

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA

UNAN – MANAGUA

RECINTO UNIVERSITARIO CARLOS FONSECA AMADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

DEPARTAMENTO DE CONTADURIA PÚBLICA Y FINANZAS



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

TEMA GENERAL

AUDITORIA EXTERNA

SUBTEMA

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COMO PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA
EN LAS CUENTAS POR COBRAR-CLIENTES EN LA EMPRESA CAFFEZZINO, S.A.
PARA EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE
2013.

AUTORES:

BRA. YARA YAMILETH GARCÍA DÍAZ

BRA. IVANIA CAROLINA OROZCO PÉREZ

TUTOR:

MSC. ADA OFELIA DELGADO RUZ

MANAGUA, 12 DE DICIEMBRE DEL 2014

Índice

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Agradecimiento.....	ii
Valoración del docente	iii
Resumen.....	iv
I. Introducción.....	1
II. Justificación.....	3
III. Objetivos	4
3.1. Objetivo General	4
3.2. Objetivos Específicos.....	4
IV. Desarrollo del subtema	5
4.1. Auditoria.....	5
4.1.1. Origen de la Auditoria	5
4.1.2. Concepto de Auditoria	5
4.1.3. Fases de la auditoria.....	6
4.1.4. Clasificación de la Auditoria	13
4.1.5. Tipos de auditoria externa.....	16
4.1.6. Diferencia entre auditoria interna y externa.....	19
4.1.7. Relación auditoría y control interno	20
4.2. Control Interno	21
4.2.1. Definición	21
4.2.2. Características del control Interno	22
4.2.3. Importancia del control interno.....	23
4.2.4. Limitaciones del sistema de control interno	23
4.2.5. Principios del control interno.....	23
4.2.6. Tipos de Control Interno.....	25
4.2.7. Modelos del Control Interno.....	26
4.2.8. COSO	26
4.3. Cuentas por Cobrar.....	43
4.3.1. Concepto	43

4.3.2.	Importancia de las Cuentas por Cobrar.....	44
4.3.3.	Clasificación de las cuentas por cobrar.....	45
4.3.4.	Estimaciones para cuentas incobrables.....	47
4.3.5.	Procedimientos del control interno para las cuentas por cobrar	49
4.3.6.	Riesgos en las cuentas por cobrar-clientes.....	53
V.	Caso Práctico	56
5.1.	Perfil de la Empresa	56
5.1.1.	Misión	56
5.1.2.	Visión.....	57
5.1.3.	Valores	57
5.1.4.	Estructura Organizativa de CAFFEZZINO, S.A	56
5.2.	Objetivos del departamento de crédito y cobranzas.....	57
5.2.1.	Objetivo General.....	57
5.2.2.	Objetivos Específicos.....	57
5.3.	Análisis FODA de Caffezzino, S.A.	58
5.4.	Objetivos de la Evaluación de control interno de las cuentas por cobrar-Clientes...60	
5.4.1.	Objetivo General.....	60
5.4.2.	Objetivos Específicos.....	60
5.5.	Naturaleza del trabajo de evaluación	61
5.6.	Alcance de la Evaluación	61
5.7.	Costo de Evaluación.....	62
5.8.	Cronograma de Actividades	63
5.9.	Programa de Evaluación del Control Interno.....	64
5.10.	Oferta de la Evaluación	65
5.11.	Carta Salvaguarda.....	67
5.12.	Resultados.....	69
5.13.	Reporte Final	77
5.14.	Conclusión del Caso	78
VI.	Conclusión	79
VII.	Bibliografía	81
VIII.	Anexos.....	84
	ANEXO 1: Cronograma de actividades.	

ANEXO 2: Control interno y políticas de crédito vigente.

ANEXO 3: Cuestionario de Filosofía Empresarial.

ANEXO 4: Cuestionario de Integridad y Valores éticos.

ANEXO 5: Cuestionario de compromiso y competencia.

ANEXO 6: Cuestionario de Estructura Organizacional.

ANEXO 7: Cuestionario de Comité y aprobación de Crédito.

ANEXO 8: Cuestionario de Evaluación de riesgo.

ANEXO 9: Cuestionario de Actividad de control.

ANEXO 10: Cuestionario de Información y comunicación.

ANEXO 11: Cuestionario de supervisión.

ANEXO 12: Matriz de control.

ANEXO 13: Ciclo de crédito y cobranza.

ANEXO 14: Resultado general de cuestionarios.

ANEXO 15: Nómina de equipo de trabajo.



Dedicatoria

Quiero dedicarle este trabajo A Dios que me ha dado la vida y fortaleza para terminar este trabajo de seminario de graduación. A mis Padres por estar ahí cuando más los necesité y en todos mis años de vida me han animado constantemente tanto en lo económico como en mi formación como persona.

A los profesores que me brindaron su ayuda incondicional y compartieron su conocimiento para enriquecer el mío y a todos aquellos que me permitieron formar parte de esta universidad y su plan de estudio. A la profesora Ada Delgado por formar parte de este trabajo al tutorarnos.



Agradecimiento

Agradezco primeramente a Dios, porque me dio la sabiduría, me proveyó de tiempo y recurso para la realización de este trabajo.

Igualmente agradezco a mis padres quienes me brindaron mucho apoyo tanto económico como moral en el transcurso del desarrollo del presente trabajo. También a todas aquellas personas que me brindaron el conocimiento y la información referente al tema, así como a todos los profesores que en el transcurso de tiempo en que estuve en la universidad me enriquecieron con conocimiento y sobre todo por la paciencia y esfuerzo que día a día nos brindaban para llegar hasta este punto de culminación de esta etapa.

Igualmente a mis amigos, hermanos y compañeros que me apoyaron constantemente animándome para continuar con mis estudios con sus consejos, cariño y paciencia.

Agradezco a mi compañera de seminario quien ha estado todo estos años ayudándome, siendo paciente y estuvo conmigo constantemente trabajando con mucho esmero a mi lado para lograr realizar este trabajo.

Y para terminar pero no menos importante a nuestra estimada profesora Msc. Ada Delgado quien fue mi tutora y me guio día a día en el perfeccionamiento de este trabajo.

Yara Yamileth García Díaz



Agradecimiento

Le agradezco primeramente a Dios por el don de la vida, por haberme brindado la sabiduría, fortaleza y constancia necesaria para concluir con este proyecto, de igual manera le doy gracias a mis padres por su apoyo incondicional, sacrificio y amor que me han impulsado a luchar y seguir adelante.

Gracias también a mis maestros por guiarme de la oscuridad de la ignorancia hacia la luz del saber.

El camino ha sido largo y difícil, nos hemos caído, pero nos hemos levantado, y es precisamente gracias a estos pilares de fortaleza que con mucho empeño presento mi seminario de graduación.

Ivania Carolina Orozco Pérez



Valoración del docente

Managua, Nicaragua, 12 de Diciembre de 2014.

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: Auditoría Externa y el sub-tema “**Evaluación del control interno como procedimiento de Auditoria en las cuentas por cobrar-clientes en la empresa Caffezzino, S.A. en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.**”, presentado por los bachilleres: Yara Yamileth García Díaz No. 10-20604-1 e Ivania Carolina Orozco Pérez Carnet No. 10-20482-0, 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

BRA. Yara Yamileth García Díaz
BRA. Ivania Carolina Orozco Pérez



Resumen

El presente trabajo tiene como propósito promover el cumplimiento del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa CAFFEZZINO, S.A., un buen control interno en cada empresa es un factor importante por lo que es de vital interés una comprensión de los procedimientos del control interno y debido a que los controles son realizados por personas, siempre existe riesgos que los controles establecidos no sean cumplidos, es por ello que el objetivo principal de este trabajo es la evaluación de los controles internos como procedimiento de auditoria en las cuentas por cobrar-clientes de la entidad antes mencionada en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.

Para el cumplimiento de los objetivos del trabajo se utilizaron herramientas que permitieron obtener resultados de que el cumplimiento de los controles internos de las cuentas por cobrar-cliente es de un 79% lo que indica un riesgo bajo ante posibles amenazas a la entidad, sin embargo el componente de supervisión posee una gran debilidad que debe ser atendida inmediatamente.

De continuar así esta situación puede perjudicar el desempeño de la organización, los controles pueden llegar a restársele importancia, además existe la posibilidad de evitar el crecimiento de la entidad según los resultados obtenidos.



I. Introducción

Al tener un control interno que no es el apropiado para las necesidades de la entidad, se incurre en un sin número de inexactitudes que conllevan a una presentación errónea de datos que ponen en perjuicio la información financiera de la empresa y la visión que terceras personas tienen de ésta.

Por lo tanto, una buena administración sustentada en el diseño, implementación y cumplimiento de un control interno apropiado permite tener un grado de confiabilidad mayor en cuanto a la información económica que una entidad produce durante un periodo.

Es por esto que surge la pregunta ¿Qué importancia le da la empresa CAFFEZZINO, S.A al cumplimiento de todo estos procedimientos para el debido tratamiento contable de sus diferentes transacciones concernientes a las cuentas por cobrar-clientes?, para tener presente de que si no se cumple con los controles adecuadamente, existe el riesgo de que se produzcan pérdidas por la no recuperación de la cartera.

Para llegar a las conclusiones se recurrió al uso de cuestionarios de control interno para las cuentas por cobrar-clientes, el cual fue elaborado en base al COSO IV 2013. Los cuestionarios fueron contestados por el jefe de crédito y cobranza y cierto personal del área. A cada una de las preguntas de los cuestionarios se le dio un valor de 10 puntos a criterio del auditor que equivale al cumplimiento que se le dan a los controles internos de cuentas por cobrar-clientes, y se evaluó en cada componente, el 100%, esto fue clasificado en tres niveles de riesgo: Riesgo alto, medio y bajo.



Este trabajo presenta una breve introducción, justificación y resumen del mismo. Igualmente se plantean objetivos generales y específicos acerca del tema a desarrollar, en el acápite IV se presenta el desarrollo, el cual está compuesto por las generalidades de la auditoria externa, todo lo referente al control interno a como son objetivos, principios y componentes, también se plantea la información que brinda el informe COSO IV 2013 y los métodos de evaluación para el control interno más utilizados por los auditores y finalmente el establece las generalidades y procedimientos de las cuenta por cobrar.

Acápites V plantea el caso práctico aplicado a la empresa CAFFEZZINO, S.A. en la cual se analizara el control interno a las cuentas por cobrar- clientes de acuerdo a las normativas de la entidad.

El acápite VI hará referencia a las conclusiones que se obtendrán luego de realizar la evaluación al control interno de las cuentas por cobrar-clientes, además se establecerán las fuentes bibliográficas utilizadas para la elaboración del trabajo en el acápite VII y finalmente anexos que ayudaran a un mayor entendimiento del documento.



II. Justificación

El control interno es un conjunto de procedimientos, reglamentos y actividades que un negocio aplica para proteger los activos de la entidad, obtener información financiera confiable y promover eficiencia de operación. El cumplimiento de los diversos componentes del control son de vital importancia para alcanzar lo antes mencionado, el conjunto de ellos es la clave para que un negocio opere de una mejor forma y tenga mayor éxito.

Al elegir este tema se pretende ayudar a la administración de la empresa Caffezzino, S.A. a lograr un mejor entendimiento de los controles que se implementan para tener registro de las cuentas por cobrar exactos, útiles y oportunos.

Igualmente, despertar el interés a los empresarios sobre la importancia y relevancia del tener un control y cumplirlo, ya que esto ayudará a crear un mejor entorno de control, así como cada uno de los elementos que lo conforman, dentro de la entidad en todas sus áreas. De la misma manera para enriquecer el conocimiento de los alumnos acerca del por qué se debe tener un control interno y el cumplimiento que se les da a este en las entidades y así esta documentación sirva de fuente bibliográfica para ellos.



III. Objetivos

3.1. Objetivo General

- Evaluar el control interno como procedimiento de auditoría en las cuentas por cobrar-Clientes en la empresa Caffezzino, S.A. en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.

3.2. Objetivos Específicos

- Conocer desde el punto de la auditoría externa la evaluación del control interno según COSO IV.
- Determinar la estructura de control interno según COSO IV de las cuentas por cobrar en empresas industriales.
- Analizar el control interno de las cuentas por cobrar-clientes de la empresa Caffezzino, S.A. para el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre 2013 de acuerdo a las normativas establecidas por la empresa.



IV. Desarrollo del subtema

4.1. Auditoria

4.1.1. Origen de la Auditoria

(Zacapu, 2011) Relata que para hablar de auditoria primeramente se debe mencionar como surgió esta profesión y es por esto que se debe remontar a la edad media. Este periodo histórico es caracterizado por ser una época de oscurantismo, de paralización del desarrollo y con cierta particularidad en cuanto al aspecto social.

La necesidad de dinero para sufragar la vida de la realeza y nobleza, sus castillos y ejércitos hizo que se establecieran impuestos al pueblo, en ese tiempo se le conocía como diezmo, pero al igual que en estos tiempos actuales, los que pagaban impuestos buscaban como evadirlo, al ser conocidos por el pueblo enviaron a otros servidores de los feudales, disfrazados o disimulados, a éstos se le conocía como auditores que viene del verbo latino “audire” que significa oír, para que escucharan murmuraciones, cuentos o historias que les permitieran descubrir y delatar a estos evasores.

Ya entrando al renacimiento, periodo después de la edad media, surgió la contabilidad, esto perfeccionó el trabajo del auditor de no ser solamente oidor sino también revisor de cuentas, que en el verbo inglés “audit” significa comprobar.

4.1.2. Concepto de Auditoria

Según (Arens, 2007), “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.”



Al momento de evaluar esta evidencia o los datos de la entidad por parte del auditor, brinda mayor confiabilidad a la información administrativa y financiera que elaboran las instituciones.

Cuando (Arens, 2007) menciona evidencia, se refiere a cualquier tipo de dato que utiliza el auditor para determinar si la información que está auditando ha sido declarada de acuerdo con el criterio establecido.

Otro punto importante al momento de la investigación es que debe existir información verificable y algunas normas por medio de los cuales el auditor pueda evaluar. Igualmente el auditor tiene que adquirir la información y evidencia suficiente, ya que tendrá bases que argumenten su opinión y así demostrar si lo presentado por la empresa es real.

Los criterios que se establecen por el auditor varían de acuerdo a la información que se debe auditar.

4.1.3. Fases de la auditoria

El trabajo de la auditoria se divide en tres fases:

- Planeación y programación.
- Ejecución de la Auditoria.
- Informe.

Planeación y Programación: La NIA 300 Planeación de una auditoria de estados financieros explica que planear una auditoria implica establecer la estrategia general de auditoria y desarrollar un plan de trabajo.



La planeación adecuada de una auditoria tiene los siguientes beneficios:

- Ayudar al auditor a dedicar la atención apropiada en las áreas importantes de la auditoria.
- Ayudar al auditor a identificar y resolver problemas potenciales de manera oportuna.
- Ayudar al auditor a organizar y administrar de manera apropiada el trabajo de auditoria de modo que se desempeñe de manera efectiva y eficiente.
- Asistir en la selección de los miembros del equipo de trabajo con los niveles apropiados de capacidades así como la competencia para responder a los riesgos previstos y la asignación apropiada de trabajo a los mismos.
- Facilitar la dirección y supervisión de los miembros del equipo de trabajo así como la revisión de su trabajo.
- Asistir cuando sea aplicable en la coordinación del trabajo hecho por auditores de componentes y especialistas.

En esta fase se establece la relación entre auditores y la entidad. Se obtiene conocimiento y comprensión de la entidad, también se realizan los objetivos y alcance de la auditoria, un análisis preliminar del control interno, análisis de los riesgos y la materialidad. Igualmente una planeación específica de la auditoria y la elaboración de programas de auditoria.



Conocimiento y comprensión de la entidad

Se refiere a investigar todo lo relacionado con la entidad a auditar para poder elaborar el plan de auditoria. En este análisis se debe contemplar: su naturaleza operativa sus estructura organizacional giro del negocio capital estatutos de constitución disposiciones legales que la rigen sistema contable que utiliza volumen de sus ventas y todo aquello que sirva para comprender exactamente cómo funciona la empresa.

Objetivos y Alcance de la auditoria

En esta parte se indica el propósito por el que se realizará la auditoria y las áreas que serán auditadas.

Análisis preliminar del control interno

Para realizar el análisis pueden hacerse por medio de cuestionarios de control interno narrativas o flujogramas con el objetivo de verificar la efectividad y las debilidades existentes de los controles internos de la entidad.

Análisis de los riesgos y la materialidad

De acuerdo a los resultados del análisis de control interno se determinan los riesgos que la entidad posee.

Planeación específica de la auditoria

En esta parte de la fase se elabora un cronograma de actividades para determinar los costos de la auditoria.



Elaboración de programas de auditoría

En el programa se plantean los objetivos de realizar el trabajo y los procedimientos que se seguirán para alcanzar dichos objetivos.

Ejecución de la auditoría: El objetivo de esta etapa es obtener y analizar toda la información del proceso que se audita, con la finalidad de obtener evidencia suficiente, competente y relevante, para que el auditor de conclusiones fundadas en el informe.

