencia de una reconocida firma neoyorquina de arquitectos, apoyada por un equipo local muy capacitado.

Esta amplia y moderna sucursal, presenta un original formato que nació para ponerse a la vanguardia en la interacción del cliente con el producto, dado el gran avance que los productos tecnológicos han tenido en los últimos años.

Un importante porcentaje de los productos que se ofrecen en esta tienda serán exclusivos, incorporando modelos para un estilo de vida moderno y con las últimas tendencias de la moda, en cuanto a muebles, camas, electrónica, línea blanca, aparatos de ejercicios y motocicletas, siempre con las marcas de mayor prestigio.

Esta tienda muestra la evolución de La Curacao a través del tiempo, sin faltar la transformación de la imagen de Facilito, quien trae planes de crédito agresivos que favorecen a sus clientes.

### **Reconocimiento a la eficiencia laboral**

El nuevo edificio lleva el nombre en reconocimiento a Don Ernesto Pasquier Luna, (q.e.p.d.), quien laboró exitosamente en La Curacao desde el año 1966, cuando la empresa pertenecía al Grupo CETECO.

El presidente Grupo, Don Mario Simán, invitó a las esposa e hijos de Don Ernesto a develar la placa, quienes fueron acompañados de Doña Mayra Lacayo, funcionaria de Unicomer.

Don Ernesto inició su vida profesional en la Curacao como Operador de Maquinas NCR y luego fue promovido a diferentes cargos, desempeñándose como Auxiliar Contable, Asistente del Contador; Contador General, Asistente del Contralor y Contralor General. En 1985 fue nombrado



Gerente General de La Curacao, puesto que desempeñó con una impresionante eficiencia y calor humano hacia sus colaboradores durante 27 años.

En el año 2000 se sumaron a la empresa nuevos inversionistas, quienes encontraron una empresa sólida, un personal capacitado y dispuesto al trabajo, por lo que Don Ernesto fue confirmado como Gerente General de Unicomer Nicaragua.

Desde entonces, impulsó una serie de proyectos de expansión en la compañía y además la consolidó como la empresa líder del mercado.

## **Políticas Contables para Cuentas por Cobrar**

### **Clasificación**

1. Las cuentas por cobrar se clasifican en una de las cuatro categorías de instrumentos financieros, según lo expuesto por la NIC 39.
  - ❖ Activos financieros al valor razonable con cambios en resultados, mostrando por separado: (i) los designados como tales en el momento de su reconocimiento inicial, y (ii) los clasificados como mantenidos para negociar de acuerdo con la NIC 39.
  - ❖ Inversiones mantenidas hasta el vencimiento.
  - ❖ Préstamos y partidas a cobrar.
  - ❖ Activos financieros disponibles para la venta.
  - ❖ Pasivos financieros al valor razonable con cambios en resultados, mostrando por separado: (i) los designados como tales en el momento de su reconocimiento inicial, y (ii) los clasificados como mantenidos para negociar de acuerdo con la NIC 39, y
  - ❖ Pasivos financieros valorados al coste amortizado.



## Revelación

Se debe revelar información referida al vencimiento de las cuentas por cobrar, intereses relacionados y sobre garantías recibidas.

## Valuación

1. Las cuentas por cobrar se miden al costo amortizado bajo el método del interés efectivo
2. La evaluación de la deuda es individual o por deudor.
3. La evaluación de la deuda se debe efectuar de acuerdo con su antigüedad.

## Políticas de crédito

### Requisitos para optar a un crédito

3. Nuestra empresa para otorgar un crédito a sus clientes estudiara primero su historia crediticia para cerciorarse así de que el cliente no se encuentra reportado a ninguna entidad crediticia de ser así NO se le otorga el crédito.
4. Una vez verificado el dato anterior y de estar libre de deudas con otras entidades crediticias se procede a solicitar al cliente lo siguiente:
  - a. Generales de ley del interesado
  - b. Cedula de identidad
  - c. Colilla de Asegurado si lo es
  - d. Situación financiera equilibrada.
  - e. Mínimo dos fiadores
  - f. Dos referencias comerciales y personales ( las comerciales de haberse encontrado que ha sido cliente de otras entidades)
  - g. Garantía equivalente al monto otorgado en el crédito (casas, propiedades, autos, etc. Todo bien mueble e inmueble)



- h. Buen manejo de los recursos personales.
- i. Si el solicitante es persona jurídica
  - ❖ Los atributos antes escritos
  - ❖ Competencia técnica
  - ❖ Antigüedad de la empresa

Estos datos se solicitan cuando es cliente nuevo, cuando ya es cliente de la entidad solo se procede a hacer una renovación de crédito y este se adjunta al expediente del cliente, puesto que a cada cliente se le elabora un expediente.

Todo esto con el fin de medir la capacidad de pago del solicitante, el análisis financiero de su ente los cuales se conocen mediante la investigación comercial.

- 5. Nuestra empresa estudiará cual es el poder financiero que el deudor tiene según los activos que posee, si falla el acreedor podrá embargar (Unicomer pasa a tomar posesión de los bienes que el cliente puso como garantía) para poder obligar a pagar la deuda.
- 6. Nuestra empresa estudia y analiza la situación económica del cliente y en base a ello decide otorgarle el crédito o no.
- 7. Se toman en cuenta cuatro criterios fundamentales, a los que comúnmente se les conoce como las cuatro "CES" del crédito y están integradas por: Capital, Capacidad, Carácter y Condición.



### Decisión sobre la solicitud de crédito

Para ello se determinan tres aspectos importantes:

1. Las cuentas que son de reconocido alto riesgo a las cuales se les otorgará crédito.
2. Monto del crédito.
3. Condiciones del crédito: período de pago, número de pagos y tasa de interés.

### Clientes no aptos para otorgarles el crédito

1. Clientes que se encuentren con deudas en otras entidades comerciales sean estas pertenecientes o no al Grupo Unicomer.
2. Clientes que hayan violentado las políticas de pago de Unicomer.
3. Clientes que tengan deudas pendientes con La Curacao aun. Se le otorga nuevo crédito hasta que cancele el actual.
4. Clientes catalogados como CDA (Cancelados por Devolución de Artículos)

### Límites De Crédito

1. El monto máximo otorgado a nuestros clientes está en dependencia de cuanto pueda pagar en tiempo y forma.
2. También está basado en las necesidades del cliente para ello se averigua lo siguiente:
  - a. Si es persona natural que sus compras no exceda su pago puntual aplicando la siguiente fórmula:

$$\# \text{ De meses de plazo } \times \text{ promedio mensual de compras} = \text{CUPO}$$

- b. Si es persona jurídica se establece el porcentaje de la empresa que solicita el crédito para saber de cuanto es su capacidad de pago.



NOTA: En ambos es importante que el cupo este limitado para lograr un pago puntual del crédito y así la empresa no obtener pérdidas.

### **Plazo Del Crédito**

1. El plazo del crédito está en dependencia del monto otorgado, este está entre 6 meses y 5 años.
2. Las cuotas son quincenales y mensuales según el monto del crédito.

### **Plan De Cobranza**

1. Dos días antes de la fecha de pago se le envía una nota al correo electrónico recordándole que se aproxima su fecha de pago.
2. Si el cliente no se presenta pasado 5 días de la fecha de pago se le hace un llamado vía telefónica para recordarle que se ha vencido el plazo de pago de la cuota, igual mente se le envía una nota al correo electrónico.
3. Si aun con este recordatorio el cliente no se presenta se le hace la visita a casa.
4. Si se logra llegar a un acuerdo con el cliente el cual consiste en agregar 15 días de prórroga sin intereses el procedimiento de cobro sigue igual.
5. Si el cliente no cumple con el acuerdo y no se presenta en esos 15 hábiles otorgados se anula el acuerdo y se le asignan intereses a la deuda a partir del vencimiento de la primera fecha vencida y se procede a juicio.

### **Política de Control**

1. Cuando se recibe un cliente, el vendedor lo atiende y procede a realizar la cotización, una vez realizada la cotización la compra puede ser: de contado o de crédito.
- ❖ De contado: el cliente es enviado directamente a caja a cancelar su compra.



