

El Buzón de Pacioli

Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas publicada por el Instituto Tecnológico de Sonora



GESTIÓN EMPRESARIAL A PARTIR DE LA NIIF SECCIÓN 27: DETERIORO DEL VALOR DE LOS ACTIVOS

**BUSINESS MANAGEMENT FROM IFRS SECTION 27:
IMPAIRMENT OF ASSETS**



ITSON

“EL INFORME DE AUDITORÍA, EL CAMBIO DE AUDITOR Y LA INDEPENDENCIA DEL AUDITOR”

**“THE AUDIT REPORT, THE INDEPENDENCE OF THE AUDITOR
AND THE CHANGE OF AUDITOR”**

El Buzón de Pacioli

Instituto Tecnológico de Sonora

Dr. Javier José Vales García
Rector
Mtra. Mirna Yudit Chávez Rivera
Dirección de Ciencias Sociales y Administrativas

COMITÉ EDITORIAL

EDITOR GENERAL

María Elvira López Parra

COMISIÓN EDITORIAL

Mtro. Moises Rodríguez Echevarría
Mtro. Oswaldo Alberto Madrid Moreno

COMISIÓN DE DIFUSIÓN Y RELACIONES

Mtra. Nora Edith González Navarro
Mtra. Nereida Aceves López
Mtro. Rodolfo Valenzuela Reynaga

ARBITROS INTERNOS

Mtra. Jesús Nereida Aceves López
Mtra. Nora Edith González Navarro
Mtra. Blanca Ochoa Jaime
Mtra. Ma. Dolores Moreno Millanes
Mtro. Rodolfo Valenzuela Reynaga
Mtra. Ma. Elvira López Parra

ARBITROS EXTERNOS

Dr. Luis Ramón Moreno
Universidad Autónoma de Baja California
Mtra. Lorena Vélez García
Universidad Autónoma de Baja California
Mtra. Norma Aguilar Morales
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
Mtra. Edith Georgina Súrdez
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
Mtra. Ma. Carmen Sandoval Caraveo
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
Mtro. José Luis Rivera Martínez
Instituto Sonorense de Contadores Públicos
Mtro. Gabriel Rueda Delgado
Universidad Javeriana, Bogotá Colombia
Mtra. Ruby González Ascencio
Universidad Autónoma del Carmen, Campeche
Dra. Aida Alvarado Borrego
Universidad Occidental, Sinaloa
Dra. Ana Virginia del Carmen Maldonado Alcudia
Universidad Occidente, Sinaloa
Dra. Mónica Velarde Valdez
Universidad Occidente, Sinaloa
Dra. Laura Esther Jiménez Ferretiz
Universidad Autónoma de Tamaulipas

DISEÑO EDITORIAL

Ebba Isabela Escareño Alvarez

EL BUZÓN DE PACIOLI, Año XVII, No. 100, Octubre-Diciembre 2017, es una publicación trimestral editada y publicada por el Instituto Tecnológico de Sonora (ITSON), a través del Departamento de Contaduría y Finanzas, con domicilio en 5 de Febrero 818 Sur, Col. Centro, Ciudad Obregón, Sonora, México, Tel. 410-0921, <http://www.itson.mx/Pacioli>. Editor responsable: María Elvira López Parra, mariaelvira.lopez@itson.edu.mx, Reserva de Derecho al Uso Exclusivo 04-2016-041414033200-203 otorgado por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. Responsable de la versión electrónica, Departamento de Computación y Diseño del Instituto Tecnológico de Sonora (ITSON), responsable técnico Oswaldo Alberto Madrid Moreno con domicilio en 5 de Febrero #818 Sur Col. Centro, C.P. 85000 Cd. Obregón, Sonora, México, fecha de última modificación el 15 de Diciembre de 2017.

Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del editor de la publicación.

Queda estrictamente prohibida la reproducción total o parcial de los contenidos e imágenes de la publicación sin previa autorización del Instituto Tecnológico de Sonora.

EDITORIAL

Las normas internacionales de información financiera (NIIF) vienen a homologar la elaboración y presentación de los estados financieros en cualquier tipo de organización a nivel mundial. En especial, la sección 27 viene a mostrar la valuación e interpretación del deterioro del valor de los activos, mismos que forman una parte importante en el valor de las organizaciones, por representar en su mayoría un porcentaje elevado, de ahí la importancia de analizarlos y determinar el valor correcto para que pueda compararse con otras empresas del mismo sector para la toma de decisiones.