Informe: Es el resultado de la información, estudios, investigación y análisis efectuados por los auditores durante la realización de una auditoría, que de forma normalizada expresa por escrito su opinión sobre el área o actividad auditada en relación con los objetivos fijados, señalan las debilidades de control interno, si las ha habido, y formula recomendaciones pertinentes para eliminar las causas de tales deficiencias y establecer las medidas correctoras adecuadas.

La NIA 700 Dictamen sobre Estados Financieros menciona los elementos de un informe de auditoría, los cuales son:

Título

Deberá identificarse el informe bajo el título de "Informe de Auditoría Independiente o Informe de los Auditores Independientes", para que cualquier lector o usuario del mismo pueda distinguirlo de otros informes que puede emitir el auditor resultado de trabajos especiales, revisiones limitadas o informes preparados por personas distintas de los auditores, como pueden ser los informes de la Dirección o de otros órganos internos de la entidad. Por tanto, dicho título



sólo se aplicará por el auditor a informes basados en exámenes cuya finalidad sea la de expresar una opinión sobre los estados financieros en su conjunto.

Destinatario

El auditor dirigirá su informe a la persona o al órgano de la entidad que solicitó la auditoría. Normalmente, el informe del auditor se dirigirá a los accionistas o socios. En este caso, cuando el encargo del trabajo ha sido realizado por la Junta General de Accionistas y el informe va dirigido a ésta (a los accionistas), puede omitirse la especificación referente a que la solicitud la realizó dicha Junta General. En algunas ocasiones el informe se dirige a los administradores o al comité de auditoría, aunque esto sucederá, normalmente, si se trata de una auditoría voluntaria.

Párrafo introductorio

Tiene como objeto el identificar la entidad, los estados financieros objeto de auditoría y las políticas usadas por la compañía, incluyendo la fecha de corte y periodo cubierto, según se describe a continuación:

- a) Identificar los estados financieros auditados. Por tanto, deberá incluir el nombre de la entidad, los estados financieros objeto de examen.
- b) Referirse a un resumen de las políticas significativas y otras notas.
- c) Identificar la fecha de los estados financieros y el período cubierto.



Responsabilidad de la Gerencia por los estados financieros

El reporte del auditor debe indicar claramente que la gerencia es responsable por la preparación y presentación de los estados financieros de conformidad a la base contable utilizada, lo que incluye:

- 1) Diseñar, implementar y mantener el control interno relevante para la preparación y presentación razonable de los estados financieros, que no contienen errores importantes, ya sea por fraude o error;
- 2) Seleccionar y aplicar políticas contables apropiadas; y
- 3) Efectuar estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

Responsabilidad del auditor

El auditor debe indicar que su responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en la auditoría. También debe expresar que efectuó la auditoría de acuerdo con normas internacionales de auditoría. Que estas normas requieren que cumpla con requerimientos éticos y que planee y ejecute la auditoría para obtener una seguridad razonable que los estados financieros no presentan errores importantes.

Opinión del auditor

Un opinión no modificada o limpia indica que, los estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera y su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el periodo objeto de auditoría, de acuerdo a la base contable usada. Sin embargo existen otros tipos de opiniones, tales como:



- Opinión con salvedades: Se emite cuando el auditor concluye que no puede expresar una opinión limpia, por cualquier desacuerdo con la administración o limitación al alcance, pero que no es tan relevante ya que no se presentan errores materiales.
- Abstención: Se emite cuando el posible efecto de una limitación en el alcance es tan importante que el auditor no ha podido obtener suficiente evidencia apropiada de auditoría y consecuentemente no puede expresar una opinión sobre los estados financieros.
- Opinión Adversa: Se emite cuando el efecto de un desacuerdo en principios, es tan importante para los estados financieros, que el auditor concluye que, una salvedad al dictamen no es adecuada para revelar la naturaleza engañosa o incompleta de los estados financieros.

Otras responsabilidades de reporte

Cuando al auditor tenga responsabilidad en los casos aplicables de reportar sobre asuntos relacionados con los estados financieros, debe exponer este hecho en una sección separada del informe, seguido del párrafo de la opinión.

Firma del Auditor

El auditor debe firmar el reporte bajo su propio nombre o en nombre de una firma. El auditor debe estar debidamente autorizado para tal propósito.



Fecha del Reporte

El informe del auditor debe expresar una fecha. La fecha del informe deberá ser la del último día de trabajo en las oficinas de la entidad, ya que en esta fecha habrá completado sus procedimientos de auditoría. A este respecto hemos de tener en cuenta que el auditor obligatoriamente ha de considerar el efecto que en los estados financieros y en su informe pueden tener los hechos y transacciones que hayan ocurrido y llegado a su conocimiento antes del momento de entrega del informe a la entidad auditada.

Dirección del auditor

Con independencia del nombre del auditor, el informe debe mostrar, lo que normalmente se hace a modo de membrete, la dirección y la ciudad en que radica el despacho de dicho auditor y su número de inscripción en el organismo profesional. Si éste número no figura en el membrete, habrá de consignarse junto con el nombre del auditor o bien en su sello.

4.1.4. Clasificación de la Auditoria

Los auditores realizan auditorias de información cuantificables, éstas se basan en la evaluación a los estados financieros de la empresa; y a su vez realizan información más subjetiva que está directamente referida a la eficiencia y eficacia de las operaciones.

Por el origen de quien hace su aplicación existen dos tipos de auditoria, interna y externa.

4.1.4.1. Auditoria Interna

El instituto de auditores internos (IIA) define la auditoria interna de la siguiente manera: La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta,



concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Este tipo de auditoria se caracteriza por:

- Realizarse por un auditor de la empresa.
- Evaluar permanentemente el control de las transacciones y operaciones.
- Sugerir el mejoramiento de los métodos y procedimientos de control interno.

El propósito fundamental de la auditoria interna, es brindar asesoría de control evaluando y opinando sobre las operaciones de los sistemas de la empresa para que la alta dirección tome las medidas necesarias para su mejor funcionamiento.

4.1.4.2. Auditoria Externa

Según (Arens, 2007) esta auditoria la realizan los auditores que son independientes a la empresa, de tal forma que el auditor externo puede aplicar con completa libertad los métodos, técnicas y herramientas con el fin de evaluar las actividades, operaciones y funciones para determinar el cumplimiento de los objetivos institucionales y emitir dictamen independiente de carácter externo en donde se exponen los resultados y recomendaciones.

El informe en el que se emite la opinión del auditor es dirigido a los accionistas o consejo administrativo de la organización. Para elaborar este informe que es el último paso de la auditoria se requiere de suficiente evidencia entre las cuales se puede utilizar:

- Testimonio oral del cliente.



- Comunicación por escrito con las partes externas.
- Observaciones por parte del auditor.
- Datos electrónicos sobre las transacciones.

La auditoría externa se caracteriza por:

- Ser un examen profesional objetivo e independiente.
- Revisar las operaciones financieras y administrativas.
- Realizarse con posteridad a su ejecución.
- Emitir una opinión el cual se presente en un informe.
- Se dan conclusiones y recomendaciones.
- Promueve la eficiencia eficacia y economía de la entidad.

El objetivo de la auditoria consiste en apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades porque esta proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades de la organización. Esta se realiza por un profesional independiente, además que este da fe pública de la razonabilidad de la información examinada y la valida ante terceros.

El auditor que realiza el trabajo debe tener suficiente capacidad profesional y experiencia técnica para revisar, examinar y evaluar la información administrativa y financiera de una entidad. Es por ello que el auditor debe actualizarse con las diferentes normas y leyes que se promulgan.



Sobre todo es de primordial importancia que los profesionales posean los siguientes principios:

- Conciencia Moral.
- Equidad y Justicia.
- Independencia.
- Responsabilidad.
- Objetividad.
- Veracidad y Lealtad.
- Confidencialidad.
- Normas Técnicas.
- Aptitud profesional.
- Relaciones Profesionales.

4.1.5. Tipos de auditoria externa

Existen diferentes auditorias que abarca la auditoria externa, sin embargo entre las principales se encuentran:

1. Auditoría financiera.
2. Auditoria de cumplimiento.
3. Auditoria de Gestión.



4.1.5.1. Auditoría financiera

(Arens, 2007) Menciona que la auditoría financiera se lleva a cabo para determinar si los estados financieros en general (la información que se está verificando) han sido elaborados de acuerdo con el criterio establecido.

En esta auditoria el auditor brinda una opinión acerca de los estados financieros fundamentado en lo siguiente:

- Que el Estado de Situación financiera presenta razonablemente la situación financiera de la empresa en la fecha del examen y el resultado de las operaciones en un periodo determinado.
- Que los estados financieros básicos están presentados de acuerdo con las normas internacionales de información financiera y normas legales vigentes en el país.
- Que tales normas han sido aplicadas consistentemente por la empresa de un periodo a otro.

Objetivo de la auditoría financiera

El objetivo principal es opinar si los estados financieros de una empresa presentan o no razonablemente la situación financiera el resultado de sus operaciones y los cambios de su posición financiera.

Para cumplir con lo anterior, el trabajo de auditoria implica como finalidad inmediata proporcionar al propio auditor los elementos de juicio y de convicción que le permiten sustentar



su dictamen. Esto lleva a que en cada caso determine según las circunstancias, las pruebas que necesita para cumplir profesionalmente con su trabajo.

La auditoría financiera se realiza en forma externa por su amplia utilidad de validar la información financiera frente a terceros, pero esto no implica que no pueda efectuarse en forma interna aunque esto no es usual por lo restringido de su uso.

4.1.5.2. Auditoria de Cumplimiento

Según establece (Arens, 2007) en su libro una auditoría de cumplimiento se realiza para determinar si la entidad auditada aplica correctamente los procedimientos, reglas o reglamentos específicos que una autoridad superior ha establecido.

Una auditoría de cumplimiento puede incluir:

- Determinar si el personal contable aplica los procedimientos que prescribió el contralor de la compañía.
- Revisar promedios de sueldos para que cumplan con la legislación laboral.
- Revisar los acuerdos contractuales con los banqueros y otros prestamistas para asegurarse de que la compañía cumple con los requerimientos legales.

4.1.5.3. Auditoria de Gestión

Entre las distintas ramas de la auditoria externa se encuentra la Auditoria de gestión, la cual según (Mejía 2009) en una unidad de estudio la define como el proceso que consiste en el examen crítico, sistemático y detallado del sistema de información de gestión de una entidad, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un



informe profesional sobre la eficacia, eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo.

Cuando se refiere a información de gestión, conlleva los datos administrativos u operacionales y es a estas a las que se realiza la revisión y evaluación convirtiéndose en los elementos de trabajo para los auditores, estos elementos incluyen tanto la política de la organización así como los controles administrativos.

4.1.6. Diferencia entre auditoría interna y externa

Tabla 1. Diferencia entre auditoría interna y externa

Auditoría Interna	Auditoría Externa
Esta se lleva a cabo por un empleado de la empresa.	Se realiza mediante la contratación de un profesional independiente.
El objetivo principal es satisfacer las necesidades de la entidad.	El objetivo principal es satisfacer las necesidades de los demás con respecto a la fiabilidad de la información financiera operacional y administrativa.
La revisión de las actividades de la compañía continúa.	Esta se elabora periódicamente cada seis meses o anualmente.
No se realiza oferta técnica.	Se debe realizar una oferta técnica.

Fuente: Elaboración propia.



4.1.7. Relación auditoría y control interno

En (Contable, 2012) explica que en todas las auditorías, independientemente de su tamaño, al desarrollar la estrategia de auditoría, el socio encargado debe obtener un alto nivel de entendimiento del control interno mediante discusiones con la gerencia.

El conocimiento del control interno facilita al auditor la identificación de tipos de incorrecciones potenciales y de factores que afectan a los riesgos de incorrección material, así como el diseño de la naturaleza, momento de realización y extensión de los procedimientos de auditorías posteriores.



4.2. Control Interno

4.2.1. Definición

Toda empresa necesita de controles que le ayuden a desarrollar sus actividades de manera más eficaz para lograr el alcance de sus objetivos, desde mucho tiempo atrás se veía la necesidad de la existencia de esos controles que a nivel interno procuraran el mejoramiento del desempeño operativo de la entidad, pero ¿Qué es un Control Interno?

En el Libro de (Arens, 2007) Un sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas. A estas políticas y procedimientos a menudo se les denomina controles, y en conjunto, éstos comprenden el control interno de la entidad.

Todo control interno va directamente relacionado con el organigrama de la empresa. Esto debe reflejar una distribución clara de las responsabilidades y líneas de autoridad y que cada uno de sus miembros tenga el conocimiento apropiado de sus funciones ya que esto conlleva al alcance de los objetivos de la entidad.

El control interno tiene como objetivo:

- Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
- Promover la eficiencia de la explotación.
- Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.



- Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.

La administración se encarga de establecer y conservar los controles internos de la organización, esta tiene que desarrollar controles internos que proporcionen una seguridad razonable pero no absoluta de que los estados financieros se presentan de manera imparcial. Sin embargo estos son desarrollados luego que la administración considera los costos y beneficios de los controles.

Un control interno no se considera totalmente eficaz a pesar del cuidado que se tenga en su diseño, ya que la eficacia dependerá de la competencia y confiabilidad de las personas que lo utilicen.

4.2.2. Características del control Interno

(Arens, 2007) Menciona que todo personal de la empresa (administración, dirección y resto de personal) debe estar involucrado tanto en la realización como en la aplicación del control interno con el propósito de proporcionar garantía razonable para el logro de los objetivos.

El control interno es un proceso, es decir, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo. Cuando se habla de un proceso se refiere a una cadena de acciones a todas las actividades inherente a la gestión e integrados a los demás procesos básicos (Planificación, ejecución y supervisión).

Estos solo aportan un grado de seguridad razonable y no la seguridad total para la conducción de los objetivos.



4.2.3. Importancia del control interno

De acuerdo a (Gómez 2001) establece que el sistema de control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia asegura la efectividad previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación. Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control interno y las limitaciones de control interno.

4.2.4. Limitaciones del sistema de control interno

(Arens, 2007) Nombra que existe la posibilidad que al aplicar los controles no conste de una garantía absoluta del cumplimiento de los objetivos planteados por la entidad. Igualmente se pueden presentar errores humanos por falta de atención al personal, violación u omisión de la aplicación por parte de la alta dirección.

4.2.5. Principios del control interno

(Chanto, 2011) Establece algunos principios del control interno, los cuales son los siguientes:

- Responsabilidad delimitada: Se deben establecer por escrito las responsabilidades de cada cargo y hacerlas conocer a los interesados para que los integrantes de cada área tengan un mejor desarrollo de las actividades funciones y tareas por lo que el procesamiento de información en la empresa será más eficiente y eficaz.
- División del trabajo: Debe distribuirse el trabajo de modo que una operación no comience y termine en la persona o departamento que lo inicio de esta forma el



trabajo de una persona es verificado por otra lo que posibilita la detención de errores u otras irregularidades.

Cada operación de la empresa deberá pasar por las siguientes etapas:

- ✓ Solicitud.
 - ✓ Aprobación o autorización.
 - ✓ Ejecución.
 - ✓ Registro.
- Aplicación de pruebas continuas de exactitud: Deben utilizarse todas las pruebas existentes para tener la seguridad de que las operaciones se lleven correctamente.
 - Debe seleccionarse y entrenarse cuidadosamente el personal de empleados.
 - Rotación del personal: Se refiere llevar a cabo un movimiento de personal hasta donde sea posible teniendo en cuenta sus conocimientos y nivel ocupacional esto tiene como ventaja aumentar la eficiencia del trabajo al conseguir un entrenamiento más integral también permite al personal optar por un mejor puesto dentro de las empresas.
 - Deben hacerse uso de las cuentas de control con la mayor amplitud posible para probar la exactitud entre los saldos de las cuentas.
 - Deben hacerse uso del equipo mecánico o automático siempre que esto sea factible.



Elementos del control interno (Cueva, 2011)

1. *Contabilidad*: Plan de cuentas, Manual de cuentas, Comprobante y Formularios, Informes y Estados Financieros.
2. *Presupuestos*: proyección de operaciones financieras esperadas.
3. *Estadísticas* y equipos mecánicos
4. *Personal*: Selección, rotación, fianzas.

4.2.6. Tipos de Control Interno

(Meza, Cundumi Ocoro, Mendoza Rangel, Maceas Rúa, & De Arco, 2011) Menciona que existen dos tipos de control interno, el control administrativo y contable.

4.2.6.1. Control Administrativo

Son las medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional y no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables, esto quiere decir que se encarga de evaluar el rendimiento del personal. Un ejemplo de esto es que los trabajadores deben ser instruidos en los derechos y responsabilidades que su puesto requiere.

4.2.6.2. Control Contable

Son las medidas que se relacionan directamente con la protección de los recursos tanto materiales como financieros autorizan las operaciones y aseguran la exactitud de los registros y confiabilidad de la información contable. Un ejemplo es el informe de antigüedad de saldos para el caso de las cuentas por cobrar.