- ❖ De crédito: el cliente pasa con el administrador de crédito, quien se encarga de analizar todos los documentos que se requieren para optar al crédito, si el cliente aplica se factura inmediatamente de no ser así es denegado el crédito. (Véase imagen número 3)
- 2. Para fines de control interno deben separarse cuatro funciones:
  - a) Aprobación del Crédito
  - b) Ventas
  - c) Contabilización
  - d) Cobro
- 3. Se hace una selección de los tipos de clientes y en base a ello se ejecuta el proceso de cobranza.
  - a) Clientes que mal interpretan las condiciones de crédito en forma no intencional.
  - b) Clientes que pasan por alto la fecha de pago de sus cuentas por negligencia o por métodos de trabajos deficientes.
  - c) Cliente que descuidan las fechas de vencimiento por lo reducido de la deuda.
  - d) Clientes que generalmente pagan sus deudas a tiempo, pero ocasionalmente se atrasan.
  - e) Clientes con incapacidad temporal de pago.
  - f) Clientes que habitual mente se atrasan.
  - g) Clientes que se toman un tiempo mayor del establecido para pagar sus obligaciones.
  - h) Clientes que contraen deudas por encima de su capacidad de pago.
  - i) Clientes que se atribuyen descuentos que no se han ganado.
  - j) Clientes insolventes o que están al borde de la insolvencia.
  - k) Clientes que intencional mente cometen fraude.



En la administración de cuentas por cobrar el objetivo principal es elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión, no es posible determinar si se logra la consecución de tal objetivo sin establecer un sistema de control.

Tal sistema de control debe ser capaz de proporcionar resultados que revelen si el rendimiento se está obteniendo de acuerdo al requerido por la empresa en sus operaciones. Si no se está logrando ese objetivo se debe determinar:

1. ¿Cuáles son las causas de las desviaciones?
2. ¿De quién es la responsabilidad?
3. ¿Qué consecuencias tienen las desviaciones causadas en los resultados?
4. ¿Qué medidas adoptar para corregir la diferencia y encaminar la actividad que se controla a su destino?

La administración de cuentas por cobrar debe ejercer control sobre los siguientes aspectos:

- a. Concesión de créditos.
- b. Período de cobranza o plazo
- c. Cobro efectivo de las cuentas.
- d. Monto o nivel de la inversión en cuentas por cobrar.

El presente caso es realizado con el fin de Evaluar el control interno en las cuentas por cobrar enfocado a la Auditoría interna de la empresa la Curacao la Virgen correspondiente al primer semestre del año 2014.

Para ello se realizó lo siguiente:

Al momento de entrevistarnos con el gerente de control de calidad y él explicarnos todos y cada uno de los procedimientos administrativos aplicables a los clientes en la Tienda La Curacao La



Virgen mencionaba que era necesario que se visitara el área de ventas de la tienda y poder apreciar directamente el proceso que se llevaba a cabo al momento que un cliente realizaba una compra ya sea esta de crédito o de contado.

Se hizo lo sugerido por el gerente acompañados de él mismo desde luego quien se tomó la tarea de mostrarnos y explicarnos claramente todo el proceso y lograr apreciar así lo antes ya descrito como políticas de control establecidas por la entidad.

Sin embargo esto no fue suficiente para determinar si la empresa está cumpliendo con las políticas de crédito y control establecidas con cada uno de los clientes por lo que se solicitó poder tener acceso a los registros de la entidad, el cual fue concedido siempre y cuando se mantuviese la integridad del cliente al momento de realizar este trabajo por lo que se usaran datos no reales refiriéndonos a nombres y apellidos de los clientes.

Es importante aclarar que los registros revisados son los correspondientes al primer semestre del 2014.

La empresa lleva todos los registros computarizados donde los clientes nuevos están marcados en color rojo, y los clientes ya viejos de otorgarles crédito en color verde, así mismo los clientes que han tenido algún problema de pago están marcados de color amarillo, lo que nos permitió identificar con mayor facilidad las debilidades en los controles de la empresa.

Al momento de hacer la revisión se encontró que un cliente al que se le había otorgado un crédito en año 2010 por la suma de C\$18,565.00 córdobas en concepto de una refrigeradora CETRON, el cual debía ser pagado en un plazo de 27 meses con cuotas de C\$ 687.60 córdobas cada mes, este crédito se había cancelado por Devolución de Artículo. No obstante a este mismo cliente se le volvió a otorgar un crédito el día 04 de abril del año 2014 por la suma de C\$ 9,999.00



córdobas en concepto de una cámara fotográfica marca SONY, la cual debía ser cancelada en un plazo de 20 meses mediante cuotas mensuales de C\$ 499.95 córdobas, a la fecha había cancelado 3 cuotas.

También se encontró que a un cliente que se le otorgo crédito en octubre del año 2012 por un monto de C\$ 31,999.00 en concepto de una Laptop DELL pagadera en un plazo de 34 meses con cuotas de C\$ 941.15 córdobas es decir en Agosto 2015 a este mismo cliente se lo otorgo un nuevo crédito por la suma de C\$ 8,999.00 córdobas en concepto de una Cama Unipersonal INDUFOM en Mayo 2014, la cual debe de ser cancelada en un plazo de 14 meses mediante cuotas de C\$ 642.79 córdobas, hasta la fecha este cliente ha pagado un total de 2 cuotas pertenecientes al segundo crédito y 20 cuotas del primero es decir aún le quedan 14 cuotas por pagar de este primero y 12 cuotas del segundo para un total de 26 cuotas lo que representa C\$ 20,889.58 córdobas de deuda total para este cliente.

Con la información obtenida y ya descrita, a continuación se presenta el proceso de evaluación del control interno realizado en la empresa mediante la siguiente matriz.



Políticas de control para Cuentas por Cobrar que deberían implementarse			
Según Normas	Según Empresa	Lo que en realidad se hace	Valoración
<p><b>COMPONENTES DE CONTROL</b></p> <p><b>Relacionadas a: Entorno de control</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La organización demuestra con la integridad y los valores éticos.</li> <li>El concejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.</li> <li>La dirección establece, con la supervisión del concejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.</li> <li>La organización demuestra</li> </ol>	<p><b>Entorno de control</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Todo los empleados deben estar comprometidos con la entidad en el cumplimiento de sus objetivos y respetar todos y cada uno de los valores éticos de la misma.</li> <li>El personal debe conocer bien su puesto, Estar claro de cuáles son sus responsabilidades y quien le autoriza dichas responsabilidades, estar claro cuáles son las relaciones superiores Subordinado en el departamento de personal.</li> <li>Deben existir descripciones de trabajo adecuadas para cada puesto de personal.</li> <li>La gerencia debe ser responsable de medir el nivel de entrenamiento de personal.</li> <li>Deben existir medidas dentro del departamento de personal para una revisión periódica de su estructura orgánica.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Al momento que la entidad hace contratación de nuevo personal se les da a conocer todos y cada uno de los valores con los que están comprometidos como empresa y de los cuales ellos pasan a formar parte.</li> <li>Cada empleado conoce perfectamente cuál es su puesto de trabajo, cuáles son sus funciones y responsabilidades con la entidad. A quien debe rendirle información y que</li> </ol>	<p>En la organización las políticas de control están establecidas en base a lo que las normas indican al respecto, sin embargo en la realidad la empresa no está cumpliendo con algunas de las políticas establecidas por ella misma en lo que a control se refiere principalmente lo que no permite que los objetivos se logren alcanzar.</p> <p>Estos objetivos son aumentar el nivel de cuentas por cobrar y minimizar el riesgo de pérdida en concepto de cuentas incobrables.</p>