En cuanto al informe de auditoría es importante analizar el papel del auditor con respecto de la emisión de informes de auditoría con salvedades y la independencia que tiene para dar su opinión. Esto obliga a los auditores permanecer especializándose y capacitándose de manera continua para mejorar su actuación profesional.

Finalmente, toda organización debe contar con procesos formales que les permita tomar decisiones cuando se presentan problemas por parte de la dirección o bien de los colaboradores en cuanto a sus funciones, de ahí la importancia de los Manuales de Organización que le permiten tener un mejor control interno de las funciones administrativas del capital humano que en ellas laboran.

Mtra. Blanca Ochoa Jaime
Profesora investigadora del Dpto. Contaduría
y Finanzas del Instituto Tecnológico de Sonora

3 EDITORIAL

4 ÍNDICE

5 GESTIÓN EMPRESARIAL A PARTIR DE LA NIIF SECCIÓN 27: DETERIORO DEL VALOR DE LOS ACTIVOS

BUSINESS MANAGEMENT FROM IFRS SECTION 27: IMPAIRMENT OF ASSETS

17 "EL INFORME DE AUDITORÍA, EL CAMBIO DE AUDITOR Y LA INDEPENDENCIA DEL AUDITOR"

"THE AUDIT REPORT, THE INDEPENDENCE OF THE AUDITOR AND THE CHANGE OF AUDITOR"

26 "MANUAL DE ORGANIZACIÓN PARA UNA EMPRESA DEL GIRO DE SERVICIO QUE LE PERMITA TENER UN MEJOR CONTROL INTERNO DE SUS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS"

"ORGANIZATION MANUAL FOR A SERVICE COMPANY THAT ALLOWS IT TO HAVE A BETTER INTERNAL CONTROL OF ITS ADMINISTRATIVE FUNCTIONS"

ÍNDICE

GESTIÓN EMPRESARIAL A PARTIR DE LA NIIF SECCIÓN 27: DETERIORO DEL VALOR DE LOS ACTIVOS

BUSINESS MANAGEMENT FROM IFRS SECTION 27: IMPAIRMENT OF ASSETS

Vicente René Encalada Encarnación¹
Sonia Caridad Ruiz Quesada²
Otilia Máxima Encarnación Merchán³

¹ Doctorante de Grado Científico, Universidad de Oriente, Santiago de Cuba, Cuba. Responsable Tributario en el Centro de Asesoramiento Empresarial, Balao-Guayas-Ecuador; e-mail: renencalada@hotmail.com

² Subdecana de Grado Científico, Universidad de Oriente, Santiago de Cuba, Cuba.
Otilia Máxima Encarnación Merchán, benefactora del Centro de Aprendizaje de Adultos Mayores, Balao-Guayas-Ecuador

³ Benefactora del Centro de Aprendizaje de Adultos Mayores, Balao-Guayas-Ecuador

RESUMEN

Este artículo tiene como finalidad presentar una aproximación teórica práctica de la “Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) sección 27: deterioro del valor de los activos”. Este trabajo corresponde a uno de los ítems de la tesis doctoral “Modelo de gestión económica-financiera para pequeñas y medianas empresas ecuatorianas”. El objetivo de esta investigación se enmarca en evaluar la gestión de los recursos y presentar lineamientos técnicos que permitan reconocer el deterioro del valor de los activos. La metodología aplicada empieza con la revisión teórica de la NIIF sección 27 y de una amplia argumentación teórica de otras fuentes validando la incursión en un ejemplo práctico. En cuanto al hallazgo principal se reconoce que el importe recuperable de los activos es atendido al precio de venta o valor de uso, por otra parte esta investigación resulta favorable para futuras investigaciones en pequeñas y medianas empresas (Pymes) con el propósito de contribuir positivamente en la construcción de la información financiera a partir de métodos y técnicas contables globales.