4.2.7. Modelos del Control Interno

(Gerenciales, 2010) Menciona algunos de los modelos de Control Internos vigentes, los cuales son:

1. Modelo COSO.
2. Modelo de Control Kontrag.
3. Modelo cadbury.
4. Modelo COCO.
5. Modelo Cobit.
6. Modelo Guía turnbull.
7. Modelo autoevaluación de controles.

4.2.8. COSO

4.2.8.1. Historia y evolución

En septiembre de 1992 se publicó el informe del Marco Conceptual integrado de Control Interno (Estudio COSO I). Este surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida.

Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la Treadway Commission, National Commission on Fraudulent Financial Reporting creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (Committee of Sponsoring Organizations).

Committee of Sponsoring Organizations, creó COSO, para facilitar a las empresas a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno. Desde entonces ésta metodología se incorporó



en las políticas, reglas y regulaciones y ha sido utilizada por muchas compañías para mejorar sus actividades de control hacia el logro de sus objetivos.

4.2.8.2. Definición de COSO

Para mejorar el control de las organizaciones se estableció el modelo COSO en 1992, sin embargo este se ha ido mejorando con los años. De acuerdo con el (COSO IV, 2013) define como *Control Interno* de la siguiente manera:

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de la 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 está orientada a:

- La consecución de objetivos de una o más categorías tales como operaciones, información y cumplimiento.
- Además que es un proceso que consta de tareas y actividades continuas.
- Es efectuado por las personas.
- 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 organización.



4.2.8.3. Objetivos del COSO

La definición en el (COSO IV, 2013) establece tres categorías de objetivos

Objetivos Operativos: Se refiere a la efectividad y eficiencia 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: Esta abarca a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abordar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia u otros conceptos establecidos por los reguladores organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.

Objetivos de cumplimiento: Comprende el cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la organización.



4.2.8.4. Componentes del COSO

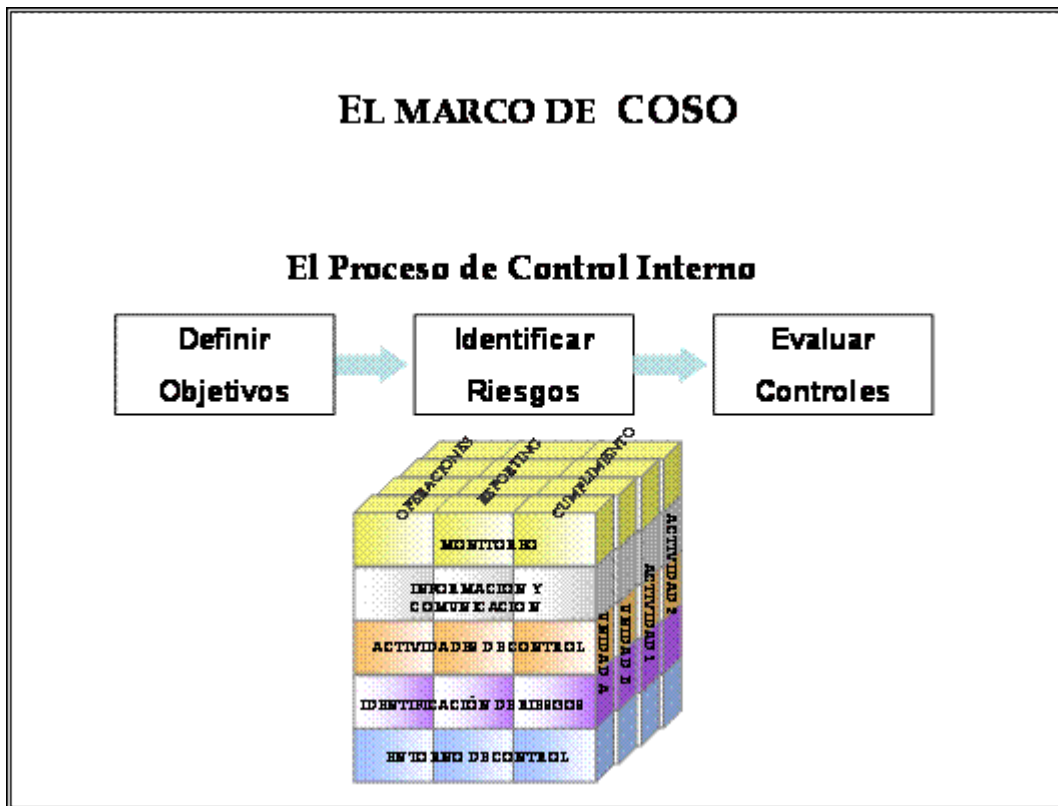


Figura 1. Componentes del COSO. (Galarce, 2006, pág. 5)

El (COSO IV, 2013) tiene cinco componentes:

Entorno de Control (COSO IV, 2013)

Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. Esta incluye la integridad y los valores éticos de la entidad, los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo, la estructura organizacional y la asignación de autoridad y 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. Además este componente tiene una influencia muy relevante en el resto de componentes del sistema de control interno.

Según (Arens, 2007) el entorno de control o ambiente de control como él lo menciona, posee diferentes componentes: Integridad y valores éticos, Compromiso con la competencia, Participación del consejo directivo y comité de auditoría, Filosofía y estilo operativo de la administración, Estructura organizativa, Asignación de la autoridad y responsabilidad y Políticas y prácticas de recursos humanos.

Integridad y valores éticos

Son el producto de las normas éticas y de conducta de la entidad así como la forma en que estos se comunican y refuerzan en la práctica. También comprenden la comunicación de valores de la entidad y normas de conducta de la institución al personal a través de declaraciones de políticas, códigos de conducta y por medio del ejemplo.

Compromiso con la competencia

Este se refiere al conocimiento y habilidades necesarias para cumplir con las tareas que definen el trabajo de un individuo igualmente comprende la consideración de los niveles de competencia para trabajos específicos.



Participación del consejo directivo o el comité de auditoría

Aunque el consejo delega la responsabilidad del control interno a la administración su responsabilidad es proporcionar regularmente evaluaciones independientes del control interno establecido por la administración.

El comité de auditoría es un grupo de apoyo para el consejo directivo con el fin de vigilar los procesos de los informes financieros teniendo como responsabilidad mantener una comunicación constante con los auditores internos y externos.

Filosofía y estilo operativo de la administración

A través de las actividades de la empresa se proporciona a los empleados información precisa acerca de la importancia del control interno.

Estructura Organizativa

Define las líneas de responsabilidad y autoridad existente y al entender la estructura organizativa del cliente, el auditor aprende los elementos administrativos y funcionales de la empresa y percibe como se implementan los controles.

Asignación de autoridad y responsabilidad

Son los métodos formales que la institución utiliza para comunicar referente a la autoridad y responsabilidad y asuntos similares relacionados con el control tales como memorandos de los niveles altos de la administración acerca de la importancia de control y



asuntos relacionados con él planes organizativos y operativos y descripción de puestos del empleado y políticas relacionadas.

Políticas y prácticas de recursos humanos

Una parte importante del control interno son los métodos mediante los cuales se contrata, evalúa, capacita, promueve y compensa al personal debido a la relevancia de personal competente y digno de confianza para la facilitación de un control eficaz.

Evaluación del Riesgo (COSO IV, 2013)

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 preestablecidos de tolerancia. La evaluación de riesgo constituye para determinar cómo se gestionarán. Antes de la evaluación de riesgos se debe establecer objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad.

(Arens, 2007) Menciona que el análisis incluirá:

1. Una estimación de su importancia o trascendencia.
2. Una evaluación de la probabilidad o frecuencia
3. Una definición del modo en que habrá de manejarse

Una vez identificado el riesgo por parte de la administración, se estima la importancia de ese riesgo, se evalúa la posibilidad de que ese riesgo ocurra y se comienza a desarrollar las



acciones específicas y necesarias para reducir el riesgo a un nivel aceptable y es responsabilidad de la administración mantener el riesgo dentro de ese nivel.

Cabe recalcar que la evaluación de riesgo que realiza la administración difiere de la evaluación de riesgo del auditor, porque la administración valora el diseño y operación de los controles internos para reducir los errores mientras que los auditores evalúan los riesgos para determinar cuál es la evidencia necesaria para la auditoría.

También el auditor debe conocer la manera en que la administración evalúa los riesgos y la probabilidad de su ocurrencia y así este decide las acciones necesarias para manejarlos.

Cuando surgen las siguientes circunstancias debe dársele una atención especial ya que pueden surgir mayores riesgos:

- ✓ Cambios en el entorno.
- ✓ Redefinición de la política institucional.
- ✓ Reorganizaciones internas.
- ✓ Ingreso de empleados nuevos o rotación de ellos.
- ✓ Nuevos sistemas procedimientos y tecnologías.
- ✓ Aceleración del crecimiento.
- ✓ Nuevos productos actividades o funciones.

Actividades de control (COSO IV, 2013)

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.

(Arens, 2007) Explica que este componente incluye cinco tipos de actividades de control específico:

1. Separación adecuada de las responsabilidades. Existen cuatro guías generales que permiten al auditor realizar esta actividad:

- a. *Contabilidad separada de la custodia de los activos financieros se utiliza para proteger a la compañía contra el desfalco.* Una persona que tiene la custodia de un activo no debe ser la responsable de rendir cuentas ya que aumenta el riesgo de que esa persona disponga el activo para una ganancia personal y ajuste los registros para cubrir el robo.
- b. *Custodia de activos relacionados separada de la autorización de operaciones.* Es preferible evitar que las personas que autorizan las operaciones tengan control sobre el activo relacionado, porque existe la posibilidad de sustracciones.
- c. *Responsabilidad operativa separada de la responsabilidad de registro contable.* Para asegurar la información se incluye el registro contable en un departamento aparte a cargo del delegado.
- d. *Deberes del departamento de tecnología de información separados de los departamentos de usuarios.* El departamento de tecnología solamente



tiene la responsabilidad de diseñar el software de la institución, sin embargo los encargados del diseño de políticas actualizaciones y registros contables es el departamento de los usuarios claves.

2. **Autorización adecuada de las operaciones y actividades.** La autorización puede ser general o específica. Con la autorización general la administración establece políticas que la administración debe seguir y la autorización específica tiene que ver con las operaciones individuales, es decir, en vez de establecer una política general para ciertas transacciones se realiza una para cada transacción.
3. **Documentos y Registros adecuados.** Son los objetos físicos y digitales en las que se asientan y resumen las transacciones los cuales cumplen la función de transmitir información en toda la entidad y entre las diferentes empresas. Los documentos deben ser adecuados para proporcionar una seguridad razonable de que todos los activos y operaciones se controlan y registran de manera correcta.
4. **Control físico sobre activos y registros.** La protección de estos para evitar robos, daños o extravíos. El tipo de medida más común es el uso de precauciones físicas por ejemplo las cajas fuertes a pruebas de incendio.
5. **Verificaciones independientes referentes al desempeño.** Es el análisis continuo de las cuatro actividades de control anteriores esto surge porque la estructura de control interno tiende a cambiar con el tiempo.



Información y Comunicación (COSO IV, 2013)

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

La comunicación es el proceso continuo e iterativo 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 en todos los niveles. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa tiene dos finalidades: comunicar de fuera hacia el interior de la organización información externa relevante y de igual manera de dentro hacia fuera en respuestas a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

Actividades de Supervisión (COSO IV, 2013)

Las evaluaciones continuas 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 están presentes y funcionan adecuadamente.

Las evaluaciones continuas están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección.



4.2.8.5. Componentes y Principios

El (COSO IV, 2013) establece los siguientes principios en cada componente:

Entorno de control

1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce supervisión del desempeño del sistema de control interno.
3. La dirección establece con la supervisión del consejo 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.

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.

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 las prácticas.

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 incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.



3. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos claves que afectan al funcionamiento del control interno.

Actividades de Supervisión

1. La organización selecciona desarrolla y realiza evaluaciones continuas 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 consejo según corresponda.

4.2.8.6.Efectividad del control interno

Según (COSO IV, 2013) un sistema efectivo proporciona una seguridad razonable respecto a la consecución de los objetivos reduce, a un nivel aceptable, el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad y puede hacer referencia a una, a dos, o a las tres categorías de objetivos.

Cuando se determine que el control interno es efectivo, la alta dirección y el consejo de administración tendrán una seguridad razonable de que la organización:

- Consigue llevar a cabo operaciones efectivas y eficientes cuando es poco probable que los eventos externos asociados a los riesgos tengan un impacto relevante en la consecución de los objetivos, o cuando la organización puede prever



razonablemente la naturaleza y la duración de dichos acontecimientos externos y mitigar su impacto a un nivel aceptable.

- Entiende en qué medida las operaciones se gestionan con efectividad y eficiencia cuando los eventos externos pueden tener un impacto significativo en la consecución de los objetivos o cuando la organización puede predecir razonablemente la naturaleza y la duración de los acontecimientos externos y mitigar su impacto a un nivel aceptable.
- Prepara informes de conformidad con las reglas, regulaciones y normas aplicables o con objetivos de reportes específicos de la entidad.
- Cumple con las leyes, reglas, regulaciones y normas externas.

4.2.8.7. Limitaciones

En (COSO IV, 2013) 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. 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 de 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 ser consciente de ellas cuando seleccione, desarrolle y despliegue los controles que minimicen, en la medida de lo posible, estas limitaciones.

4.2.8.8. Métodos para la evaluación de control interno

De acuerdo a (Arens, 2007) para realizar la evaluación del control interno primeramente se debe obtener un conocimiento de este en la que se incluye la reunión de evidencia sobre el diseño de los controles y los que se han puesto en operación convirtiéndose en la base para la elaboración de la auditoría.

Por lo general son tres métodos los que utilizan los auditores para obtener y documentar sus conocimientos:

1. *Narrativa*: es una descripción por escrito de la estructura del control interno del cliente. Una narrativa adecuada incluye cuatro características:
 - (a) El origen de cada documento y registro en el sistema.
 - (b) Cómo se lleva a cabo todo el procesamiento.
 - (c) La disposición de cada documento y registro en el sistema.



(d) Una indicación de los procedimientos de control pertinentes a la evaluación del riesgo de control.

2. *Diagrama de Flujo*: es una representación simbólica y en diagrama de los documentos del cliente y su flujo secuencial en la empresa esta incluye las mismas características para la narrativa.
3. *Cuestionario sobre control interno*: en este tipo de método se hace una serie de preguntas referentes a los controles en cada área de la auditoria como medio para indicar al auditor los aspectos de la estructura de control interno que pueden ser inadecuados.

Los cuestionarios son formulados de tal manera que las respuestas afirmativas indican la existencia de una adecuada medida de control, mientras que las respuestas negativas señalan una falla o debilidad en el sistema establecido.

Los cuestionarios representan un ahorro de tiempo. Por su amplitud cubre con diferentes aspectos, lo que contribuye a descubrir si algún procedimiento se alteró o discontinuó y es flexible para conocer la mayor parte de las características del control interno.

El estudio de dicho cuestionario puede ser laborioso por su extensión. Muchas de las respuestas si son positivas o negativas resultan intrascendentes si no existe una idea completa del porqué de estas respuestas.



4.3. Cuentas por Cobrar

4.3.1. Concepto

(Administración financiera de las cuentas por cobrar, 2010) y (Fernández, 2014) definen que las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos, son créditos a cargo de clientes y otros deudores, que continuamente se convierten o pueden convertirse en bienes o valores más líquidos disponibles tales como efectivo, aceptaciones, etc., que por lo tanto pueden ser cobrados.

Según Barrios (2008), “las cuentas por cobrar constituyen dentro del ciclo de ingreso que se encarga de llevar el control de las deudas de clientes y deudores para reportarla a los departamentos de crédito y cobranza, contabilidad, tesorería y finanzas”. Su objetivo primordial es el de registrar todas las operaciones originadas por adeudos de clientes, de terceros o de funcionarios o empleados de la compañía.

Por otra parte, las normas internacionales de información financiera para pequeñas y medianas empresas (NIIF para PYMES (Administración financiera de las cuentas por cobrar, 2010), 2009) en su sección 11 define a las cuentas por cobrar como un instrumento financiero básico lo que significa que es un contrato que da lugar a un activo financiero de una entidad y a un pasivo financiero o a un instrumento de patrimonio de otra, tomando en cuenta que los términos “contrato” y “contractual” hace referencia a un acuerdo entre dos o más partes. Que les produce claras consecuencias económicas que ellas tienen poca o ninguna capacidad de evitar, por ser el cumplimiento del acuerdo legalmente exigible. Los contratos, y por tanto, los



instrumentos financieros asociados, pueden adoptar una gran variedad de formas y no precisan ser fijados por escrito.