<p>compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.</p> <p>5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.</p> <p><b>Relacionadas a: Evaluación de riesgos</b></p> <p>5. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.</p> <p>6. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.</p>	<p>6. La Dirección debe ejercer control adecuado sobre el personal para que sus objetivos estén acorde con los objetivos globales de la organización.</p> <p>7. La Gerencia debe orientar al personal hacia el cumplimiento de dichos objetivos.</p> <p><b>Evaluación de Riesgo</b></p> <p>1. La organización debe estar enfocada a establecer lineamientos que permitan la detección y prevención de los riesgos.</p> <p>2. La organización debe estar orientada a medir y evaluar el cumplimiento de los objetivos y ser puntual en las evaluaciones a fin de reducir los riesgos y contribuir así en la toma de decisiones.</p> <p>3. La organización debe considerar la posibilidad de sesgos y el impacto económico que ocasionaría en la empresa y así mismo establecer lineamientos que permitan amortiguar los mismos.</p>	<p>tipo de información</p> <p>3. La entidad tiene un manual de funciones el cual se le da a conocer a cada empleado a fin de facilitarle la comprensión del cargo a desempeñar.</p> <p>4. Se hacen reuniones mensualmente con cada uno de los directores de departamentos a fin de evaluar el desempeño de los empleados.</p> <p>5. La gerencia promueve el cumplimiento de los objetivos globales de la entidad y gratifica a los empleados mejores</p>	<p>El incumplimiento de ciertas políticas de la empresa es lo que ha ocasionado que existan algunas irregularidades, como en el caso del área de concesión de crédito.</p> <p>Este problema se da principalmente porque el administrador de crédito no está cumpliendo con los procedimientos de verificación de los lineamientos establecidos para la concesión de crédito.</p> <p>Se descubrieron discrepancias o debilidades significativas, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Otorgamiento de crédito a</li> </ul>
---	--	--	---



<p>7. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.</p> <p>8. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.</p> <p><b>Relacionadas a: Actividades de control</b></p> <p>4. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.</p> <p>5. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los</p>	<p><b>Actividades de control</b></p> <p>1. La entidad establece que cada empleado debe estar en constante capacitación y actualización tecnológica a fin de mejorar su capacidad de trabajo y contribuir a la consecución de los objetivos de la organización.</p> <p><b>Información y comunicación</b></p> <p>1. Se deben facilitar los canales de comunicación hacia niveles inferiores para el cumplimiento de los objetivos y actividades de la compañía de una manera eficiente y económica.</p> <p>2. Estos canales deben proporcionar un flujo eficiente de información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Programas y proyectos de la compañía</li> <li>➤ Políticas y directrices de la compañías</li> <li>➤ Métodos y procedimientos de trabajos</li> <li>➤ Aspectos que afecten la moral del empleados</li> <li>➤ Aspectos que afecten las necesidades del empleado</li> </ul> <p>3. Los métodos generales de comunicación a utilizar son</p>	<p>destacados en el desempeño de su trabajo.</p> <p>6. A fin de detectar y prevenir los riesgos a los que se enfrenta la entidad en sus cuentas por cobrar esta brinda capacitaciones de liderazgo y evaluación de desempeño a su personal mensual mente.</p> <p>7. En vista de que esto no es garantía de que la entidad se libere totalmente de riesgos que la sometan a</p>	<p>un cliente catalogado como CDA.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Concesión de crédito sobre crédito.</li> </ul> <p>Es política de la empresa que un cliente que devuelve un artículo automáticamente deje de ser apto para otorgarle un nuevo crédito, sin embargo esta norma fue violentada por el administrador de crédito puesto que a la Sra. Juana Josefa Toledo Tapia se le otorgó un crédito después de haber devuelto un artículo y al Sr. Johan Sebastián Solís Iglesias se le otorgo un nuevo crédito cuando aún no cancelaba el primero.</p>
--	--	--	--



<p>objetivos.</p> <p>6. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.</p> <p><b>Relacionadas a: Información y comunicación</b></p> <p>4. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.</p> <p>5. La organización comunica la información internamente, incluido los objetivos y responsabilidades que son necesarias para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.</p>	<p>los comunicados por escrito y recordatorios a los correos electrónicos de los empleados.</p> <p>4. Es política de organización alentar a los empleados a que expresen sus opiniones y recomendaciones a través de canales formales de comunicación.</p> <p><b>Actividad de supervisión o monitoreo</b></p> <p>1. La Dirección debe realizar evaluaciones mensualmente a fin de medir el cumplimiento de los controles.</p> <p>2. Debe medir el desempeño de los empleados y comunicarlo de forma inmediata a las autoridades superiores correspondientes.</p> <p><b>PROCEDIMIENTOS DE CONTROL ADMINISTRACION</b></p> <p>1. Es responsabilidad del administrador de cuentas por cobrar realizar el cronograma de cobro de acuerdo a la fecha establecida en cada uno de los documentos que generan la misma.</p>	<p>pérdidas y desequilibrio económico la empresa ha considerado establecer un porcentaje como reserva para cubrir estas pérdidas.</p> <p>8. Los medios de comunicación en la empresa existen y están bien diseñados sin embargo estos no se les da el uso adecuado lo que hace que el nivel de comunicación entre los empleados y la comunicación jefe subordinado sea deficiente.</p> <p>9. Existen buzones de sugerencias tanto para los empleados como para los</p>	<p>Aun estando ambos en el sistema marcados en color amarillo lo que significa que eran clientes que habían tenido problemas de pago, el director de crédito cometió el error de otorgarles el crédito.</p> <p>Esta situación pone a la empresa en un punto donde las posibilidades de que esta cartera no pueda recuperarse es significativa y el riesgo aumenta puesto que la fiabilidad existente en el cliente es mínima.</p> <p>La mayor debilidad encontrada radica en los procesos de control aplicables en el área administrativa al momento de la concesión del crédito de modo</p>
--	--	--	--



<p>6. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.</p> <p><b>Relacionadas a: Actividad de supervisión o monitoreo</b></p> <p>3. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.</p> <p>4. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el concejo según</p>	<p>2. El administrador de cuentas por cobrar mantendrá actualizado el libro de auxiliar de cuentas por cobrar.</p> <p>3. El administrador de cuentas por cobrar indicara al deudor que los pagos deben enterarse en la caja principal de la Curacao la Virgen.</p> <p>4. Todo pago realizado a través de depósito bancario deberá ser cancelado en efectivo y a nombre de la empresa.</p> <p><b>CONTABILIDAD</b></p> <p>1. Las cuentas por cobrar vencidas se mantendrán en la sección de cuentas por cobrar, después de verificar su imposibilidad de cobro por parte de la sección, será enviada a asesoría jurídica quien procederá de acuerdo al caso.</p> <p>2. El administrador de cuentas por cobrar será responsable de emitir mensual mente estados de cuenta detallados de las cuentas por cobrar y enviarlos a las unidades responsables de ingreso y el resumen conciliados de las</p>	<p>clientes, sin embargo hay más preocupación por lo que opina el cliente que por las inquietudes de los empleados.</p> <p>10. Las actividades a realizarse dentro de la organización son informadas mediante comunicados por escrito y correos electrónicos a cada jefe de área y cuando las actividades involucra a todos los empleados se pegan las circulares en lugares vistosos.</p> <p>11. Las evaluaciones del personal se hacen mensualmente.</p>	<p>que los procedimientos están establecidos en las políticas crediticias de la empresa pero el encargado del área no los cumple tal y como debería.</p> <p>Esto está dado más a lo que son las ventas al crédito pues no hay un control estricto sobre la verificación del cliente a quien se le va a otorgar o no un crédito.</p> <p>Los descubrimientos y sus consecuencias permiten concluir que existe una situación importante que genera un nivel inaceptable de riesgo.</p> <p>Se hicieron correcciones o mejoras después de esos descubrimientos.</p>
---	--	--	--