Palabras clave: deterioro, importe recuperable, valor presente, valor razonable

ABSTRACT

This article aims to present a theoretical-practical approach of the “International Standard Financial Information (IFRS) section 27: impairment of assets”. This work corresponds to one of the items of the doctoral thesis “Model of economic-financial management for small and medium-sized enterprises Ecuadorian”. The objective of this research is framed to evaluate the management of resources and present technical guidelines that allow recognizing the impairment of assets. The methodology starts with the theoretical revision of the IFRS section 27 and a wide theoretical argumentation of other sources validating the incursion in a practical example. As for the main finding recognized that the recoverable amount of the assets is attended at the price of sale or value in use, on the other hand, this research is favourable for further research in small and medium-sized enterprises (SMEs) with the purpose of contributing positively in the construction of financial information based on methods and technical global accounting.

Keywords: deterioration, amount recoverable, value present, value reasonable

INTRODUCCIÓN

La propuesta de esta obra consiste, sobre todo, en presentar un lineamiento a considerar para estimar el deterioro del valor de los activos de manera separada, fase preliminar que permite llegar a entender los métodos y técnicas para la valoración de los activos, recursos que permiten un rendimiento sobre la inversión. Además en este escenario se hace referencia comprimida a los antecedentes de la normativa universal de exposición financiera, el planteamiento del problema, la justificación que expone la novedad científica de la investigación y finaliza expresando el propósito de la exploración.

ANTECEDENTES

La norma global de revelación financiera nace como una salvación a la crisis mundial de 1998; se funda un conjunto de normas financieras que mediante la Organización Mundial del Comercio se declaró la inserción y la adopción de un modelo único que englobe de manera estandarizada las actividades de negocios y recomienda que todos los países adopten con el propósito de mejorar la calidad de la información económica. La adopción motivó al Fondo Monetario Internacional y al Banco Mundial vincular esfuerzos para modelar una propuesta de cooperación eficaz para conseguir un escenario universal que proyectará de manera transparente los movimientos económicos y financieros de las industrias en los mercados internacionales (González citado por Encalada, 2017).

Los estándares de cortesía universal están relacionados por las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), las interpretaciones de las NIC llamada International Accounting Standards Committee (SIC), las NIIF y sus interpretaciones tituladas International Financial Reporting Standards Committee (IFRIC).

En la actualidad, aún subsiste elevado desconocimiento sobre el adecuado manejo de los activos que forman parte de una organización, sobre qué es un activo y qué no. En observancia a la sección 17 de norma financiera, las propiedades, equipo y planta son activos de las firmas, para utilizarlos en la producción de bienes y servicios, los mismos que pueden ser arrendados a terceros y de los cuales se espera una permanencia mayor de un período contable.

Registrar los activos fijos en las papeletas contables implica que estos han sido adquiridos (comprados o alquilados) los activos fijos comprados son depreciados contablemente, afectando directamente las utilidades (en la lámina de ganancias y pérdidas se engloba como costo a la depreciación), lo que de carácter indirecto interviene en la mayor disponibilidad de caja (menos pago de impuesto a las ganancias); en cambio, si los activos fijos son tomados en alquiler, los gastos de operación inquietan claramente al estado dinámico de ganancias y pérdidas (gastos de alquiler) e influyen en el flujo de caja, en forma directa, al anotar como egreso

el pago de gastos de alquiler, y de manera indirecta, se valora por el aumento en el saldo del flujo de caja por efecto del menor pago de impuesto a las ganancias, el que se traduce en ahorro para la empresa (Santos Jiménez, 2008).

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La evidencia a la investigación se afianza en afrontar un problema práctico relacionado con la necesidad de mejorar la contribución en los proyectos empresariales a los resultados económicos de gestión; y con esto constituir vínculos más efectivos entre el desarrollo empresarial y el uso los activos tangibles e intangibles. Se relacionan importantes procedimientos con el sistema de gestión y la aplicación de la NIIF sección 27 aplicable en industrias Pymes, y se contribuye al perfeccionamiento de sus resultados. Este estudio de caso responde a los procedimientos contables a nivel internacional y en el plano de Ecuador, a la resolución N° 08. G. DSC.010 adopción de la NIIF para las Pymes registro oficial No. 498 de diciembre del 2008, así como de la resolución No. SC.Q.ICI.CPA IFRS.11.01, fecha 12 de enero del 2011, publicada en el registro oficial No. 372 (Superintendencia de Compañías, 2011). El Gobierno de la República del Ecuador, manifiesta que las pequeñas y medianas organizaciones deben considerar la NIIF para las Pymes en los procesos contables para emitir estados financieros con base razonable, es así, que el Servicio de Rentas Internas (SRI), expresa que los estados financieros de las empresas jurídicas deben ser preparados bajo la normativa contable universal, la misma que permita ser comparable con otras empresas de igual características y funciones con el afán de contribuir a una información fidedigna y razonable. Además esta investigación será aprovechada de buena forma en las empresas Pymes a nivel internacional, nacional y en su contexto local, esta permite contar con un método técnico derivado de la NIIF-Pymes para valorar y reconocer el deterioro del valor de los activos.