Según la norma internacional de contabilidad n° 39 “instrumentos financieros: reconocimiento y medición”: son activos financieros no derivados cuyos cobros son fijos o determinables, que no se negocian en un mercado activo y que son distintos de:

- Los que la entidad tenga la intención de vender inmediatamente o en futuro próximo, que serán clasificados como mantenidos para negociar y los que la entidad, en el momento de reconocimiento inicial, haya designado para su contabilización al valor razonable con cambios en resultados.
- Los que la entidad designe en el momento del reconocimiento inicial como disponibles para la venta.
- Los que no permitan al tenedor la recuperación sustancial de toda la inversión inicial, por circunstancias diferentes a su deterioro crediticio, que serán clasificados como mantenidos para la venta.

4.3.2. Importancia de las Cuentas por Cobrar

(Rodríguez, 2009) Destaca que las cuentas por cobrar es uno de los rubros más importante para toda entidad económica, por medio de ella se puede contabilizar todos los ingresos obtenidos en un periodo determinado, a través de las cuentas por cobrar se analiza el grado de morosidad de cualquier empresa.



4.3.3. Clasificación de las cuentas por cobrar.

En el documento de (Ruiz & Flores, 2014) menciona que las cuentas por cobrar se clasifican de la siguiente forma:

Por su disponibilidad:

- ✓ A corto plazo
- ✓ A largo plazo

Por su origen:

- ✓ A cargo de los clientes
- ✓ A cargo de otros deudores
 - Administrativo
 - Constitutivo

4.3.3.1. Considerando su disponibilidad

Las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas como de exigencia inmediata o a corto plazo, y a largo plazo.

4.3.3.1.1. Cuentas por cobrar a corto plazo

Son aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor de un año posterior a la fecha del balance, excepto en aquellos casos en el que el ciclo normal de operaciones, exceda de este periodo, debiendo en este caso hacerse la revelación correspondiente en el cuerpo del balance general, o en una nota a los estados financieros.



Las cuentas por cobrar a corto plazo deben presentarse en el balance general como activo corriente inmediatamente después del efectivo y de las inversiones en valores negociables. La cantidad a vencer a más de un año por el ciclo normal de operaciones deberá presentarse fuera del activo corriente.

4.3.3.1.2. Cuentas por cobrar a largo plazo

Representa el importe de las cuentas de clientes por cuyos importes se han aceptado como garantía colateral, letras de cambio u otros documentos crediticios, que se convertirán en efectivo en un término superior a un año.

Comprenden entre otros, los préstamos otorgados y las obligaciones de otras entidades.

Las transacciones en esta cuenta deben sustentarse en la emisión o cobro de estos instrumentos de pago, debiendo mantenerse un riguroso control sobre las fechas de emisión y vencimiento de cada uno, a fin de ejercitar en su caso las acciones legales que la tenencia de la misma permite, si fuere necesario.

4.3.3.2. Considerando su origen

4.3.3.2.1. A cargo de clientes:

Agrupan todas aquellas cuentas que representan derechos sobre terceros clientes. Se deben presentar los documentos y cuentas a cargo de cliente de la entidad, derivados de la venta de mercancías o prestación de servicios que represente la actividad normal de la misma.



4.3.3.2.2. *A cargo de otros deudores:*

Estas cuentas se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad, tales como: préstamos a accionistas, a funcionarios y empleados, compañías afiliadas, ventas de activo fijo, etc.

Ejemplo

Administrativos:

Funcionarios y empleados, estos están conformados por las ventas, prestamos realizados o anticipos otorgados a los empleados a los empleados por gastos a cuenta de la empresa que no han sido reportados o relacionados.

Reclamaciones por cobrar, estas son reclamaciones pendientes de cobro a las compañías de seguros por siniestro.

Anticipo a proveedores, son las cantidades entregadas a los proveedores para asegurarnos la entrega a pedidos.

Constitutivo:

Compañías afiliadas, muestra o refleja las operaciones que realiza una empresa con otras entidades con las cuales mantienen algún vínculo como por ejemplo, participación accionaria.

4.3.4. Estimaciones para cuentas incobrables

Según (Rodríguez, 2009) esta cuenta es conocida también como “provisión para cuentas incobrables o de cobro dudoso”, ésta representa las partes de las cuentas por cobrar que la empresa estima que no será cobrada.



Debido a que toda organización está sujeta a riesgo en el otorgamiento de crédito, éstas se toman como pérdidas. En caso que se obtengan beneficios o ganancias al final del periodo, es conveniente que antes de ser determinadas, se estime la provisión con el objetivo de determinar las pérdidas con sus debidos soportes y valor real de sus créditos.

4.3.4.1. Métodos para estimar la provisión de cuentas incobrables

(Rodríguez, 2009) Menciona los siguientes métodos:

Análisis de cuenta por antigüedad de saldos: consiste en el análisis y estudio de cada las facturas, la morosidad y el tiempo transcurrido del vencimiento hasta la fecha de cierre. El porcentaje que debe ser aplicado será mayor en la medida que las facturas tengan más tiempo de vencida, por cuanto existe la probabilidad de que resulte incobrable; y tomando en cuenta las políticas de crédito de la empresa.

Este método debe ser utilizado en aquellas organizaciones que tengan pocas cuentas por cobrar.

Porcentaje fijo sobre el saldo a las cuentas por cobrar: Ésta se realiza mediante la aplicación de un porcentaje sobre el monto de las cuentas por cobrar existentes para la fecha de cierre, luego ese porcentaje se aplica al saldo de las cuentas por cobrar del ejercicio que se cierra.

Porcentaje sobre las ventas: En ésta se estima la provisión basándose en las ventas a crédito. Se considera este método como el más equitativo pues las pérdidas se debitan a los gastos en el mismo periodo en el cual se realizan las ventas.



Según la ley 822. Ley de concertación tributaria vigente, establece que la estimación para cuentas incobrables es del 2% del saldo de las cuentas por cobrar de clientes.

4.3.5. Procedimientos del control interno para las cuentas por cobrar

En cuanto a los procedimientos de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar Defliese et al (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.

Procedimientos Administrativos:

Santillana (2001) 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 Santillana (2001) 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 vinculados a la misma.

4.3.6. Riesgos en las cuentas por cobrar-clientes (Ruiz & Flores, 2014)

Las cuentas por cobrar representan un rubro que sirve de base para tomar decisiones, los desgloses que se hagan a través de notas de revelación y la explicación que se le dé a las políticas contables que guardan, son elementos que deben estar con suficiente veracidad, con el objeto de que el usuario de la información financiera tome las decisiones pertinentes necesarias.

Riesgos más comunes:

- No conciliar periódicamente los saldos con el área de crédito y cobranzas contra los registros contables.
- No registrar los efectos de conciliaciones bancarias que afectan a las cuentas por cobrar.



- No crear estimaciones de cuentas incobrables, por ignorancia de creer que la estimación solamente se establece para cuentas que se tiene la certeza de no recuperarse o por no querer producir pérdidas contables en el estado de resultados.
- No crear políticas contables de medición para recuperar las cuentas por cobrar en función a políticas comerciales preestablecidas.



Caso Práctico



V. Caso Práctico

5.1. Perfil de la Empresa

La empresa Caffezzino, S.A tiene como actividad principal, la producción y comercialización del café en semilla comprado a los agricultores, en el cual el café es tratado y empacado en diferentes presentaciones (café tostado y molido).

En **caffezzino S.A**, empresa y colaboradores crecemos juntos apoyados en la confianza, honestidad, calidad, responsabilidad y compromiso. Esta práctica cotidiana de valores nos ha permitido crear un ambiente laboral armonioso que contribuye a mejorar la productividad y el trabajo en equipo.

Nuestro personal, en constante capacitación y desarrollo, está liderado por personas altamente calificadas y experimentadas.

5.1.1. Misión

Somos una empresa que:

- Satisface los gustos y necesidades de nuestros consumidores, ofreciéndoles distintas presentaciones de café con **altos estándares de higiene y calidad**.
- Brinda servicios de distribución y logística **competitivas y confiables** a nuestros socios comerciales, asegurando que sus productos lleguen al consumidor final.
- Genera utilidades que permiten un **crecimiento sostenible** de la empresa, para dar dividendos atractivos a los accionistas, mejorar la calidad de vida de los trabajadores y la comunidad; y proteger el medio ambiente.



5.1.2. Visión

Somos una empresa de producción y comercialización orientada a alcanzar la satisfacción de las familias consumidoras de café.

5.1.3. Valores

El éxito de nuestra empresa se debe a las personas que trabajan en ella, identificadas con los siguientes valores que hacen de Caffezzino, S.A un lugar confiable, seguro y digno de orgullo donde trabajar:

5.1.3.1.Honestidad

Nos caracterizamos por actuar y hacer negocios con rectitud y transparencia. Somos congruentes entre lo que pensamos, lo que decimos y lo que hacemos. No admitimos ninguna forma de soborno o acto deshonesto.

5.1.3.2. Limpieza

Compartimos una cultura de trabajo orientada al orden y la higiene. Cuidamos nuestra salud, apariencia personal y áreas de trabajo y llevamos la exigencia de estos hábitos hacia nuestros grupos de interés.

5.1.3.3.Responsabilidad y compromiso

Cumplimos eficientemente nuestros objetivos y acuerdos; nos comprometemos a satisfacer las necesidades de nuestros consumidores-clientes y apoyar nuestros proyectos de responsabilidad social.



5.1.3.4. Calidad

Establecemos altos estándares de desempeño para nuestros productos y servicios. Cumplimos los requisitos establecidos de forma consistente. Buscamos satisfacer las expectativas de nuestros clientes, enfocando todo nuestro esfuerzo en realizar las tareas bien desde la primera vez.

5.1.3.5. Orientación al servicio

Estamos siempre dispuestos a atender de manera eficiente, amable, entusiasta y creativa las necesidades de nuestros consumidores-clientes.

5.1.3.6. Espíritu de equipo

Trabajamos unidos con actitud positiva de manera coordinada y rápida para dar respuesta a nuestros consumidores-clientes.



5.1.4. Estructura Organizativa de CAFFEZZINO, S.A

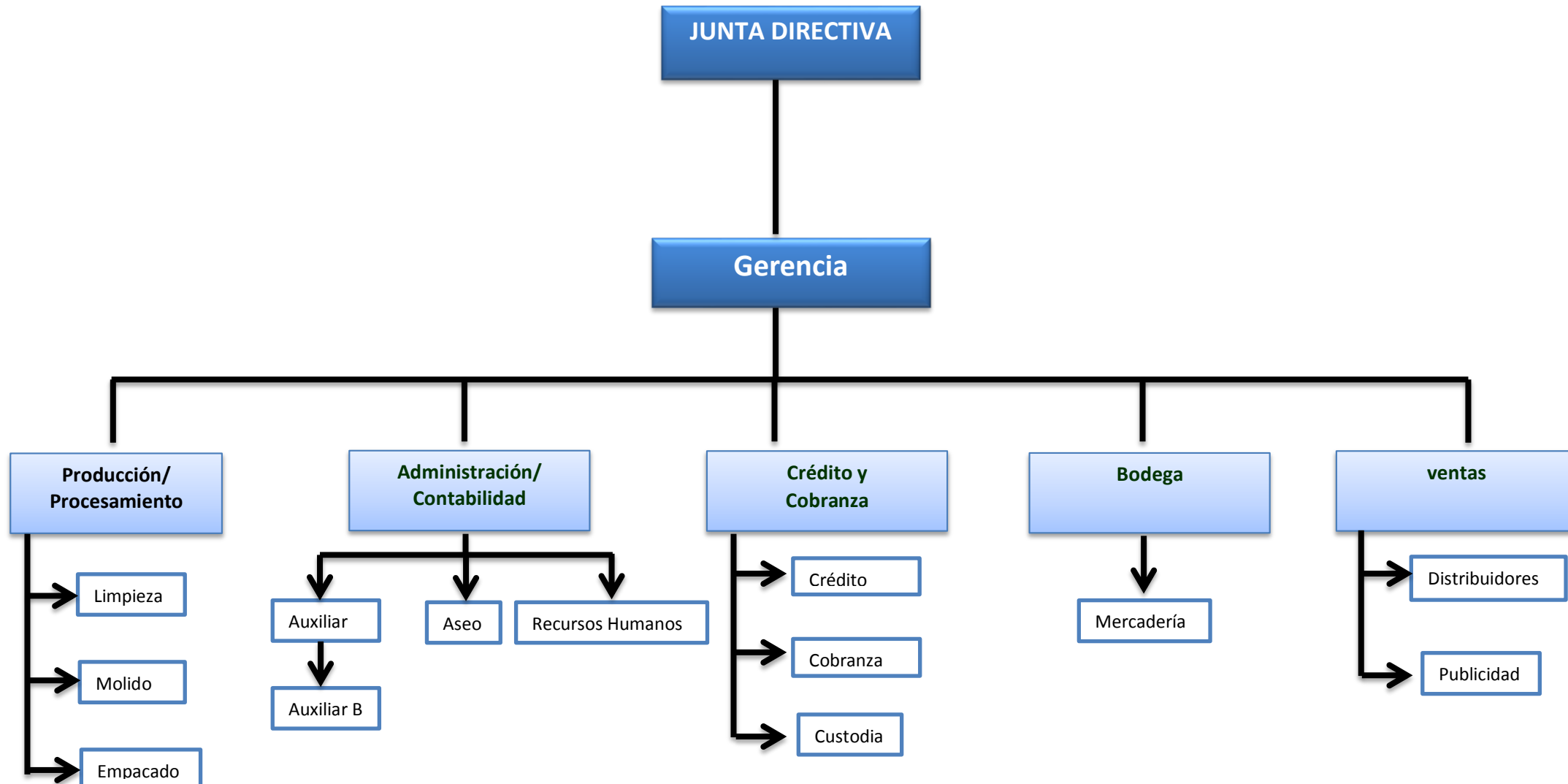


Figura 2. Estructura organizativa de Caffezzino, S.A. (Empresa)



5.2. Objetivos del departamento de crédito y cobranzas

5.2.1. Objetivo General

Captar nuevos clientes a través de un buen servicio y mantenimiento de la relación cliente-vendedor.

5.2.2. Objetivos Específicos

- Lograr la recuperación de la cartera en tiempo y forma.
- Establecer estrategias para un mejor funcionamiento del departamento y brindar así mejores oportunidades a nuestros clientes.
- Mantener la calidad del servicio para atraer nuevos clientes.



5.3. Análisis FODA de Caffezzino, S.A.

FORTALEZAS

- Pertenece al Mercado Justo.
- Control de calidad y logística en la cadena de valor, Producción, acopio, procesamiento y comercialización.
- Licencia propia de Intermediario
- Marca Café Caffezzino, S.A. reconocida en calidad por los distintos mercados.
- Sometimiento a auditorías externas e internas cada año.
- Posee Beneficio Ecológico.
- Antecedentes crediticios favorables ante instituciones financieras.
- Comercializa el Café en distintas presentaciones (molido y grano, de diferentes tamaños).

OPORTUNIDADES

- Crecimiento constante de la demanda de café a nivel centroamericano.
- La fluctuación de precios del café se proyecta favorable.
- Alianza con los diferentes agricultores de café del lado norte de país.
- Alianzas estratégicas con distintas empresas, para el diseño de página web, logotipo, material publicitario.
- Participación en Ferias.



DEBILIDADES

- Falta RRHH para la distribución de las distintas presentaciones del café en temporada de mayor demanda y personal en controles o monitoreo.
- Insuficiencia en la estructura en bodega, selección y preparación de pedidos.
- Falta de control de registros por parte de algunas áreas.
- Bajo rendimiento del desempeño por parte de algunos empleados.

AMENAZAS

- Extracción del producto en bodegas no autorizado.
- Inseguridad en el transporte al momento de la distribución.
- Existe una alta competencia de transnacionales en cuanto a la comercialización de café en el país.
- Fincas cafetaleras, presentan bajos niveles de producción.
- Mal estado de algunas vías de acceso.
- Elevados costos del mantenimiento de maquinaria y equipo de transporte.
- Elevados costos de aranceles de impuesto sobre la renta.



5.4.Objetivos de la Evaluación de control interno de las cuentas por cobrar-Clientes

5.4.1. Objetivo General

Realizar una Evaluación del control interno como procedimiento de auditoria en las cuentas por cobrar de la empresa Caffezzino, S.A. en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013, con alcance suficiente para emitir una valoración sobre las fortalezas y debilidades del control interno en las cuentas por cobrar-clientes y así informar acerca de la efectividad del cumplimiento del control interno en las cuentas por cobrar de la entidad.

5.4.2. Objetivos Específicos

1. Ejecutar un método de evaluación del control interno (Cuestionario) para determinar el cumplimiento del control interno en las cuentas por cobrar-clientes de la empresa Caffezzino, S.A. en el año 2013.
2. Emitir una valoración del control interno en las cuentas por cobrar- clientes acerca de las fortalezas y debilidades que este posee en la empresa Caffezzino, S.A.
3. Presentar un reporte sobre los resultados del control interno-clientes que se obtuvieron en la aplicación del método de evaluación utilizado.



5.5. Naturaleza del trabajo de evaluación

La evaluación del control interno-clientes en la empresa Caffezzino, S.A. en el año 2013, se realizara a solicitud de la Junta Directiva de la entidad, tomando como base el informe COSO IV (2013).