<p>corresponda.</p> <p><b>PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA</b></p> <p><b>SEGÚN C.I</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar la existencia y aplicación de una política para el manejo de las cuentas por cobrar.</li> <li>2. Determinar la eficiencia de la política para el manejo de las cuentas por cobrar.</li> <li>3. Verificar que los soportes de las cuentas por cobrar se encuentren en orden y de acuerdo a las disposiciones legales.</li> <li>4. Observar si los movimientos en las cuentas por cobrar se registran adecuadamente</li> </ol>	<p>cuentas por cobrar al departamento de tesorería.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. El administrador de cuentas por cobrar deberá suministrarle mensualmente al departamento. De contabilidad la situación de los deudores de la empresa para su respectiva conciliación.</li> </ol> <p><b>POLÍTICAS DE CONTROL ADMINISTRATIVOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Cuando se recibe un cliente, el vendedor lo atiende y procede a realizar la cotización, una vez realizada la cotización la compra puede ser: de contado o de crédito. <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ De contado: el cliente es enviado directamente a caja a cancelar su compra.</li> <li>➤ De crédito: el cliente pasa con el administrador de crédito, quien se encarga de analizar todos los documentos que se requieren para optar al crédito, si el cliente aplica se factura inmediatamente de no ser así es denegado el crédito.</li> </ul> </li> <li>5. Para fines de control interno deben separarse cuatro</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. El administrador de cuentas por cobrar hace un cronograma de cobro para cada cliente, el cual va de acuerdo al monto del crédito, se estipula el plazo, los intereses mismos y las cuotas.</li> <li>13. El administrador de cuentas por cobrar se encarga de brindarle toda la información necesaria al cliente de cómo, cuándo y donde deberá realizar cada uno de los pagos de sus cuotas.</li> <li>14. Todos los pagos se hacen</li> </ol>	
--	---	--	--



<p><b>SEGÚN DEUDORES DIVERSOS</b></p> <p>5. Verificar la ubicación física de documentos incobrables.</p> <p>6. Revisar los documentos o antecedentes de los documentos incobrables para verificar que se usaron todas las instancias para el cobro de éstos.</p> <p>7. Verificar que se ha usado el método adecuado en el cálculo de la estimación de deudores incobrables.</p> <p>8. Comprobar si la base para la estimación se ajusta a las disposiciones legales.</p> <p><b>ADMINISTRATIVOS</b></p> <p>1. Deben efectuarse arqueos sorpresivos</p>	<p>funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aprobación del Crédito</li> <li>➤ Ventas</li> <li>➤ Contabilización</li> <li>➤ Cobro</li> </ul> <p>6. Se hace una selección de los tipos de clientes y en base a ello se ejecuta el proceso de cobranza.</p> <p>7. La administración de cuentas por cobrar debe ejercer control sobre los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Concesión de crédito</li> <li>➤ Periodos de cobranza o plazo</li> <li>➤ Cobro efectivo de las cuentas</li> <li>➤ Monto o nivel de la inversión en cuentas por cobrar</li> </ul> <p><b>CREDITICIAS</b></p> <p>1. La empresa para otorgar un crédito a sus clientes estudiara primero su historia crediticia para cerciorarse así de que el cliente no se encuentra reportado a ninguna</p>	<p>en efectivo en la caja general de la empresa y si es mediante transferencia bancaria esta es debitada a nombre de la Curacao la Virgen.</p> <p>15. Las cuentas pendientes de cobro se mantienen en la sección de cuentas por cobrar hasta verificar su imposibilidad de pago, luego son trasladados a asesoría jurídica de la entidad.</p> <p>16. Una vez realizado todo el procedimiento jurídico, no se le da más seguimiento.</p> <p>17. No se realiza una</p>	
---	--	--	--



<p>a la persona que maneje la documentación de las cuentas por cobrar.</p> <p>2. Las políticas de cobranza deben contemplar las condiciones de mercado y tomar en consideración el establecimiento de ágiles sistemas de cobranza.</p> <p>3. Debe llevarse un registro, en cuenta de orden, de las cuentas incobrables ya canceladas.</p> <p>4. Las notas de crédito siempre deben estar apoyadas por la documentación correspondiente y ser autorizadas por un funcionario responsable.</p> <p>5. Las rebajas, descuentos y devoluciones deben concederse al amparo de sólidas políticas escritas.</p>	<p>entidad crediticia de ser así NO se le otorga el crédito.</p> <p>2. Una vez verificado el dato anterior y de estar libre de deudas con otras entidades crediticias se procede a solicitar al cliente lo siguiente:</p> <p>a) Generales de ley del interesado</p> <p>b) Cedula de identidad</p> <p>c) Colilla de Asegurado si lo es</p> <p>d) Situación financiera equilibrada.</p> <p>e) Mínimo dos fiadores</p> <p>f) Dos referencias comerciales y personales ( las comerciales de haberse encontrado que ha sido cliente de otras entidades)</p> <p>g) Garantía equivalente al monto otorgado en el crédito (casas, propiedades, autos, etc. Todo bien mueble e inmueble)</p> <p>h) Buen manejo de los recursos personales.</p> <p>i) Si el solicitante es persona jurídica</p> <p>➤ Los atributos antes escritos</p>	<p>confirmación periódica por escrito mediante el envío de los estados de cuenta de los saldos por cobrar</p> <p>18. Se concilian periódicamente los auxiliares y la cuenta de mayor correspondiente.</p> <p>19. Se realiza el proceso de atención al cliente de acuerdo a las políticas establecidas sin embargo el proceso de control no se cumple tal y como está diseñado.</p> <p>20. Se realiza la separación de funciones y en cuanto a la venta, contabilización y cobro no hay problema, el</p>	
---	---	---	--



<p>6. Debe prepararse mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestren el comportamiento de los clientes, en especial los morosos.</p> <p><b>CONTABILIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cualquier gravamen o condición que pese sobre las cuentas por cobrar debe ser claramente explicado en los estados financieros.</li> <li>❖ Cualquier cancelación de venta debe estar basada en la factura original correspondiente y la documentación soporte.</li> <li>❖ Las cuentas canceladas por incobrables deben ser autorizadas por la alta administración; además, se debe tratar de que cubran los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Competencia técnica</li> <li>➤ Antigüedad de la empresa</li> </ul> <p>Estos datos se solicitan cuando es cliente nuevo, cuando ya es cliente de la entidad solo se procede a hacer una renovación de crédito y este se adjunta al expediente del cliente, puesto que a cada cliente se le elabora un expediente.</p> <p>Todo esto con el fin de medir la capacidad de pago del solicitante, el análisis financiero de su ente los cuales se conocen mediante la investigación comercial.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. La empresa estudiara cual es el poder financiero que el deudor tiene según los activos que posee, si falla el acreedor podrá embargar (Unicomer pasa a tomar posesión de los bienes que el cliente puso como garantía) para poder obligar a pagar la deuda.</li> <li>4. La empresa estudia y analiza la situación económica del cliente y en base a ello decide otorgarle el crédito o no.</li> <li>5. Se toman en cuenta cuatro criterios fundamentales, a los que comúnmente se les conoce como las cuatro "CES"</li> </ol>	<p>problema radica en la aprobación del crédito.</p> <p>21. La selección de los tipos de clientes está determinada, y en base a ello se ejecuta el plan de cobranza.</p> <p>22. La administración del cuentas por cobrar ejerce pleno control sobre los Periodos de cobranza o plazo, Cobro efectivo de las cuentas y Monto o nivel de la inversión en cuentas por cobrar, sin embargo en las concesiones de crédito el control es ineficiente siendo este el más importante.</p>	
--	---	---	--



<p>requisitos de deducibilidad fiscal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Es conveniente comparar mensualmente la suma de los saldos de los clientes, mayor auxiliar de cuentas por cobrar, con las cuentas de control del mayor general, en caso de discrepancias observadas, deben hacerse las averiguaciones a que haya lugar.</li> <li>❖ Los documentos dados de baja en libros, deberán ser controlados y chequeados periódicamente.</li> <li>❖ Deben enviarse periódicamente estados de cuenta a los clientes, con objeto de cerciorarse de que las cuentas que contablemente aparezcan pendiente de cobro sean reconocidas por los deudores. Esta debe llevarla a</li> </ul>	<p>del crédito y están integradas por: Capital, Capacidad, Carácter y Condición.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Clientes que se encuentren con deudas en otras entidades comerciales sean estas pertenecientes o no al Grupo Unicomer.</li> <li>7. Clientes que hayan violentado las políticas de pago de Unicomer</li> <li>8. Clientes que tengan deudas pendientes con La Curacao aun. Se le otorga nuevo crédito hasta que cancele el actual</li> <li>9. Clientes catalogados como CDA (Cancelados por Devolución de Artículos)</li> </ol> <p><b>COBRANZA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Dos días antes de la fecha de pago se le envía una nota al correo electrónico recordándole que se aproxima su fecha de pago.</li> <li>7. Si el cliente no se presenta pasado 5 días de la fecha de pago se le hace un llamado vía telefónica para recordarle</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>23. Se solicita al cliente los documentos necesarios para estudiar y analizar la posibilidad de concesión de crédito sin embargo este proceso no se hace efectivo en su totalidad.</li> <li>24. Se estudia la historia crediticia de cada cliente, sin embargo este proceso es el que más debilidades de control presenta convirtiéndose así en el problema esencial de la entidad.</li> </ol>	
---	---	---	--