La sección 27 revelada en la investigación, es parte de la NIIF-Pymes, emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad conocido por sus siglas en inglés como IASB, esta sección hace mención al deterioro del valor de los activos, comprendido los activos intangibles llamados también inmateriales, cuando estos componentes no permitan conocer el importe del desgaste del activo, es aconsejable insertar la definición unidad generadora de efectivo al que pertenece el activo, considerando una previsión de los flujos de efectivo de los activos individuales. En su amplio contexto la sección 27 de la norma financiera aborda esta temática de la disminución del valor y su influencia probable a una posibilidad de reversión, adoptando el nombre técnico y científico "deterioro del valor de los activos", para toda la comunidad de habla hispana.

Los problemas determinantes que aquejan a las industrias Pymes se dan por escaso desarrollo tecnológico, de financiamiento y baja calidad de información económica y financiera, y similares.

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo es fundamental en las medianas y pequeñas empresas porque muestra la novedad científica de la investigación. Además responde no sólo en reconocer las causas que generan deterioro del valor de los activos, sino que se admite vincular los métodos y técnicas que ofrece la norma financiera en su sección 27 para el reconocimiento y medición de las pérdidas por deterioro y su posible reversión del valor. La importancia de la novedad de este trabajo se acentúa en el estilo de estimar el importe recuperable, en concordancia a lo que expresa la sección se realizará: atendiendo bien al precio de venta o al valor de uso del activo. Es en este último criterio donde se enfatiza, por las circunstancias vinculantes hacia un proceso de reconocimiento normativo contable, estilo que es muy frecuente en administración financiera la aplicabilidad del método actuarial de los flujos de tesorería, lo que obedece a realizar proyecciones sobre los flujos futuros y debatir con la tasa estimada de valoración, muestra que, sin recelo, encaja innegable imparcialidad en el desarrollo o desenlace del proceso conjunto de las operaciones, atendiendo al señalamiento de la sección 27, esta puntualiza que este tipo de valoración se estime de forma individual para cada activo analizado. Una vez atendido de manera imparcial y razonable, esta permitirá mostrar información financiera justa con cambios en sus estados financieros para una amplia gama de usuarios interesados.

Debido a la dificultad de estimar los flujos de tesorería de forma individual de los activos, se usa el juicio valorativo unidad generadora de efectivo, bien pudiendo ser, la unión de activos ordenados para su posible estimación de los flujos de tesorería futuros. Para sintetizar se modela el siguiente ejemplo: el laboratorio industrial responsable de las reparaciones de los equipos sofisticados.

OBJETIVO

Evaluar la gestión de los recursos a partir de la aplicación de métodos y técnicas financieras que permita determinar el deterioro del valor de los activos, sustentado a través de la normativa financiera y que además contribuya a la gestión responsable para el desarrollo organizacional, enfocado en la determinación y solución de los trascendentales problemas de gestión empresarial. De esta manera se influye positivamente a futuras investigaciones relacionadas al campo de la disciplina contable, financiera y de la responsabilidad empresarial.

MARCO DE REFERENCIA

Consideraciones generales de la sección 27 de la NIIF para las Pymes

El objetivo de la sección 27: enfatiza en que una entidad debe contabilizar y revelar la información financiera por deterioro o por reversión del valor por cada uno de los activos reconocidos en su contabilidad.

Como consecuencia de la legítima información financiera reconocida en sus libros contables y en los estados financieros de la entidad, muestra el alcance para el reconocimiento y valoración de dichos activos, sean estas estimaciones por deterioro o por reversión del valor de los activos (Universidad Técnica de Machala, 2012).