5.6. Alcance de la Evaluación

El equipo de trabajo llevará a cabo la aplicación de un cuestionario de control interno para la evaluación del control interno del área de clientes del período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.



5.7. Costo de Evaluación (Anexo 15)

Tabla 2. Costo de Evaluación

Costo de Evaluación		
Salarios		C\$ 20.000,00
Prestaciones Sociales		C\$ 8.600,00
Viáticos		C\$ 8.550,00
Transporte	C\$ 2.500,00	
Alimentación	C\$ 3.150,00	
Papelería	C\$ 1.700,00	
Fotocopias	C\$ 700,00	
Útiles Oficina	C\$ 500,00	
Total Costo		C\$ 37.150,00
Porcentaje Margen de contribucion		50%
Margen de contribucion		C\$ 18.575,00
Costo Neto		C\$ 55.725,00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Costo de Evaluación dólares

Costo de Evaluación (Dólares)		
Salarios		\$ 754,72
Prestaciones Sociales		\$ 324,53
Viáticos		\$ 322,64
Transporte	\$ 94,34	
Alimentación	\$ 118,87	
Papelería	\$ 64,15	
Fotocopias	\$ 26,42	
Útiles Oficina	\$ 18,87	
Total Costo		\$ 1.401,89
Porcentaje Margen de contribucion		50%
Margen de contribucion		\$ 700,94
Costo Neto		\$ 2.103

Fuente: Elaboración propia



5.8. Cronograma de Actividades

Las actividades que se realizarán dentro de la evaluación están estipuladas en nuestro cronograma (**anexo 1**) el cual especifica los días dedicados para cada una de las fases de nuestra evaluación.

En el proceso de planeación transcurrirá durante las fechas de 01 de octubre 2014 al 10 de octubre 2014 realizado procedimientos como la comprensión de Caffezzino, S.A., los objetivos generales y específicos de nuestra evaluación, asignación de equipo de trabajo y tecnológico a utilizar y conocimiento de los controles internos de las cuentas por cobrar-clientes y políticas de crédito.

En el proceso de ejecución que corresponde a las fechas del 11 de octubre al 21 de octubre 2014, se aplicaron cuestionarios para la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar-clientes y la elaboración del informe de los resultados obtenidos del cuestionario.

La tercera fase de nuestra evaluación es el reporte, comprendido entre las fechas del 22 de octubre al 30 de octubre del 2014, periodo en el cual se realizara la entrega de los resultados de la evaluación del control interno de cuentas por cobrar-clientes en la empresa Caffezzino, S.A., reunión con la junta directiva de la entidad para evaluación del borrador del reporte, elaboración y firma del reporte.



5.9. Programa de Evaluación del Control Interno

La evaluación está basada en:

1. Ejecutar un método de evaluación del control interno (Cuestionario) para determinar el cumplimiento del control interno en las cuentas por cobrar-clientes de la empresa Caffezino, S.A. en el año 2013.
2. Emitir una valoración del control interno en las cuentas por cobrar- clientes acerca de las fortalezas y debilidades que este posee en la empresa Caffezino, S.A.
3. Presentar un reporte sobre los resultados del control interno-clientes que se obtengan en la aplicación del método de evaluación utilizado.

Procedimiento de Auditoria

A través de la evaluación:

1. Se ejecutará el método de evaluación de control interno, Cuestionario, para determinar el cumplimiento del control interno en las cuentas por cobrar-clientes de la empresa Caffezino, S.A.
2. Se emitirá una valoración del control interno en las cuentas por cobrar-Clientes acerca de las fortalezas y debilidades que este posee en la empresa Caffezino.
3. Será presentado un reporte sobre los resultados del control interno-clientes que se obtendrán en la aplicación del método de evaluación utilizado.



5.10. Oferta de la Evaluación

CARTA OFERTA

Managua, Nicaragua 01 de Octubre del 2014.

James Leonel Rodríguez Forlán.

Gerente General Caffezzino S.A

Estimado Señor Rodríguez:

En atención a nuestra solicitud, presentamos a su consideración la siguiente propuesta de servicios profesionales para la realización de una evaluación del control interno a las cuentas por cobrar-clientes para el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 a la entidad denominada como Caffezzino S.A, a la cual usted dirige, para evaluar la efectividad del control interno con el objetivo de presentar un reporte acerca del cumplimiento del control de acuerdo al informe COSO IV (2013).

Nuestros servicios están basados en emitir un reporte escrito en español sobre la evaluación que llevaremos a cabo, el cual estará dirigido a la dirección de la entidad.

Dentro de nuestro trabajo realizaremos la aplicación de un cuestionario de control interno adecuado al área de clientes que consideramos necesario para obtener un resultado razonable, pero no absoluta, del control interno.

Para la realización de nuestro trabajo hemos estimado un precio en cuanto a honorarios de U\$ 2,013.00 el presente costo incluye el salario y prestaciones de todos los involucrados para el



desarrollo eficaz y eficiente de la evaluación, así mismo se ha estimado la entrega de los resultados en el desarrollo de la evaluación. Cualquier imprevisto que surja durante el desarrollo de la evaluación y que impida su realización en el tiempo y forma convenidos, será inmediatamente informada a la dirección de Caffezzino.

Nuestro respectivo reporte, acompañado por los anexos (cuestionarios), los cuales son responsabilidad nuestra en cuanto a su elaboración, será entregado a la entidad una vez concluido nuestro trabajo en la fecha establecida.

Cualquier consulta o comentario, por favor no dude en comunicarse con el suscrito número de teléfono 2251-6661. De estar de acuerdo con los términos anteriormente expresados en la presente carta, le agradecemos la firme y nos devuelva una copia que adjuntamos a esta carta, como constancia de su aceptación.

Atentamente,

Yara Yamileth García Díaz

Ivania Carolina Orozco Pérez



5.11. Carta Salvaguarda

Carta de Salvaguarda

Señora

Ivania Carolina Orozco Pérez

Managua, Nicaragua

Estimada Señora:

A solicitud de ustedes escribimos esta carta para confirmar nuestro entendimiento de que la evaluación de control interno de las cuentas por cobrar-clientes que realizaron en el empresa Caffezzino, S.A., por el año 2013; fue con el objetivo de determinar la efectividad de cumplimiento del control interno.

En relación con la evaluación, les confirmamos que de acuerdo a nuestro leal saber y entender:

Nosotros somos responsables por el sistema de control interno y aplicación del mismo en la empresa Caffezzino, S.A. con relación al control interno de las cuentas por cobrar-clientes.

Además, reconocemos que somos responsables por el sistema de control interno y que la aplicación de este se haya efectuado con eficiencia; asimismo que se hayan efectuado cumpliendo con los objetivos y metas establecidos en el departamento de crédito y cobranza de la entidad.



Hemos puesto a disposición toda la documentación, registros y datos conexos que ustedes requirieron durante el transcurso de su revisión siendo estas las siguientes:

1. Organigrama, Misión y Visión vigente durante el tiempo sujeto a revisión.
2. Objetivos del departamento de Crédito y Cobranza.
3. Control Interno vigente de las cuentas por cobrar-clientes.
4. Políticas y crédito y cobranza.
5. Expedientes de los clientes.
6. Informes realizados por los cobradores.
7. Informes de la cartera de crédito.

Atentamente,

Lic. James Leonel Rodríguez Forlán

Gerente General

Caffezzino, S.A.



5.12. Resultados

El método utilizado para la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar-clientes en la empresa CAFFEZZINO, S.A. es la aplicación de un cuestionario, el cual se preparó en base a los controles y políticas existentes en la entidad (**Anexo 2**) y que son de gran relevancia para lograr un mejor desempeño en el área de crédito y cobranza, así como para obtener un menor riesgo al alcance de los objetivos y metas de la organización.

El cuestionario se elaboró de acuerdo a los componentes del control interno establecidos por el modelo COSO IV (2013) (**Anexo 3-11**), donde se presenta la evaluación obtenida en cada uno de ellos, este fue aplicado al jefe de crédito y cobranzas y cierto personal de la misma área.

Cada una de estas preguntas consta de un valor de 10 puntos a criterio del auditor que equivale al cumplimiento que se le dan a los controles internos de cuentas por cobrar-clientes, y se evaluó en cada componente, el 100%, esto fue clasificado en tres niveles de riesgo:

Riesgo alto (1-40% de respuestas afirmativas), esto indica el incumplimiento del control por lo que habría mayor probabilidad de no alcanzar los objetivos planteados y a su vez ocasionar pérdidas a la entidad; esto es un indicador de que la empresa necesita tomar medidas inmediatas para prevenir el decline de la entidad.

Riesgo medio (41-70% de respuestas afirmativas), esto indica que el incumplimiento que se da en este nivel posee menor probabilidad de afectar a la empresa sin embargo no deja de ser una alerta para que la empresa tome precauciones al respecto.



Riesgo bajo (71-99% de respuestas afirmativas), esto indica que las probabilidades que se presenten eventos perjudiciales para la institución son mínimas, por lo que el cumplimiento del control es alto.

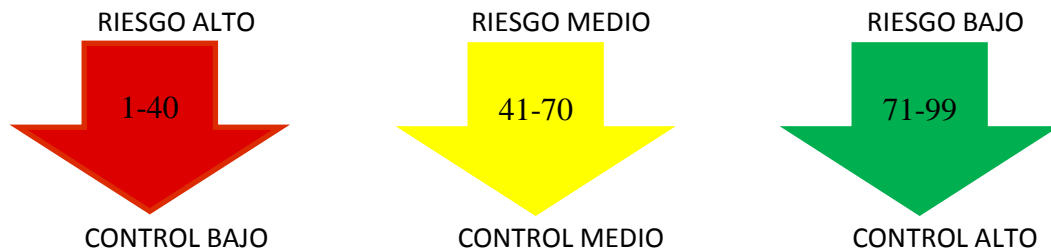


Figura 3. Niveles de Riesgo. (Elaboración propia)



Resultados por cada componente (Anexo 12)

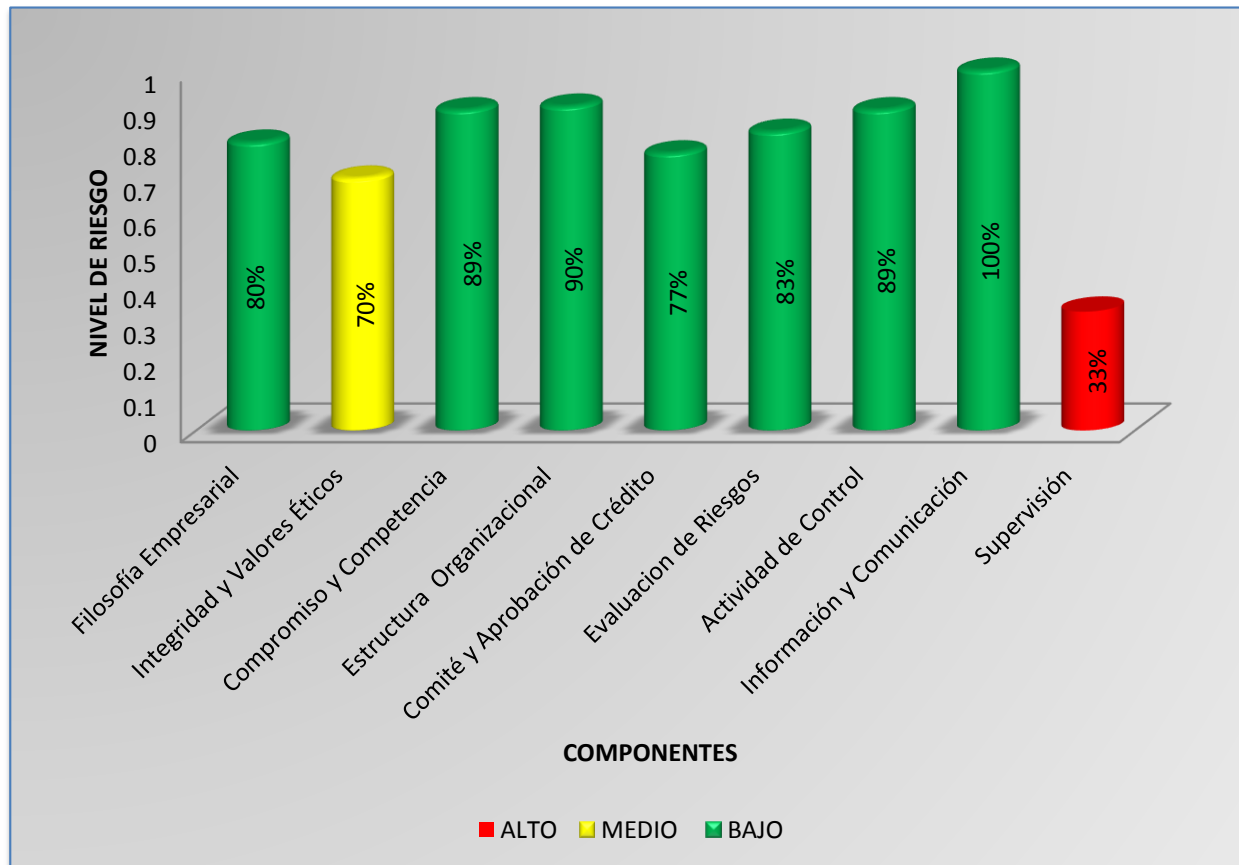


Gráfico 1. Resultado de la evaluación de los componentes. (Elaboración propia)

Entorno de Control

Filosofía empresarial:

La aplicación del cuestionario para esta área presentó como resultado que el cumplimiento del control en este ámbito es alto por lo que el riesgo presentado es bajo. El incumplimiento fue mínimo, únicamente del 20%. Las debilidades encontradas fueron las siguientes:



- A los cobradores no se les otorgan incentivos que podrían estimularlos para que realicen una mejor función de su trabajo y en consecuencia la empresa obtendrá mayor seguridad para el cumplimiento de sus objetivos.
- Los trabajadores no cumplen en su totalidad el alcance a los objetivos y metas que se plantea el departamento, ya que uno de los objetivos que es la captación de nuevos clientes no se está cumpliendo por tanto no permite el crecimiento de la cartera.

Integridad y valores éticos:

Al momento de las contrataciones de nuevo personal, no existe en los controles la aplicación de la prueba del polígrafo ni psicológica, por lo tanto no es de relevancia estas preguntas para la evaluación de este componente.

En esta parte en el área de crédito y cobranza el cumplimiento de los controles de integridad y valores éticos se cumplen en un 70%, ya que hay ciertos controles que no son cumplidos en su totalidad tales como:

- La realización de arqueos a los cobradores no se hace diariamente como el control interno lo establece sino que lo hacen semanalmente y esto puede ocasionar malversaciones del efectivo.
- No se realizan inspecciones a los cobradores en el momento de llevar a cabo su trabajo y esto les da la libertad de incumplir con sus funciones laborales.



Compromiso y competencia:

El cuestionario refleja que existe un riesgo bajo de que se presente un evento que pueda perjudicar a la organización, ya que la única debilidad es la de no presentar un control interno para los perfiles de puestos del personal de crédito y cobranza, el cual representa un 11%, ya que sin este control no se puede obtener un parámetro o las características específicas de lo que se está requiriendo en los puestos ofertantes de la empresa y al momento del reclutamiento.

Estructura organizacional:

En la entidad no existen clasificación de clientes especiales por lo tanto no hay personal exclusivo para ello, obteniendo un riesgo bajo de pérdida de los clientes, ya que mostrarles la preferencia al cliente, debido a la cantidad de productos que compran a la empresa Caffezzino, S.A, ocasionaría mayor favoritismo de parte de los clientes para la entidad.

Comité y aprobación de crédito:

Las debilidades existentes en este componente los cuales son representados por el 23% del total de preguntas son las siguientes:

- La entidad no presenta categorías de los clientes y no se puede distinguir con que clientes se obtiene mayor riesgo de “no pago”.
- No hay un cronograma para las reuniones del comité, esto afecta el no abordar los temas de mayor importancia al momento de la reunión.
- No existen incentivos para los encargados de la recuperación de créditos en mora.



A pesar de las debilidades existentes, las consecuencias que puedan causar equivalen a un riesgo bajo de que la entidad pueda ser perjudicada en un futuro, siempre tomando medidas necesarias para mejorar el cumplimiento de estos controles.

Evaluación de Riesgo

Las respuestas afirmativas presentadas en este cuestionario equivalen al 83% y el 17% de controles que no se cumplen tales como:

- La documentación requerida para la aprobación de crédito no siempre está completa al momento de la recepción del documento, a como lo establece el control interno, en consecuencia se puede dar extravío de los mismos y desorden en el expediente del cliente y/o archivos del departamento.
- No existe la actualización de datos de los clientes, y esto puede ocasionar dificultades al momento de la localización del cliente.
- Los informes no son elaborados al plazo establecido, en consecuencia no se obtendrá en tiempo y forma la información requerida por los jefes del departamento y superiores de éste para obtener el conocimiento y el manejo respecto a la recuperación de la cartera.