<p>cabo una persona independiente de la que maneja las cuentas por cobrar.</p>	<p>que se ha vencido el plazo de pago de la cuota, igualmente se le envía una nota al correo electrónico.</p> <p>8. Si aun con este recordatorio el cliente no se presenta se le hace la visita a casa.</p> <p>9. Si se logra llegar a un acuerdo con el cliente el cual consiste en agregar 15 días de prórroga sin intereses el procedimiento de cobro sigue igual.</p> <p>10. Si el cliente no cumple con el acuerdo y no se presenta en esos 15 hábiles otorgados se anula el acuerdo y se le asignan intereses a la deuda a partir del vencimiento de la primera fecha vencida y se procede a juicio.</p>	<p>25. Se realiza un análisis para estudiar la capacidad de pago que tiene cada deudor.</p> <p>26. El proceso de cobranza se cumple efectivamente de acuerdo a lo establecido en las políticas de la entidad.</p>	
--	--	---	--



MATRIZ DE RIESGO DE CUENTAS POR COBRAR

COMPONENTE	OBSERVACIONES	CONTROL			RIESGO	RIESGO INHERENTE			RIESGO DE CONTROL			RIESGO DE DETECCION			ENFOQUE	PRINCIPALES PRUEBAS		
		SI	NO	DESCRIPCIÓN		ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO				
CUENTAS POR COBRAR	El administrador de crédito no cumple con los procedimientos de verificación de los lineamientos establecidos para la concesión de crédito.	X		La organización debe estar enfocada a establecer lineamientos que permitan la detección y prevención de los riesgos.	Otorgamiento de crédito a clientes no aptos.	X				X				X			Sustantivo Control	Evaluar la planificación de las concesiones de crédito. Evaluar los controles establecidos para el otorgamiento. Verificar el cumplimiento de los controles establecidos en los sistemas de registros de clientes.



### *Análisis del caso*

Después de conocer y analizar las políticas que la Empresa la Curacao La Virgen tiene establecidas y hacer una comparación con lo que en realidad realizan se llegó a la conclusión a la conclusión de que el principal problema en el caso antes planteado radica en la falta de cumplimiento de las políticas de control interno en la empresa por parte del área administrativa.

Es importante destacar que las normas y procedimientos están bien establecidas pero al momento de ser aplicadas por los dirigentes estas han sido violentadas, tal y como sucede en el caso del otorgamiento de crédito a personas que según a la empresa no son aptas para recibir un crédito.

La entidad clasifica en diversas categorías a sus clientes, en base a ello determina a quien se le puede otorgar un crédito y a quien no, sin embargo este fue uno de los procedimientos que más ha sido violentado pese a ser el más importante.

Cuando se le dio a conocer a la gerencia de la empresa de las violaciones encontradas esta respondió que se realizaría una evaluación a nivel de cuentas por cobrar, circulación si es en crédito, si es en cobro se realiza un estudio por zona o rotación de personal. Esta medida se tomará con el fin de hacer efectivo el cumplimiento del manual de políticas de la empresa.

La gerencia también dio a conocer que a manera de sanción podrían enviar al director de crédito a un área en donde las ventas sean mínimas.

Mediante información brindada por el gerente general se conoció que en reunión extraordinaria para tratar el asunto al momento de preguntarle al Sr. Genaro



Leal Delgado administrador de crédito cual habían sido las causas por la que violento las políticas de crédito de la empresa las cuales son muy claras en explicar que NO se le puede otorgar crédito a una persona catalogada como CDA (Cancelación por Devolución de Artículo) y no se puede conceder crédito sobre crédito, entre otras, la respuesta fue que según los registros en el momento en que estas personas solicitaron el crédito él estaba de subsidio, lo que significa que no fue culpa suya sino de la persona quien cubrió su ausencia que no tenía conocimiento de los procedimientos que tienen que realizarse para determinar si se concede o no el crédito.

Estos procedimientos consisten en: una vez revisados los datos del cliente y comprobar que cumple con los requisitos se procede a ingresar dichos datos al sistema, se etiqueta el nombre del cliente y se le da la opción cotejar y de inmediato el sistema los remite a una pestaña donde están los clientes ya existentes de la empresa lo que les permite saber si es un cliente nuevo, cliente viejo o un cliente con problemas de pago.

Este procedimiento no fue realizado por lo que la Srta. Saturdina Macaria Mendoza Jiménez no se dio cuenta de que estas dos personas ya estaban en el sistema y tenían problemas de pago y les otorgó el crédito basándose solamente en los documentos que revisó al momento de la solicitud los cuales cumplían con los requisitos necesarios.

Al momento de cotejar las fechas en las que se otorgaron los créditos y la fecha de subsidio del Sr. Genaro Leal Delgado se comprobó que este decía la verdad por lo que no se le aplicó ninguna sanción pues estaba libre de responsabilidad.



Al demostrarse que el administrador de crédito estaba libre de responsabilidad se transfiere la sanción a la Srita. Mendoza la cual consiste en realizar un mes de trabajo en el área de ventas de la tienda.

Todo esto no es más que la muestra de que los procedimientos de control interno en el área de crédito son ineficientes por parte de la administración lo que ocasiona que el riesgo de tener pérdidas por cuentas incobrables aumente en el periodo.

Todo esto se habría evitado probablemente si antes de que la Srita. Mendoza ocupara el cargo del Sr. Leal hubiese recibido previa capacitación la cual no se hizo según lo dió a conocer el mismo gerente de la empresa.

Esta situación ha provocado que el riesgo al que la empresa se enfrente sea considerable tomando como base el hecho de que las cuentas por cobrar es el segundo rubro más importante en la empresa.

Sin embargo esto no es motivo de preocupación en la entidad, ya que la empresa se ampara en el hecho de que a mayor riesgo mayor rentabilidad, cosa que se refleja en sus estados financieros, donde se muestra que la rentabilidad es del 53%, está claro que la ganancia que deja de percibir de un cliente se recupera mediante el pago de otro cliente.

Es esta la razón por la que el área de auditoría interna y los controles establecidos para la misma han sido descuidados, esto no implica que las expectativas globales de la empresa no se cumplan.



---

## **VI. Conclusión**

Una vez finalizado el trabajo y analizado se concluye que se cumplió con cada uno de los objetivos planteados; se conoció e indagó sobre la importancia que la Auditoria Interna tiene dentro de las empresas comerciales y el valor que ésta genera en las mismas a medida que se cumple con las normativas que rigen a las empresas del sector comercio.

Así mismo, se encontró que la empresa la Curacao la Virgen tiene implementado un buen sistema de control interno en las cuentas por cobrar el cual juega un papel muy importante para la consecución y logros de sus objetivos.

La falta de cumplimiento de los procesos establecidos en el sistema de control hace que la empresa enfrente un nivel considerable de riesgo en la recuperabilidad de la cartera sin embargo esto no le impide alcanzar sus objetivos como empresa.