De acuerdo a la definición de la NIIF-Pymes (International Accounting Standards Board, 2015), esta sección se aplicará en la contabilización del deterioro del valor de todos los activos distintos a los presentados en la tabla No.1. Como sigue:

Tabla 1.
Restricción de alcance de la sección 27

No	NIIF para las PYMES-Sección 27
1	Activos por impuestos diferidos
2	Activos procedentes de beneficios a los empleados
3	Activos financieros, procedentes de instrumentos financieros de la sección 11 y 12 de la norma
4	Propiedades de inversión medidas al valor razonable
5	Activos biológicos relacionados con la actividad agrícola

Fuente: Sección 27 de la norma financiera

La Tabla 1, exhibe la dificultad en el alcance de la sección 27 de la norma financiera.

Limitaciones y alcance de la NIIF sección 27

En este apartado se ilustra de manera concreta la participación y la no participación de la sección objeto de estudio, con la finalidad de conocer el alcance y la no relación con otras secciones de la norma. Tal como se puede observar en la tabla No. 2.

Tabla 2.
Barreras y alcance de la sección 27

No	Activos no sometidos a la práctica de la sección 27	Secciones
1	Activos financieros	Sección 11
2	Otros temas relacionados con instrumentos financieros	Sección 12
3	Las propiedades de inversión medidas al valor razonable	Sección 16
4	Activos procedentes de beneficios a los empleados	Sección 28

5	Los activos por impuestos diferidos	Sección 29
6	Activos biológicos relacionados con la actividad agrícola a valor razonable - costos estimados de venta	Sección 34
No	Activos sometidos a la práctica de la sección 27	Secciones
1	Inventarios	Sección 13
2	Inversiones en asociadas	Sección 14
3	Inversiones en negocios conjuntos	Sección 15
4	Las propiedades de inversión registradas a método de costo	Sección 16
5	Propiedades, plantas y equipos	Sección 17
6	Activos intangibles distintos de la plusvalía	Sección 18
7	Plusvalía	Sección 19
8	Deterioro del valor de los activos	Sección 27

Fuente: Sección 27 de la norma financiera

La Tabla 2, tiene como propósito especificar de manera concreta las secciones no articuladas y las articula al deterioro del valor de los activos sección 27.

El propósito fundamental de la sección 27, es presentar el deterioro y sus indicios que puedan afectar su valor a una amplia gama de activos. Esta sección no se vincula a los problemas relacionados al deterioro de los activos financieros, activos procedentes a beneficio de empleados, impuestos diferidos y a los activos biológicos relacionados con la actividad agrícola (Universidad Técnica de Machala, 2013).

Pero en concreto ¿qué es deterioro del valor de los activos? la sección 27 de la NIIF para las PYMES (2015) expresa que: deterioro es entendido como un procedimiento mediante el cual las entidades reconocen actos no previstos en la depreciación o amortización del activo, causado por factores internos bien puede ser por obsolescencia o deterioro físico, cambios en el uso o mermas en el desempeño económico esperado, externos: cambios en el ambiente (tecnológico, mercado, económico, legal). Mientras que una pérdida por deterioro se produce cuando el importe en libros de un determinado activo es superior al importe recuperable en un futuro.

Por su parte Navia, C. (2011) en su conferencia comenta que “deterioro es la cantidad en que el importe en libros de un activo excede a su importe recuperable”. Mientras que Gerardo y Murcia (2012) explican que “el deterioro del valor de los activos se define como una pérdida que se produce cuando el valor en libros de un activo es mayor a la suma total reversible”, es decir, si la empresa desea vender sus inventarios, un activo intangible o valorar los activos durante su vida útil, debe comparar el valor en libros del activo (costo – (menos) depreciación – (menos) pérdidas por deterioro) y su valor recuperable

(mayor valor entre el valor razonable y el valor de uso), si el valor en libros es mayor que el valor recuperable, la empresa deberá reconocer una pérdida por deterioro.

Siendo este el punto de partida, para que el usuario ha de tener en consideración la sección 27 de la norma financiera, bien podría ser considerada como la transición a viejos paradigmas de la depreciación. De manera puntual, lo que se declara es de reconocer las pérdidas de valor que sufren los activos cuando el valor recuperable de un determinado activo es menor a su valor registrado en la contabilidad. Bajo estas consideraciones se estima un deterioro del valor de los activos, esta pérdida por deterioro se debe reconocer afectando a resultados directamente y de forma inmediata.