Esto provoca un riesgo bajo, sin embargo, puede perjudicar el alcance de los objetivos y metas de la organización.



Actividad de control

Los resultados fueron los siguientes:

- El cliente, cuando compra en gran cantidad, no siempre se presenta a la sala de ventas, contrario a lo establecido en el control interno, ya que los vendedores llegan hasta su ubicación y esto tiende a la probabilidad de que existan clientes ficticios.
- No siempre la solicitud del crédito va con la documentación completa.

El resto de las preguntas fueron contestadas positivamente, es decir, en su mayoría se cumple el control interno enfocado en este componente, pero no al 100% por lo que el riesgo es bajo.

Información y comunicación

En la empresa Caffezzino la información y comunicación tiene un control efectivo, ya que se cumple en su totalidad, beneficiando así a la entidad para un mejor desempeño del personal y disminuir los riesgos que pueden perjudicar en un futuro a la entidad y llevar a su decline.

Supervisión

En esta parte la entidad presenta una debilidad alta, ya que la mayoría de los controles no son cumplidos lo que lleva a un riesgo del 67% de que el personal pueda incumplir con sus actividades por no estar pendiente del desempeño de los mismos, igualmente perder los clientes por no verificar los expedientes de los clientes activos, la situación económica y



financiera, también puede ocasionar pérdidas de la cartera por no evaluar el procedimiento de las cuentas por cobrar y no hacer revisión continua de los controles internos establecidos.



5.13. Reporte Final

Managua 30 de Octubre del 2014

REPORTE DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO CUENTAS POR COBRAR-CLIENTES

James Lionel Rodríguez Forlán

Gerente General

CAFFEZZINO, S.A

Hemos evaluado el control interno de las cuentas por cobrar-clientes de la empresa CAFFEZZINO, S.A que comprende el año 2013.

El departamento de crédito y cobranza nos proporcionó los controles internos y políticas a evaluar, los cuales fueron diseñados e implantados por la entidad.

Nuestro equipo de trabajo utilizó cuestionarios como métodos de evaluación del control realizados en base al informe COSO IV (2013).

El resultado de la evaluación que se obtuvo fue de 79% del cumplimiento de los controles por lo que el nivel de riesgo de eventos que perjudiquen el crecimiento de la organización, es bajo; sin embargo es de necesidad inmediata tomar medidas en la supervisión del área de crédito y cobranza de esta entidad, ya que se presentó una variedad de debilidades en este componente y muestra un alto nivel de incumplimiento, esto puede llevar a no alcanzar objetivos y metas establecidos y un decrecimiento de la entidad.

Yara García Díaz

Carolina Orozco Pérez

James Rodríguez



5.14. Conclusión del Caso

Al aplicar la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar-clientes en la empresa Caffezzino, S.A. en el cual se hicieron usos de cuestionarios como método de evaluación para determinar el cumplimiento del control interno, se obtuvieron diversas fortalezas y debilidades del mismo.

Una de las mayores fortalezas se encuentra en el componente de información y comunicación donde el personal cumple en tiempo y forma la generación y en el traslado de la información a los diferentes niveles de la organización.

Así mismo existe una gran debilidad en el componente de supervisión, ya que este no se cumple con efectividad y es por eso que representa un nivel alto de riesgo, el cual a corto plazo no tendrían mayor trascendencia, sin embargo, al no tomar medidas inmediatas al respecto, a largo plazo, perjudicará a la empresa en el no alcance de sus objetivos y metas establecidos por ellos.

No obstante, en general, el cumplimiento del control interno en las cuentas por cobrar-clientes posee un grado de rendimiento alto que permite un mayor nivel de certeza para el alcance de los objetivos y metas establecidos en Caffezzino, S.A., ya que en el promedio del análisis de todos los componentes, las debilidades encontradas representan el 21 % (**Anexo 14**) de incumplimiento.



VI. Conclusión

Al finalizar la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar-clientes en la empresa CAFFEZZINO, S.A. realizada del 1 de octubre al 30 de octubre 2014, se logró ampliar el conocimiento acerca de las generalidades de la auditoría y su enfoque, igualmente sobre los controles que se aplican para un mejor desempeño de las funciones, actividades y logros de objetivos en las organizaciones. Se abarcó el modelo COSO IV (2013) que es el más reciente para guiar a las empresas en el diseño y aplicación de controles.

En la evaluación realizada por medio de cuestionarios a cada componente del control interno de las cuentas por cobrar-clientes se encontró que en la mayoría de ellos el nivel de riesgo es bajo debido a la efectividad del cumplimiento que se les da a estos controles. A pesar de esto, existe un porcentaje poco significativo de incumplimiento del 21% (**Anexo 14**), pero que con el tiempo podría llegar a afectar paulatinamente a la entidad en el desarrollo de sus funciones y actividades sino se le presta atención desde el momento de su hallazgo.

La principal debilidad se presentó en el elemento de supervisión con un alto nivel de riesgo que pueden conllevar a la pérdida de clientes, incumplimiento en sus pagos, no alcanzar los objetivos del área y por ser éste un departamento de vital importancia dentro de la institución para mantener la liquidez podría llegar a ser afectado a largo plazo. A su vez la supervisión es un elemento muy significativo para continuar con el cumplimiento de los controles.

También las debilidades existentes en la supervisión evitan un buen desempeño de las actividades y crecimiento, en el cumplimiento del control interno, porque es de necesidad



realizar revisiones al diseño del control interno de las cuentas por cobrar- clientes para el crecimiento de la entidad.



VII. Bibliografía

- (COSO), C. o. (2013). *Control Interno-Marco Integrado*. España: pwc.
- Administración financiera de las cuentas por cobrar*. (Marzo de 2010). Recuperado de Buenas Tareas: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Administracion-Financiera-De-Cuentas-Por-Cobrar/165275.html>
- Arens, A. A. (2007). *Auditoria. Un enfoque Integral*. México: Pearson Educación.
- Chanto, P. U. (21 de Marzo de 2011). *Scribd*. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/51240428/Principios-de-control-interno>
- contabilidad, C. d. (2009). *Módulo 11: Instrumentos Financieros Básicos*. IASC Foundation Education.
- Contable, T. G. (30 de Abril de 2012). *Tu Guia Contable*. Recuperado de <http://www.tuguiacontable.com/2012/04/el-control-interno-en-el-proceso-de.html>
- cuentas, I. d. (2013). *NIA 300 Planificación de la auditoria de estados financieros*. Instituto de Contabilidad y Auditoria de Cuentas.
- cuentas, I. d. (2013). *NIA 700 Formación de la opinión y emisión del informe de estados financierop*. Instituto de Contabilidad y Auditorias de Cuentas.
- Cueva, V. (9 de Octubre de 2011). *Scrip: Control Interno*. Recuperado de <http://es.slideshare.net/valeriacueva/control-interno-9617632>
- Fernández, R. H. (septiembre de 2014). Recuperado de http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/FN03_admonfinancieradelasCxC.pdf
- Gerenciales, H. (30 de Septiembre de 2010). *Control Interno Hoy*. Recuperado de Control Interno Hoy: <http://controlinternohoy.blogspot.com/2010/09/modelos-de-control-interno.html>
- Mena Diaz, Y., & Herreras Elias, A. (2014). *Control interno: Normas y procedimientos de control interno aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa La Exquisita, S.A.* Managua: UNAN-RUCFA.
- Meza, E., Cundumi Ocoro, E., Mendoza Rangel, J., Maceas Rúa, E., & De Arco, S. (5 de Diciembre de 2011). *Scribd*. Recuperado de Scrip: <http://es.slideshare.net/jatencio/control-interno-10471862>



Rodríguez, L. (20 de Enero de 2009). *Control Interno aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Cadafe, Región Uno*. Cumaná: Universidad de Oriente.

Ruiz, Y., & Flores, B. (2014). *Auditoria Financiera: Auditoria Financiera a las cuentas por cobrar*. Managua: UNAN-RUCFA.

Zacapu, M. C. (14 de Abril de 2011). *Scribd*. Obtenido de Scribd:
<http://es.scribd.com/doc/52977631/El-origen-de-la-Auditoria>

ANEXOS

VIII. Anexos

ANEXO 1

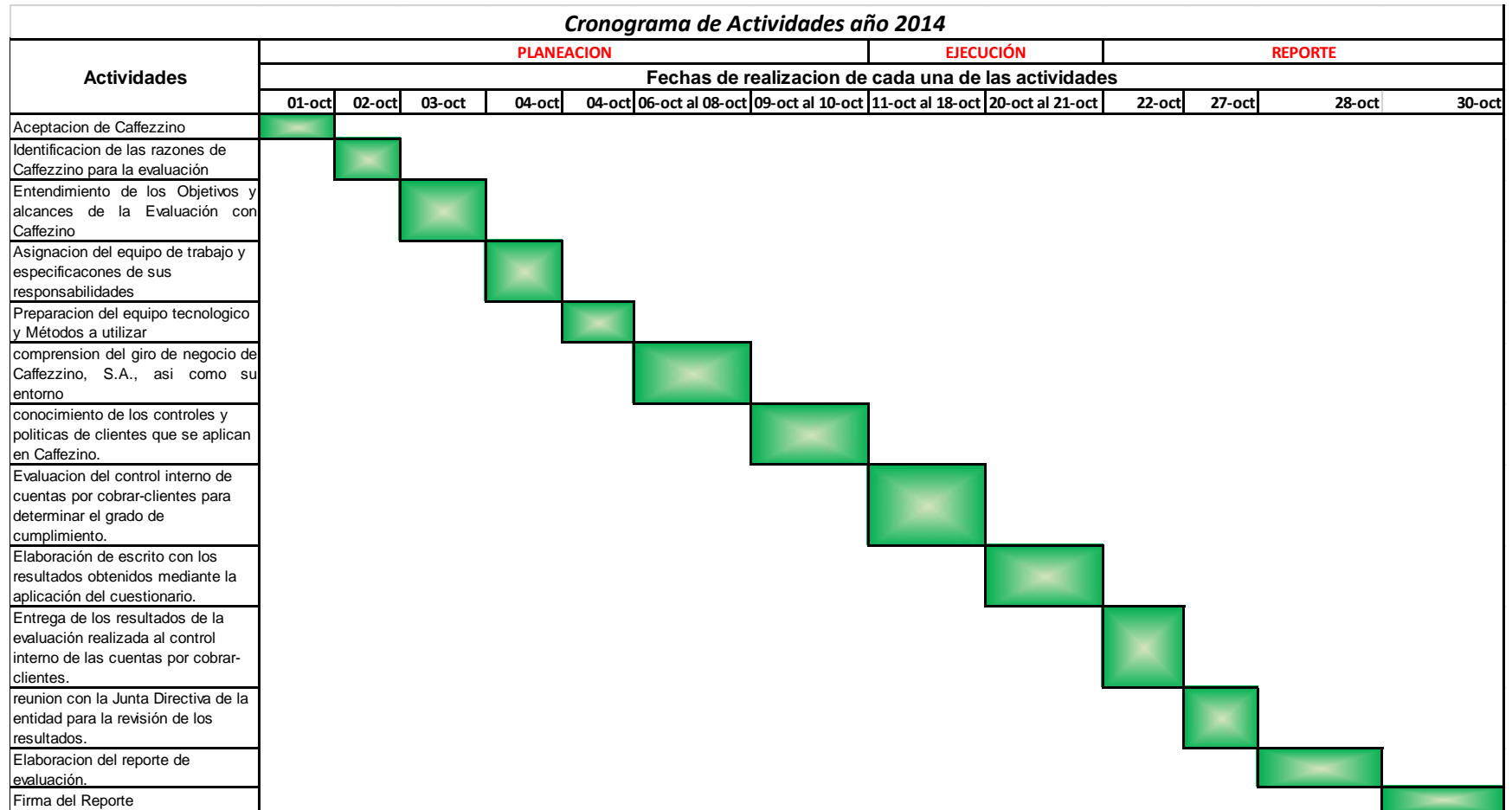


Figura 4. Cronograma de Actividades. (Elaboraci3n propia)

ANEXO 2

Control Interno y Políticas de Crédito vigentes

Tabla 4. Control Interno Vigente de Cuentas por Cobrar- Clientes

Control interno vigente de cuentas por cobrar-clientes
1. Se deben realizar evaluaciones al personal de crédito y cobranza habitualmente.
2. Es deber del jefe de crédito y cobranza dejar en claro las actividades a realizar al personal de crédito y cobranza.
3. El jefe de crédito y cobranza debe ser el encargado de verificar las actividades del personal en el área de crédito y cobranza.
4. Deben realizar rotación de personal periódicamente.
5. Los clientes deben presentarse a las instalaciones de Caffezzino S.A para la firma del contrato solamente si su compra es de gran cantidad.
6. Los vendedores deben verificar el estado económico o financiero del cliente.
7. Los vendedores tienen que comprobar si el cliente tiene créditos pendientes en la entidad.
8. El vendedor está obligado a verificar el historial de crédito del cliente en la empresa, si este lo ha tenido.
9. Las garantías presentadas por los clientes deben ser comprobadas por el área de custodia.
10. Las garantías deben ser resguardadas en el área de custodia.
11. El jefe de crédito y cobranza es la única persona que puede autorizar los créditos.
12. El vendedor debe constatar de que la documentación presentada por el cliente este completa antes que se remita al jefe de crédito y cobranza.
13. Todos los solicitantes de crédito deben presentar sus documentos personales (cedula de identidad, datos del fiador y/o garantía, colilla de salario o colilla de pago, carta de aval crediticio). En caso de una persona jurídica contrato certificado por un notario.
14. Emitir fotocopias de la documentación del cliente.

15. Poseer un expediente por cliente, donde se agreguen sus facturas, estado de cuenta y documentos de la solicitud de crédito.
16. El límite de crédito que se debe otorgar es de C\$200,000.00
17. Toda facturación debe ser sellada y entregada al cliente en el momento en que este adquiera el producto.
18. la empresa debe quedarse con una copia de la factura en la cual debe aparecer firma y fecha de recibido del cliente.
19. Después de 30 días de haber entregado el artículo al cliente, iniciara el pago de sus cuotas.
20. Se debe sellar, firmar y colocar la fecha de recibido en la factura al momento en que el cliente realiza un abono.
21. Deben realizarse arquezos a los cobradores diariamente.
22. El gerente de ventas coordina, supervisa e inspecciona el trabajo del cobrador para asegurarse del correcto desempeño de su labor.
23. El informe realizado por los cobradores acerca de su trabajo deben ser revisados y autorizados por el gerente de venta.
24. El jefe de crédito y cobranza debe controlar las facturas en poder de los cobradores.
25. Se deben realizar informes acerca de los cobros realizados cada semana.
26. Se deben inspeccionar a los cobradores sorpresivamente.
27. Se debe emitir un recibo de ingreso de caja cuando se recibe un pago, el cual debe ser firmado y sellado por la cajera y el cliente si se realiza en las instalaciones de la empresa, si el pago es recibido por el cobrador debe ser firmados por cliente y cobrador.
28. Enviar correspondencia a los clientes, señalando el vencimiento de sus facturas.
29. Los ingresos recibidos por el cobrador debe ser entregados el mismo día de su cobro a la cajera con firma de recibido del jefe de crédito y cobranza.
30. Las facturas canceladas deben ser desincorporadas del sistema de las cuentas por cobrar de la empresa.

31. Los abonos realizados a cuentas bancarias por los clientes deben verificarse inmediatamente.
32. El jefe de crédito y cobranza deberá realizar un informe mensual de los créditos otorgados durante el mes y el estado de cuenta de los clientes para luego ser remitido al gerente general de la empresa.

Fuente: Empresa

Tabla 5. Políticas de Crédito

Políticas de crédito
1. No se debe de otorgar crédito si existe un mínimo pendiente de dos facturas del cliente.
2. El límite de pago de las facturas pendientes es de tres meses.
3. La estimación para cuentas incobrables será del 2% según la ley 822, Ley de concertación tributaria.
4. En caso de que los clientes presenten atrasos en sus pagos debido a circunstancias de fuerza mayor (incendio, robo, desastres naturales, etc.) se le brindara una prórroga establecida por el jefe de crédito y cobranza.
5. No se realizará ampliación de créditos.
6. Se harán descuentos a los clientes que cancelen antes del tiempo otorgado (pronto pago).
7. Se establecerá las cuotas de pago en el contrato firmado por el cliente y aprobado por el jefe de crédito y cobranza.
8. Si existe incumplimiento de pago se recurrirá a la vía legal.