## VII. Bibliografía

- Alvin A, A. (1995). *Auditoria Un Enfoque Integral*. Oceano.
- Alvin A, A. (2008). *Monografias*. Recuperado el 11 de Octubre de 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos14/auditoria.shtml>
- Alvin A, A., Randal J, E., & Marck S, B. (s.f.). *Auditoria Un Enfoque Integral* (Decimaprimera ed.).
- Jorge. A. S,(2007). Normas Internacionales de Auditoria,, Taba chines México 11700 D.F
- Anonimo. (2000). *google*. Recuperado el 16 de Octubre de 2014, de <http://www.google.com.co/webhp?sourceid>
- Anonimo. (2001). *theila*. Recuperado el 15 de Agosto de 2014, de <http://www.theila.org/certification>
- Anonimo. (2004). *wikipedia*. Recuperado el 16 de Octubre de 2014, de <http://es.wikipedia.org/wiki/cuentas-por-cobrar>
- Anonimo. (2008). *buenastareas*. Recuperado el 11 de Octubre de 2014, de <http://www.buenastareas.com>
- Anonimo. (2009). *scribd*. Recuperado el 14 de Octubre de 2014, de <http://www.scribd.com/doc/119208522/CUESTIONARIO-DE-CONTROL-INTERNO-PARA-CUENTAS-POR-COBRAR>
- Bazley Jones, N. (2001). *Intermediate Accounting* (Onceava ed.). Mc Graw Hill.
- Catacorta, F. (1997). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Venezuela: Mc Graw Hill.
- Chavez Soto, B. (2002). *scribd*. Recuperado el 20 de Agosto de 2014, de scribd: <http://www.scribd.com/doc/7775716/cuentas-por-cobrar>
- Chillida, C. (2003). *Analisis e Interpretacion de Balances* (Vol. I). (B. C. Venezuela, Ed.) Venezuela.
- contadores, C. d. (2012). *Objeto de estudio del control interno por parte del contador publico*. Venezula: Venezuelan Practice Toolset Andersen.
- COSO, C. o. (Mayo, 2013). *Marco Integrado COSO*.
- Defliese, J. (2005). *Auditoria Montgomery* (Tercera ed.). Mexico: Limusa.
- Donld J, H. (2001). *theila*. Recuperado el 15 de Agosto de 2014, de <http://www.thelia.org/certification>
- Gomez Rondon, F. (2001). *monografias*. Recuperado el 22 de Octubre de 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos14/auditoria/auditoria.shtml#ixzz3GvZFpLgW>
- Hansen M, H. (2012). *NIIF para PYME* (Primera ed.).
- Meigs, R., Meigs, W., & Meigs, M. (1998). *Contabilidad Financiera*. Mc Graw Hill College.



- Meigs, R., Williams, J., & Bettner, M. (2005). *Contabilidad, la base para las decisiones gerenciales* (Undecima ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- Redondo, A. (2004). *Curso Practico de contabilidad General Y Superior* (Tercera ed., Vol. I). Venezuela: Corporacion Marca.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2000). *Administracion* (Sexta ed.). Moexic: Pearson Educacion.
- Sawyer, L., & Scheiner, D. (2003). *Control Interno*.
- Sawyer, L., & Scheiner, D. (2003). *Control Interno*.
- Valencia R, J. (1997). *Sinopsis de Auditoria Administrativa*.