Fuente: Empresa

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

CUENTAS POR COBRAR-CLIENTES

ANEXO 3

CCI-1

ENTORNO DE CONTROL			
FILOSOFÍA EMPRESARIAL			
PREGUNTAS	SI	NO	N/A
1. ¿Se divulgan las medidas de control interno implantadas en el departamento de créditos y cobros?	X		
2. ¿Está capacitado el personal de créditos y cobros para cubrir cualquier puesto del departamento?	X		
3. ¿Se ha evaluado al personal, en el desempeño de sus deberes asignados en el departamento de créditos y cobros?	X		
4. ¿Se poseen herramientas tecnológicas para un mejor desempeño en las cuentas por cobrar?	X		
5. ¿Se desarrollan reuniones para divulgar metas y objetivos en el departamento de créditos y cobros?	X		
6. ¿El jefe de créditos verifica las actividades realizadas por todo el personal?	X		
7. ¿Se crea un ambiente de compañerismo dentro del			

departamento de créditos y cobros?	X		
8. ¿Tienen incentivos los cobradores?		X	
9. ¿El personal de créditos y cobros conoce sobre leyes aplicables a las cuentas por cobrar?	X		
10. ¿El personal involucrado de créditos y cobros cumple con las metas y objetivos?		X	

Fuente: Elaboración propia

EVALUACIÓN		
ENTORNO DE CONTROL		
FILOSOFIA EMPREARIAL		
ALTO %	MEDIO %	BAJO %
1-40	41-70	71-99
<p>CONCLUSIONES: Se obtuvo un 80% de respuestas afirmativas y 20 % negativas, por lo que equivale un riesgo bajo en esta parte del control de la entidad.</p>		
FECHA: 18 de Octubre del 2014		
ELABORADO POR: Ivania Orozco		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 4**CCI-2**

ENTORNO DE CONTROL			
INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS			
PREGUNTAS	SI	NO	N/A
1. ¿Se investiga el personal de créditos y cobros antes de contratarse?	X		
2. ¿Dentro de la investigación se realiza la prueba de polígrafo?			X
3. ¿Se hace una inducción sobre las actividades a realizar dentro del departamento de créditos y cobros?	X		
4. ¿Cotiza seguro social el personal de créditos y cobros?	X		
5. ¿Se exige el uso de ropa formal en el departamento de créditos y cobros?	X		
6. ¿Se realiza arqueos diarios a los cobradores del departamento de créditos y cobros?		X	
7. ¿Se controlan las facturas en poder de los cobradores del departamento de créditos y cobros?	X		

8. ¿Existen informe de rutas semanal de cobros en el departamento de créditos y cobros?	X		
9. ¿Se hacen inspecciones sorpresivas en las rutas de los cobradores?		X	
10. ¿Existen políticas de higiene, seguridad y salud ocupacional en el departamento de créditos y cobros?	X		

Fuente: Elaboración Propia.

EVALUACIÓN		
ENTORNO DE CONTROL		
INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS		
ALTO %	MEDIO %	BAJO %
1-40	41-70	71-99
<p>CONCLUSIONES: Se encontró un 70% de respuestas afirmativas y 30% negativas por lo que existe un riesgo medio en referencia a esta área de la empresa.</p>		
FECHA: 20 de Octubre del 2014		
ELABORADO POR: Ivania Orozco		

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO 5

CCI-3

ENTORNO DE CONTROL			
COMPROMISO Y COMPETENCIA			
PREGUNTAS	SI	NO	N/A
1. ¿Las jefaturas del departamento de créditos y cobros están ocupadas por profesionales?	X		
2. ¿Se ha cumplido con las diferentes fases de proceso de dotación y desarrollo de personal de créditos y cobros?	X		
3. ¿Se verifican los perfiles para el reclutamiento de los puestos del departamento de créditos y cobros?	X		
4. ¿Existe un control interno para los perfiles de puestos de personal de créditos y cobros?		X	
5. ¿Se recibió requerimiento de personal para dar inicio el proceso de reclutamiento y selección de personal de créditos y cobros?	X		
6. ¿Están en el expediente las pruebas de conocimiento y aptitudes realizadas al personal seleccionado del departamento de créditos y cobros?	X		
7. ¿El examen psicológico para el personal de créditos y cobros se realiza por un profesional?			

			X
8. ¿Se realiza test de habilidades al personal seleccionado del departamento de créditos y cobros?	X		
9. ¿Se hace examen de conocimiento de uso de hardware al personal de créditos y cobros?	X		
10. ¿Se hace examen de conocimiento de uso de software al de personal de créditos y cobros?	X		

Fuente: Elaboración Propia.

EVALUACIÓN		
ENTORNO DE CONTROL		
COMPROMISO Y COMPETENCIA		
ALTO %	MEDIO %	BAJO %
1-40	41-70	71-99
<p>CONCLUSIONES: Se obtuvo un 89% de respuestas afirmativas y 11% que no se cumplen, lo que indica que existe un riesgo bajo en esta área.</p>		
<p>FECHA: 21 de Octubre del 2014</p>		
<p>ELABORADO POR: Ivania Orozco</p>		

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO 6**CCI-4**

ENTORNO DE CONTROL			
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
PREGUNTAS	SI	NO	N/A
1. ¿Existe un organigrama en el departamento créditos y Cobros?	X		
2. ¿La estructura organizativa definida responde al cumplimiento de los objetivos en el departamento de créditos y cobros?	X		
3. ¿El departamento de créditos y cobros tiene una comunicación estrecha con otros departamentos?	X		
4. ¿Se respetan los niveles de jerarquía en el departamento de créditos y cobros?	X		
5. ¿Se divulgan los niveles de autoridad en el departamento de créditos y cobros?	X		
6. ¿Considera necesarias las capacitaciones de las jefaturas de créditos y cobros?	X		
7. ¿Existe personal ejecutivo en el departamento de créditos y cobros para la atención de clientes especiales?		X	

8. ¿Se consideran a otras jefaturas para la divulgación de los resultados del departamento de créditos y cobros?	X		
9. ¿Existe una persona para monitorear los resultados del departamento de créditos y cobros?	X		
10. ¿Existen procesos para desarrollar las gestiones de cobros?	X		

Fuente: Elaboración Propia.

EVALUACIÓN		
ENTORNO DE CONTROL		
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL		
ALTO %	MEDIO %	BAJO %
1-40	41-70	71-99
<p>CONCLUSIONES: Se obtuvo un 90% de respuestas afirmativas y 10% q no se cumplen, lo que indica que existe un riesgo bajo.</p>		
<p>FECHA: 22 de Octubre del 2014</p>		
<p>ELABORADO POR: Ivania Orozco</p>		

Fuente: Elaboración Propia.

ENTORNO DE CONTROL			
COMITÉ Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS			
PREGUNTAS	SI	NO	N/A
1. ¿Se realiza un análisis previo de la situación financiera de los clientes para establecer y aprobar el límite de crédito?	X		
2. ¿Se verifican que los créditos se otorgan de acuerdo a las políticas establecidas en el departamento de créditos y cobros?	X		
3. ¿Están documentadas en el expediente las garantías correspondientes a los créditos otorgados?	X		
4. ¿Existen parámetros para establecer diferentes categorías de créditos?		X	
5. ¿Se realiza una verificación de la existencia de las garantías recibidas por los créditos otorgados?	X		
6. ¿Queda documentado por medio de actas el resultado de las reuniones?	X		
7. ¿Se aplican las políticas establecidas para la recuperación de créditos?	X		

8. ¿Existe cronograma de reuniones del comité?		X	
9. ¿El comité está integrado por profesionales?	X		
10. ¿Se establecen incentivos para los encargados de la recuperación de mora?		X	
11. ¿Existen niveles de autorización dentro del comité?	X		
12. ¿Se aplica algún porcentaje de recargo por morosidad a los clientes?			X
13. ¿Se aplican descuentos como incentivos a los clientes puntuales?	X		
14. ¿El comité está integrado por personas no profesionales?			X
15. ¿Los créditos otorgados a clientes están de acuerdo a los límites establecidos por el comité de créditos?	X		

Fuente: Elaboración Propia.

EVALUACIÓN		
ENTORNO DE CONTROL		
COMITÉ Y APROBACIÓN DE CRÉDITO		
ALTO %	MEDIO %	BAJO %
1-40	41-70	71-99
<p>CONCLUSIONES: el resultado fue de 77% afirmativo y 23% que no cumplen, es por esto que en esta área del departamento existe un riesgo bajo.</p>		
<p>FECHA: 23 de Octubre del 2014</p>		
<p>ELABORADO POR: Ivania Orozco</p>		

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO 8**CCI-6**

EVALUACIÓN DE RIESGOS			
PREGUNTAS	SI	NO	N/A
1. ¿Se evalúa la condición económica o/y financieras del cliente antes de aprobar el crédito?	X		
2. ¿Se cumplen los requisitos de documentación cuando se aprueba un crédito?		X	
3. ¿Se autorizan los créditos de acuerdo a las políticas establecidas?	X		
4. ¿Los créditos otorgados están autorizados por el jefe de crédito y cobros?	X		
5. ¿Para la ampliación de montos de créditos se piden nuevas garantías?			X
6. ¿Se considera la situación económica del país para la aprobación de créditos?			X
7. ¿A los clientes en mora se les suspende el crédito otorgado hasta que cancela la deuda?	X		

8. ¿Se elabora programación de cobros por vencimiento en el departamento de créditos y cobros?	X		
9. ¿Se deposita el efectivo cobrado en el momento de cobro?	X		
10. ¿Se verifican los valores de depósitos conforme los reportes entregados por los cobradores?	X		
11. ¿Si los clientes abonan a cuentas bancarias, estos se verifican?	X		
12. ¿Dentro del departamento de créditos y cobros existe una persona que se encargue de los expedientes de los clientes?	X		
13. ¿Se actualizan frecuentemente los datos de generales y financieros de los clientes?		X	
14. ¿Dentro del expediente se encuentra la solicitud de crédito del cliente?	X		
15. ¿Se notifica a la gerencia financiera el extravío de expediente de los clientes?	X		
16. ¿Se encuentran los expedientes resguardados en un archivo identificado?	X		

17. ¿Existen en los expedientes copias de las garantías presentas por los clientes?	X		
18. ¿Se investigan las garantías presentadas por los clientes?	X		
19. ¿Se firma el informe de los documentos de cobros al recibirlos los cobradores?	X		
20. ¿Se cumplen los plazos establecidos para elaborar los informes pertinentes al departamento de créditos?		X	

Fuente: Elaboración Propia.

EVALUACIÓN		
EVALUACION DE RIESGOS		
ALTO %	MEDIO %	BAJO %
1-40	41-70	71-99
<p>CONCLUSIONES: se obtuvo un 83% afirmativos y 17% de controles q no se cumplen, esto indica q existe un nivel de riesgo bajo.</p>		
<p>FECHA: 23 de Octubre del 2014</p>		
<p>ELABORADO POR: Yara García</p>		

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO 9**CCI-7**

ACTIVIDAD DE CONTROL			
PREGUNTAS	SI	NO	N/A
1. ¿El cliente se presenta a la sala de venta y solicita opciones de crédito cuando son pedidos en grandes cantidades?		X	
2. ¿El vendedor asesora al cliente y le presenta los planes y límites de crédito, periodos, descuentos, garantías, cargos adicionales en caso de mora?	X		
3. ¿El vendedor entrega solicitud de crédito al cliente y el detalle de documentos necesarios a anexar?	X		
4. ¿El cliente llena y devuelve la solicitud con la documentación necesaria requerida?		X	
5. ¿El vendedor revisa la información contenida en la solicitud y la documentación?	X		
6. ¿El vendedor estampa número de solicitud y fecha de recibido?	X		
7. ¿El vendedor entrega al final del día las solicitudes y documentación recibida al departamento de créditos y cobros?	X		
8. ¿El jefe de créditos aprueba el crédito, si no			

excede el límite establecido?	X		
9. ¿El asistente de créditos y cobros archiva el expediente de los créditos otorgados?	X		
10. ¿El asistente de créditos y cobros envía garantías al encargado de custodia?	X		
11. ¿El vendedor informa al cliente sobre la resolución afirmativa o Negativa?	X		
12. ¿El gerente de créditos y cobros verifica que los procedimientos hayan sido ejecutados por el personal responsable de realizarlos?	X		
13. ¿El asistente de créditos y cobros recibe las facturas por ventas al crédito?	X		
14. ¿El asistente de créditos y cobros firma de recibido las facturas de crédito?	X		
15. ¿El asistente de crédito y cobro entrega facturas de cobro a los cobradores para realizar su respectivo cobro?	X		
16. ¿El encargado de custodia, elabora resumen de los documentos de cobros archivados del día?	X		
17. ¿Se elabora informe de antigüedad de saldos?	X		

18. ¿El asistente de créditos y cobros realiza recordatorio a través de llamadas telefónicas a los clientes?	X		
19. ¿Los cobradores entregan los reportes de cobros y efectivo del día al asistente de créditos?	X		

Fuente: Elaboración Propia.

EVALUACIÓN		
ACTIVIDAD DE CONTROL		
ALTO %	MEDIO %	BAJO %
1-40	41-70	71-99
<p>CONCLUSIONES: el riesgo que se presenta en este componente del control es bajo, ya que se obtuvo un 89% de cumplimiento.</p>		
<p>FECHA: 24 de Octubre del 2014</p>		
<p>ELABORADO POR: Yara García</p>		

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO 10**CCI-8**

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
PREGUNTAS	SI	NO	N/A
1. ¿Son efectivos los medios por los cuales se obtiene la información?	X		
2. ¿La información que se genera con prontitud a los departamentos involucrados es oportuna y confiable?	X		
3. ¿Se realizan reuniones periódicas con el personal para informar de nuevos asuntos relacionas a los sistemas de información?	X		
4. ¿Al momento de realizar el reporte de cobro del día se comunica inmediato a las áreas involucradas?	X		

Fuente: Elaboración Propia.

EVALUACIÓN		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
ALTO %	MEDIO %	BAJO %
1-40	41-70	71-99
CONCLUSIONES: el resultado que se obtuvo es del 100% de cumplimiento.		
FECHA: 25 de Octubre del 2014		
ELABORADO POR: Ivania Orozco		

Fuente: Elaboración Propia.

SUPERVISIÓN			
PREGUNTAS	SI	NO	N/A
1. ¿Se realizan evaluaciones al trabajo que desempeñan los empleados?	X		
2. ¿Se realizan confirmaciones a los estados financieros de los clientes?	X		
3. ¿Se verifican continuamente los expedientes de los clientes activos?		X	
4. ¿Se verifica la situación económica y financiera del cliente periódicamente?		X	
5. ¿Se evalúa el procedimiento de las cuentas por cobrar constantemente?		X	
6. ¿Se realiza una revisión habitual del cumplimiento de los controles internos establecidos?		X	

Fuente: Elaboración Propia.

EVALUACIÓN		
SUPERVISIÓN		
ALTO %	MEDIO %	BAJO %
1-40	41-70	71-99
<p>CONCLUSIONES: el riesgo existente en este componente de control es medio, ya que el resultado que se obtuvo fue de un 67% de incumplimiento.</p>		
FECHA: 25 de Octubre del 2014		
ELABORADO POR: Yara García		

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO 12

Tabla 6. Matriz de control

Matriz de control					
COMPONENTES DEL CONTROL	Alto 1-40	Riesgo Medio 41-70	Bajo 71-99	Debilidad	Consecuencias
Entorno de Control					
Filosofía Empresarial			80	1. No hay incentivos a los trabajadores	1. Mal desempeño de funciones
				2. Los trabajadores no cumplen en su totalidad con los objetivos y metas del dpto.	2. No hay crecimiento de la cartera.
Integridad y Valores Eticos		70		1. No se realizan arqueos diarios a los cobradores.	1. Malversaciones del efectivo
				2. No se inspecciona el trabajo de los cobradores	2. incumplimiento de funciones
Compromiso y Competencia			89	1. No existe controles para los perfiles de puestos	1. No hay conocimiento de parametros y características a tomar al momento del reclutamiento
Estructura Organizacional			90	1. No hay clasificacion de clientes especiales	1. Pérdida de clientes
Comité y Aprobacion de Credito			77	1. No hay categoría de clientes	1. No hay conocimiento del riesgo de "no pago"
				2. No existe cronograma de reuniones del comité	2. no se tocan todos los temas o puntos de importancia.
				3. No hay incentivos para los de recuperacion de cartera.	3. Incumplimiento de funciones laborales
Evaluacion de Riesgos			83	1. Documentacion del cliente incompleta	1. Extravío y desorden del expediente del cliente
				2. No existe actualizacion de datos de los clientes	2. Dificultad al localizar al cliente
				3. Informes no elaborados en plazo establecido	3. Poco conocimiento y control de la recuperacion de cartera
Actividad de Control			89	1. Ausencia de clientes en la sala de ventas para compras en grandes cantidades	1. Clientes ficticios
				2. Documentacion incompleta	2. Extravío y desorden del expediente del cliente
Información y Comunicación			100		
Supervisión	33			1. No se realiza verificacion de los expedientes del cliente	1. Pérdida de la cartera y/o del cliente.
				2. No hay verificacion de la situacion economica y financiera del cliente	2. Incapacidad de pago
				3. no se evaluan el procedimiento de las cuentas por cobrar	3. Pérdidas en la cartera
				4. no existe revision a los controles internos del area	4. No alcance de objetivos y metas de la entidad