# ***ANEXOS***



ANEXO 1



Imagen 1. Cubo de Relación de los componentes del COSO



ANEXO 2

ORGANIGRAMA UNICOMER

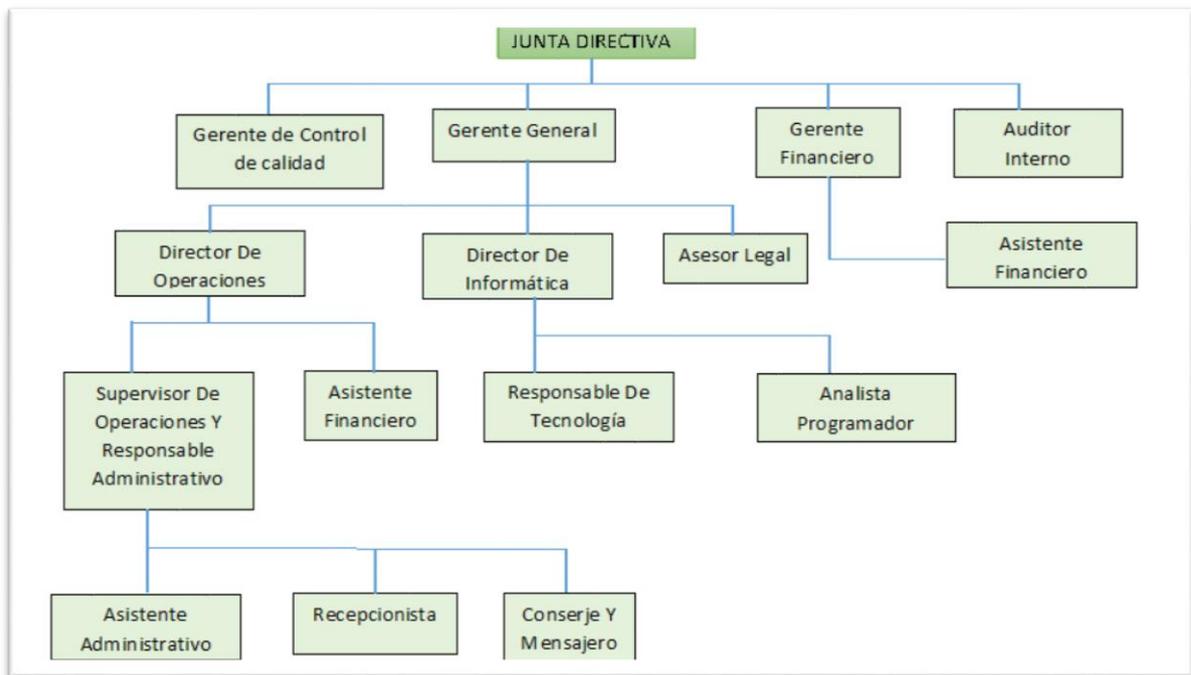


Imagen 2. Fuente: Información General del Grupo Unicomer



ANEXO 3

FLUJOGRAMA

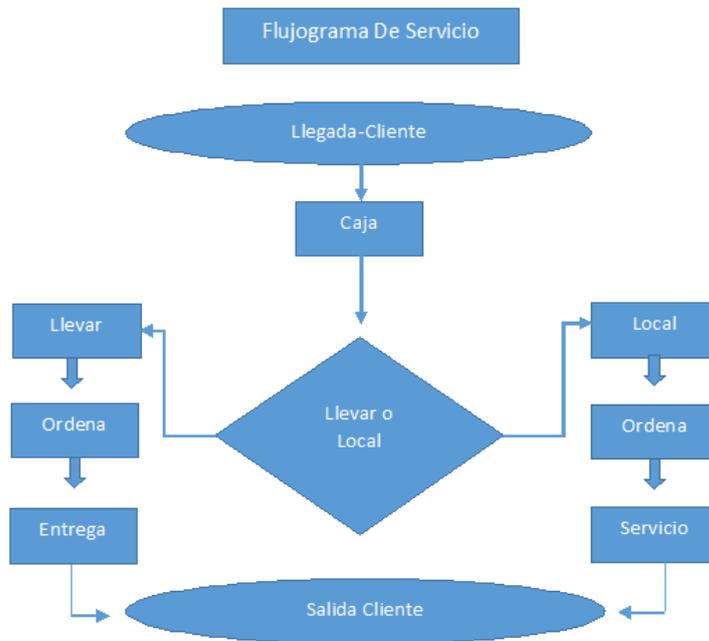


Imagen 3

Fuente: Información General de la Curacao la Virgen



ANEXO 4

FLUJOGRAMA

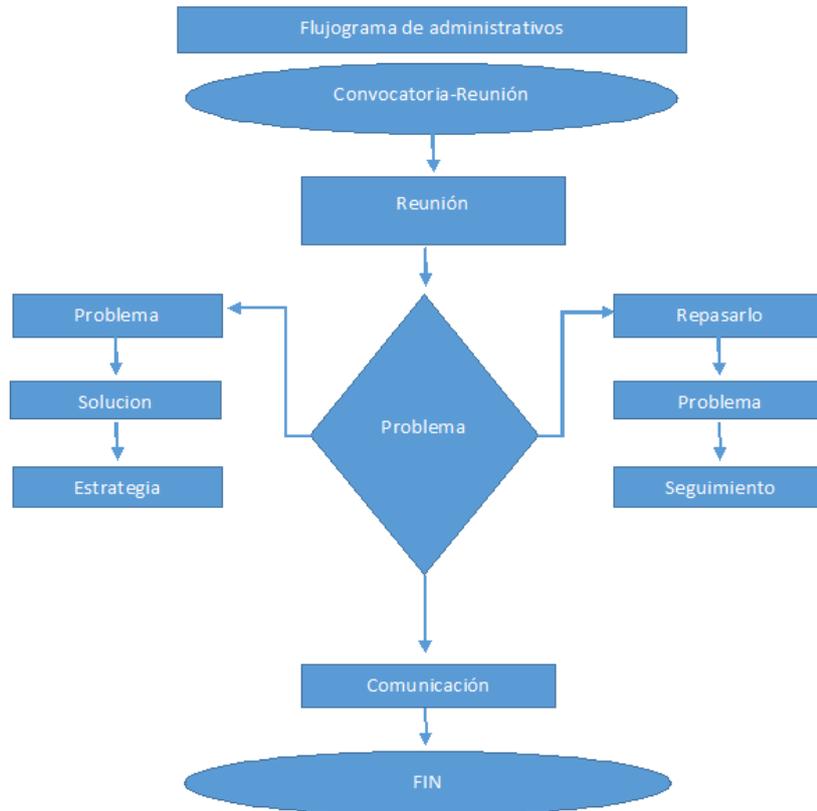


Imagen 4, Fuente: Información General de la Curacao la Virgen



ANEXO 5

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS,  
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

OBJETIVOS: Verificar que la entidad cumpla en totalidad con cada uno de los criterios establecidos por el informe COSO para cada área de las organizaciones.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO SEGÚN COSO			
AMBIENTE DE CONTROL	N/A	SI	NO
<b>OBJETIVOS:</b> conocer la estructura organizativa y el ambiente laboral que se maneja dentro de la misma.-			
1. ¿La unidad administrativa tiene Código de Ética que regule la conducta del personal?			
2. ¿Se le ha dado a conocer al personal las diferentes políticas institucionales?			
3. ¿Cuenta la Asociación con una estructura organizativa?			
4. ¿Cuenta la Asociación con un manual de selección, contratación y evaluación de personal?			
5. ¿El personal de las diferentes unidades recibe capacitaciones para realizar sus labores eficientes y eficaces?			
6. ¿La Junta Directiva supervisa o monitorea el cumplimiento de normativas políticas y leyes aplicadas a la empresa?			
7. ¿Existe políticas para motivar al personal por su buen desempeño en sus labores?			
8. ¿Se realizan evaluaciones del desempeño laboral de los empleados de las diferentes áreas organizativas?			
<b>EVALUACION DE RIESGOS</b>			
<b>OBJETIVO:</b> Analizar la forma en que son evaluados los riesgos dentro de la Asociación.			
1. ¿Son identificados los problemas que presenta la entidad oportunamente?			
2. ¿La falta de controles ha afectado a la entidad para la toma de decisiones?			
3. ¿Existe un plan de acción/estrategia anual?			
4. ¿Las estrategias definidas han hecho énfasis en los objetivos?			
5. ¿Existe un cronograma de cumplimiento de metas propuestas institucionalmente?			
6. ¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos?( avances tecnológicos)			
7. ¿Existe un análisis de los riesgos identificados?			
8. ¿Están todas las Unidades instruidas para transmitir a la dirección cualquier variación que se produzca en lo institucional operativo, tecnológico, normativo, presupuestario, regulatorio, que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos?			
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
<b>OBJETIVOS:</b> Verificar los procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección superior y nivel medio jerárquico de la estructura, mitigar los riesgos identificados.			
1. ¿Se han definido procedimientos de control para cada uno de los riesgos?			
2. ¿Se preparan informes que sean necesarios para mejor control como institución?			
3. ¿Cuentan con un Sistema de Contabilidad?			
4. ¿Se archiva correctamente la documentación relacionada a registros contables?			



5. ¿Se cumplen los lineamientos establecidos en el Sistema Contable de la Asociación?			
6. ¿Los controles definidos para la realización de las actividades ejecutadas y terminadas por el personal son confiables?			
<b>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b>			
<b>OBJETIVOS:</b> Conocer la forma en que la información es controlada por el personal de la empresa y si es adecuadamente transferida a los niveles correspondientes.			
1. ¿La Asociación cuenta con Estatutos?			
2. ¿Conocen todos los miembros de la empresa los Estatutos?			
3. ¿Se informan los incumplimientos a la normatividad interna?			
4. ¿La documentación suministrada por los sistemas de información es utilizada adecuadamente para la toma de decisiones?			
5. ¿La información para cada nivel es dirigida independientemente?			
6. ¿Los sistemas de información son accesibles únicamente al personal autorizado?			
7. ¿Se realiza un seguimiento de los avances tecnológicos a efectos de determinar si resulta convenientes su incorporación?			
8. ¿Existe un mensaje claro de parte de la alta dirección y gerencia sobre la importancia del sistema de control interno y las responsabilidades de todos los integrantes de la organización? ( en función a la conclusión de la auditoria realizada)			
<b>SUPERVISION Y MONITOREO</b>			
<b>OBJETIVOS:</b> conocer la forma en que se ejecuta la supervisión a las actividades que se realizan dentro de la Asociación.-			
1. ¿Dentro de la propia gestión existe una rutina de permanente seguimiento y evaluación del desempeño del control interno para determinar las mejoras y ajustes requeridos?			
2. ¿En el desarrollo de sus tareas, se compara habitualmente el desempeño con lo presupuestado y se evalúan las causas de los desvíos?			
3. ¿Se consideran las comunicaciones de terceros para corroborar la información generada internamente?			
4. ¿Dentro de la propia gestión existe una rutina de permanente seguimiento y evaluación del desempeño del control interno para determinar las mejoras y ajustes requeridos?			
5. ¿La ubicación de la unidad de auditoría interna dentro de la estructura organizativa, es adecuada con independencia operativa?			
6. ¿La unidad de auditoría interna tiene problemas en cuanto al acceso a información requerida para la respectiva revisión?			



ANEXO 6

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**

**OBJETIVOS: Conocer de forma directa lo procedimientos empleados dentro de la entidad en los controles internos de las cuentas por cobrar.**

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>NA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. ¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranza?			
2. ¿Se concilian periódicamente los auxiliares y la cuenta de mayor correspondiente?			
3. ¿Se cuenta con programa de cómputo adecuado para el control colectivo de cuentas?			
4. ¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?			
5. ¿Dichos informes son revisados por algún funcionario autorizado, tomando decisiones mensualmente con las cuentas atrasadas?			
6. ¿Se tienen listas o catálogos de clientes con direcciones, teléfono, RUC, otros datos?			
7. ¿Se realiza una confirmación periódica por escrito mediante el envío de los estados de cuenta de los saldos por cobrar?			
8. ¿Las diferencias reportadas por los clientes, en su caso, se investigan por una persona distinta a la encargada del auxiliar de cuentas por cobrar o de las cobranzas?			
9. ¿Se obtienen comprobantes de que los clientes hayan recibido la mercancía que se les envía?			
10. ¿Es adecuada la custodia física de los documentos por cobrar, teniéndolos a su cuidado personal distinto al cajero al contador?			
11. ¿Existe un afianzamiento del personal que maneja la cobranza?			
12. ¿Se cuenta con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o dudosas de recuperación y, en su caso tienen creada alguna reserva?			
13. ¿Las cancelaciones por cuentas incobrables son aprobadas por algún funcionario autorizado y, se contabilizan en cuentas por separado?			
14. ¿Se tiene algún control adicional por las cuentas incobrables canceladas?			
15. ¿Se continúa las gestiones de cobro después de que las cuentas incobrables son canceladas en la contabilidad?			
16. ¿Se tiene autorización a algunos funcionarios para otorgar en garantía, prenda o ceder los derechos que amparan las cuentas?			
17. ¿Cuándo hay embarques a consignación se controlan por separado y se cuenta con políticas definidas para ello?			