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 13

Ciclo de Crédito y Cobranza

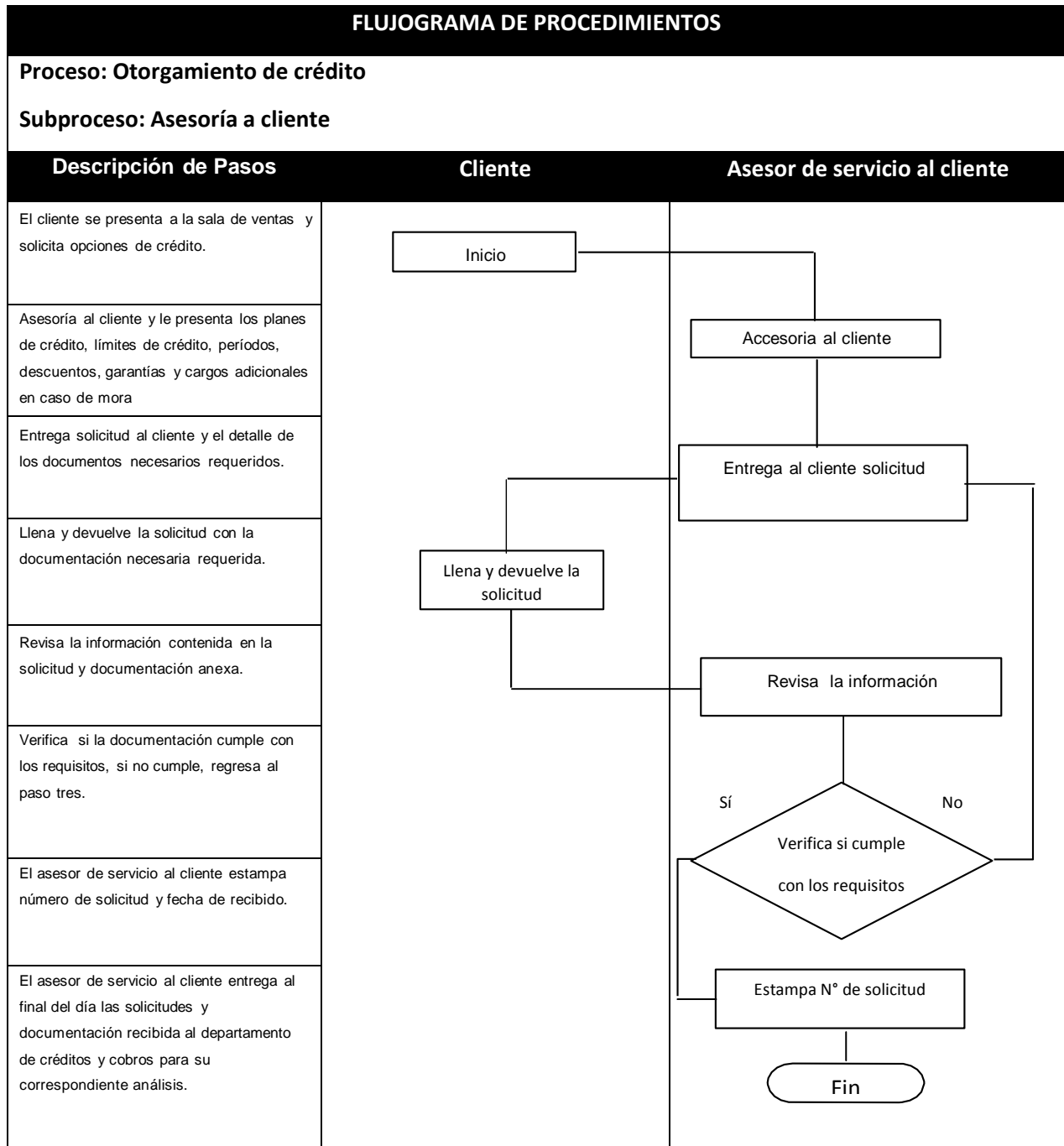


Figura 5. Flujoograma de Asesoría Cliente. (Empresa)

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO

Proceso: Otorgamiento de Créditos.
 Subproceso: Evaluación del solicitante

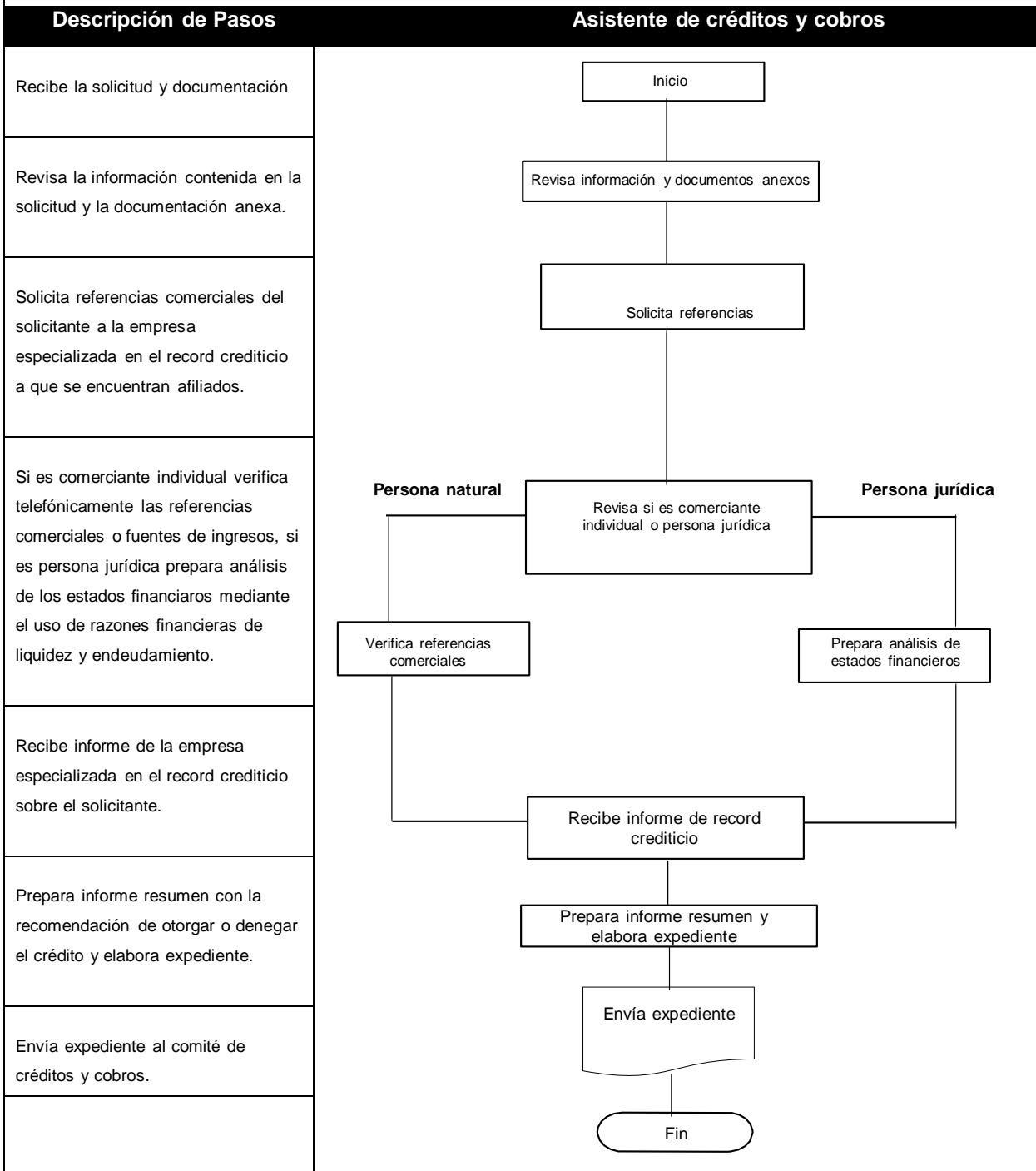


Figura 6. Flujoograma de Evaluación del solicitante. (Empresa)

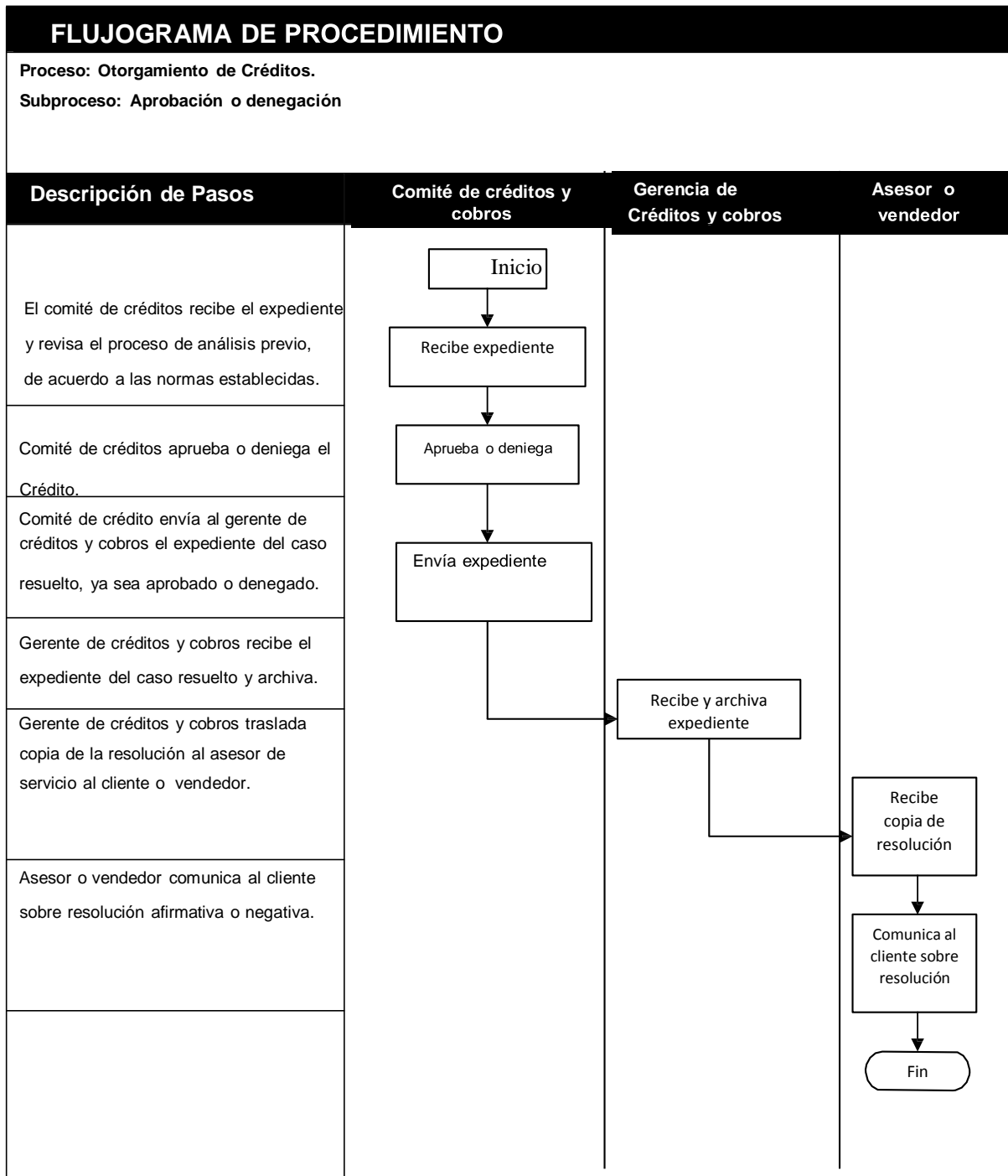


Figura 7. Flujograma de Aprobación o denegación de crédito. (Empresa)

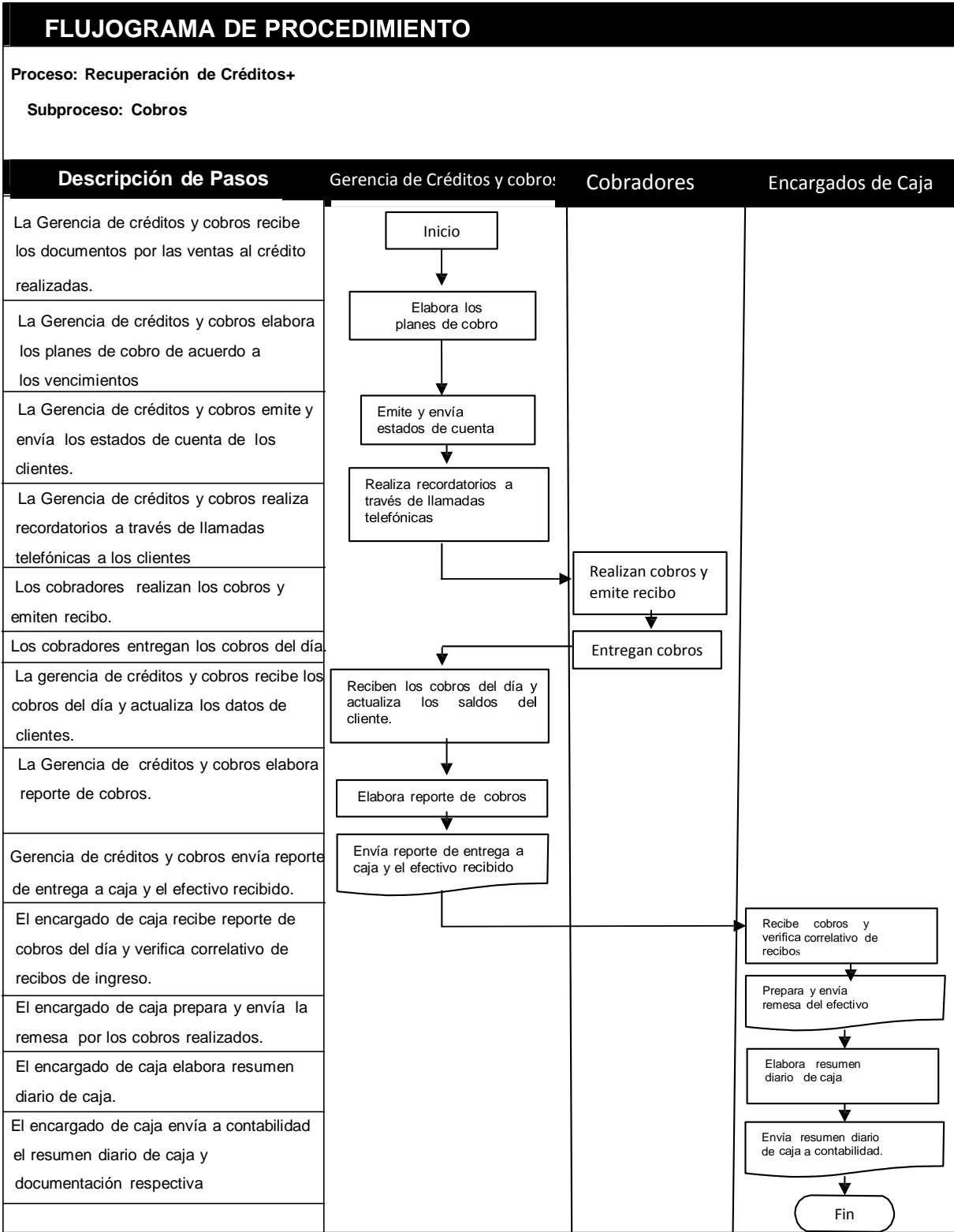


Figura 8. Flujoograma de Cobros. (Empresa)

ANEXO 14

Resultado General de cuestionarios

Tabla 7. Resultado general de cuestionarios

Resultado de Cuestionario General			
	Afirmativas	Negativas	Total
Entorno de Control			
Filosofía Empresarial	80%	20%	
Integridad y Valores Éticos	70%	30%	
Compromiso y Competencia	89%	11%	
Estructura Organizacional	90%	10%	
Comité y Aprobación de Crédito	77%	23%	
Evaluación de Riesgos	83%	17%	
Actividad de Control	89%	11%	
Información y Comunicación	100%	0%	
Supervisión	33%	67%	
Resultado General	79%	21%	100%

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 15

Nómina de equipo de trabajo

Tabla 8. Nómina de Equipo de Trabajo

Nomina										
Nombre	Salario	Deducciones			Neto a Recibir	Prestaciones Sociales				
		Inss Laboral	IR			Inatec	Inss patronal	Indemnización	Vacaciones	Aguinaldo
Carolina Orozco	C\$ 10,000.00	C\$ 625.00	C\$ 1,664.06	C\$ 7,710.94	C\$ 200.00	C\$ 1,600.00	C\$ 833.33	C\$ 833.33	C\$ 833.33	C\$ 4,300.00
Yara García	C\$ 10,000.00	C\$ 625.00	C\$ 2,838.54	C\$ 6,536.46	C\$ 200.00	C\$ 1,600.00	C\$ 833.33	C\$ 833.33	C\$ 833.33	C\$ 4,300.00
Total	C\$ 20,000.00			C\$ 14,247.40						C\$ 8,600.00

Fuente: Elaboración Propia