ANEXO 7

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES REALIZADAS COMO MEDIDAS DE CONTROL EN CUENTAS POR COBRAR**

Procedimientos	Enfoque	Recursos	Horas Planificadas	Aserciones							
				Exactitud	Integridad	Ocurrencia	Existencia	Valores y Revelación	Valuación	Obligaciones	
1. Obtener una lista de las cuentas por cobrar por períodos y conciliar con mayores	Sustantiva	M.F	2h.	X			X				
1.1. Obtener análisis de documentos por cobrar											
2. Confirmar las cuentas por cobrar con deudores	Sustantiva	M.F	6h.			X	X		X	X	
2.1. Evaluar si las explicaciones dadas por el cliente es la correcta.											
3. Determinar si la provisión de cuentas incobrables es la adecuada	Sustantiva	M.F	2h.		X				X		
4. Evaluar estado de clientes crédito que se encuentren en trámite legal por falta de pago	Control	M.F	5h.				X		X	X	
5. Observar y hacer indagaciones sobre el desempeño de las diversas funciones	Control	M.F	12h.		X		X		X	X	
6. Seleccionar una muestra de las facturas de ventas y examinarlas en busca de evidencia de revisión por una segunda persona	Control	M.F	3h.						X		
7. Realizar indagaciones sobre las políticas de crédito, seleccionar una muestra de las transacciones de ventas y examinar evidencia de aprobación de crédito	Control	M.F	10h.				X		X		
8. Observar , hacer indagaciones sobre el proceso y conciliar los listados seleccionados con los registros contables y con el banco	Control	M.F	7h.		X		X		X	X	
9. Examinar presupuestos y evidencia de seguimiento sobre variaciones	Control	M.F	2h.		X		X		X	X	
10. Inspeccionar la tabla cuentas y evidencia de la revisión de las clasificaciones de las cuentas	Control	M.F	1h.					X			



ANEXO 8

FORMATOS

*Formato de expediente de clientes de la empresa La Curacao la Virgen*

No. Cliente	Tienda	Apellidos	Nombres	Identificacion	Cadena	Nacionalidad	Fecha Nac	Sexo	Estado Civil	Profesion	Lugar de Trabajo	Articulo Vendido	Monto de la Deuda	Plazo	Monto de la Cuota
1	La Virgen	Toledo Tapia	Juana Josefa	001-300177-0000E	Curacao	Nicaraguense	30/01/1977	F	Casada	Contador	Marcos de Nicaragua	Camara SONY	C\$ 9,999	20 Meses	C\$ 499.95

No. Cliente	Tienda	Apellidos	Nombres	Identificacion	Cadena	Nacionalidad	Fecha Nac	Sexo	Estado Civil	Profesion	Lugar de Trabajo	Articulo Vendido	Monto de la Deuda	Plazo	Monto de la Cuota
2	La Virgen	Solis Iglesias	Johan Sebastian	001-251284-0000R	Curacao	Nicaraguense	25/12/1984	M	Soltero	Doctor	SUMEDICO	Laptop DELL	C\$ 31,999	34 Meses	C\$ 941.15

FUENTE: Información general de la Curacao la Virgen



ANEXO 9

**LA CURACAO S.A**  
**Estado de Resultado**  
**Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013**

Ingreso x Servicios		C\$	107.480.000,00
Costo de Servicios		C\$	1.420.000,00
<b>UTILIDAD BRUTA</b>		<b>C\$</b>	<b>106.060.000,00</b>
<u>Gastos Operativos</u>			
Gastos Administrativos	C\$	445.000,00	
Gastos Financieros	C\$	133.950,00	
Depreciacion Edificio		5.500.000,00	
Depreciacion Equip.Oficina		4.750.000,00	
Depreciacion Equip.Transporte	12.400.000,00		
Depreciacion Equip.Computo		133.833,33	
Total Gastos Operativos		C\$	<b>23.362.783,33</b>
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>			<b>82.697.216,67</b>
Otros servicios			0
Utilidad antes del IR			<b>82.697.216,67</b>
Impuesto Sobre la Renta (IR)			24.809.165,00
Utilidad o Perdida del Ejercicio		C\$	<b>57.888.051,67</b>

Elaborado por:  
**Isaac D. Sánchez G.**  
Contador General

Revisado por:  
**Isaac D. Sánchez G.**  
Contador General

Autorizado por:  
**Sr. Jorge Groves**  
Propietario

**FUENTE:** Información general de la Curacao la Virgen



ANEXO 10

LA CURACAO S.A  
Balanza Inicial  
Al 31 de Diciembre del 2013

<u>Activos</u>		<u>PASIVO</u>	
<u>Corrientes</u>		<u>CIRCULANTE</u>	
<u>Efectivo</u>	13.280.000,00	<u>Cuentas x Pagar (Proveedor)</u>	31.491.938,43
<u>Cuentas x Cobrar (Clientes)</u>	37.300.000,00	<u>Impuestos x Pagar</u>	8.000.000,00
<u>Utiles de Oficina</u>	950.000,00		
<u>Seguro Pagado por Anticipo</u>	1.350.000,00	<u>Total Pasivo Circulante</u>	39.491.938,43
<u>Total Activo Circulante</u>	<b>52.880.000,00</b>		
<u>NO CIRCULANTE</u>		<u>NO CIRCULANTE</u>	
<u>Terreno</u>	90.000.000,00	<u>Prestamos Bancarios</u>	125.000.000,00
<u>Edificio</u>	200.000.000,00		
<u>Depreciacion Acum. Edificio</u>	13.500.000,00	<u>Total Pasivo No Circulante</u>	125.000.000,00
<u>Edificio Neto</u>	186.500.000,00		
<u>Equipo de Oficina</u>	123.000.000,00	<b><u>TOTAL PASIVO</u></b>	<b>164.491.938,43</b>
<u>Depreciacion Acum. Equipo de Oficina</u>	10.000.000,00		
<u>Equipo de Oficina Neto</u>	113.000.000,00	<b><u>Capital Social</u></b>	<b>130.000.000,00</b>
<u>Equipo de Transporte</u>	75.000.000,00	<b><u>Utilidades Retenidas</u></b>	<b>57.888.061,57</b>
<u>Depreciacion Acum. Equipo de Transporte</u>	10.000.000,00	<b><u>Total Capital Contable</u></b>	<b>187.888.061,57</b>
<u>Equipo de Transporte Neto</u>	65.000.000,00		
<u>Total Activo No Circulante</u>	<b>299.500.000,00</b>		
<b>Total Activos</b>	<b>352.380.000,00</b>	<b>Total Pasivos + Capital</b>	<b>352.380.000,00</b>

Elaborado por:  
**Isaac D. Sánchez G.**  
Contador general

Revisado por:  
**Roberto Duran Arguello**  
Gerente financiero

Autorizado por:  
**Sr. Jorge Groves**  
Gerente General

FUENTE: Información General de la Curacao la Virgen



ANEXO 11

MATRIZ DE RIESGO DE CUENTAS POR COBRAR

COMPONENTE	OBSERVACIONES	CONTROL			RIESGO	RIESGO INHERENTE			RIESGO DE CONTROL			RIESGO DE DETECCION			ENFOQUE	PRINCIPALES PRUEBAS	
		SI	NO	DESCRIPCIÓN		ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO			
CUENTAS POR COBRAR	El administrador de crédito no cumple con los procedimientos de verificación de los lineamientos establecidos para la concesión de crédito.	X		La organización debe estar enfocada a establecer lineamientos que permitan la detección y prevención de los riesgos.	Otorgamiento de crédito a clientes no aptos.	X				X			X			<p>Sustantivo</p> <p>Control</p>	<p>Evaluar la planificación de las concesiones de crédito.</p> <p>Evaluar los controles establecidos para el otorgamiento. Verificar el cumplimiento de los controles establecidos en los sistemas de registros de clientes.</p>

FUENTE: Información general de la Curacao la Virgen