Deterioro del valor de los inventarios

La sección 27 de la norma señala que, la entidad evaluará en cada fecha sobre la que se informa si sus inventarios han sufrido deterioro del valor, para esto se debe comprobar el importe en libros de cada partida de inventarios o grupos de partidas similares con su precio de venta menos los costos de determinación y venta, si se constata que uno o varias partidas ha deteriorado su valor, la entidad disminuirá el valor en libros del inventarios o grupo, siendo a precio de venta menos los costos de determinación y venta. Esta merma se la reconocerá como pérdida por deterioro del valor y se la debe registrar de forma inmediata en resultados (Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad – IASB, 2016).

Reversión del deterioro del valor

Para la determinación de la reversión la entidad, posterior a la fecha a la que informa aplicará una nueva evaluación del precio de venta menos los costos de determinación y venta, para determinar si las circunstancias que provocaron el deterioro han dejado de existir, o cuando se tenga plena evidencia de un aumento en el precio de venta menos los costos de determinación y venta, surgido por un cambio sustancial económico, la entidad revertirá el monto del deterioro del valor de modo que el nuevo registro en libros sea inferior entre el costo y el precio de venta analizado menos los costos de determinación y venta (International Accounting Standards Board, 2009: 2013).

Deterioro del valor de otros activos diferentes a inventarios

La NIIF para las PYMES (2009: 2013: 2015: 2017) para la valuación de este tipo de activos, siempre será necesario considerar si ha existido deterioro del valor, tomando en consideración las fuentes internas y externas de información. Para estas solicitudes son importantes las consideraciones generales de la sección 27 de la norma. Como se infiere en la Tabla No. 3.

Tabla 3.

Valoración de términos más frecuentes de la sección 27

No	Consideraciones de la norma sección 27
1	Precio neto de venta: es el valor recibido producto de la venta o traspaso del activo, en acuerdo mutuo entre un contribuyente y un proveedor informado debidamente, dado por la deducción de los costos de la transferencia del dominio del bien.
2	Unidad generadora de efectivo: es un grupo identificable de activos, por el uso de este se genera entrada de flujos de efectivo que son, en buena postura, independientes de las entradas originadas de activos diferentes o grupos de activos.
3	Valor razonables menos los costos de venta: es el valor que se puede recibir por la comercialización de un activo o unidad generadora de efectivo, forjada por una transferencia entre las partes informados de forma adecuada, menos los costos de traspaso del activo.
4	Valor de uso: es el valor presente de los flujos futuros estimados de efectivo que se espera que se genere de un activo productivo, producto de la actividad permanente o eventual, pudiendo bien conseguir un flujo de efectivo tras el término de su vida productiva.
5	Valor recuperable: la recuperación del valor del activo o de una unidad generadora de efectivo es el importe mayor entre su valor razonable menos los costos de venta y su valor en Uso.

Fuente: Sección 27 de la norma financiera

Una vez conocido los términos más comunes pero no menos importantes los no considerados en la Tabla 3, se retoma las fuentes que dan indicio a un deterioro del valor de los activos, como se muestra en la Tabla No. 4.

Tabla 4.

Indicadores de deterioro sección 27

No	Fuentes externas de información
1	El valor de mercado de un activo ha disminuido más de lo estimado como resultado del paso del tiempo o de su uso normal.
2	En el período actual o futuro, se derivarán cambios distintos en el mercado en el que opera la entidad, o bien, en la plaza al que se destina el activo.
3	Incremento de las tasas de interés en el mercado que afectan a la tasa de descuento utilizada para calcular el valor de uso de un activo.
4	El importe en libros de los activos netos es mayor al valor justo estimado de la entidad.
5	Algún otro indicador externo que muestre probabilidad que el valor de uno o grupos de activos va verse afectado su valor.
No	Fuentes internas de información
1	Evidencia sobre la obsolescencia o deterioro físico de un activo.
2	En el período o en el futuro inmediato, cambios en el uso del activo, que afecta en el período actual o a futuro desfavorablemente a la entidad.
3	Evidencias internas que indican que el beneficio económico de un activo es, o va a ser, pésimo que el esperado.
4	Algún otro indicador interno que muestre probabilidad que el valor de uno o grupos de activos va verse afectado su valor.

Fuente: Sección 27 de la norma financiera

Con la inserción de la Tabla 4, lo que se pretende informar a los lectores, que los indicadores de estas fuentes garantizan que los activos de la entidad no estén registrados en los libros contables por un importe superior a su importe recuperable.

Para sintetizar el deterioro del valor de los activos se puede visualizar la gráfica No. 1.

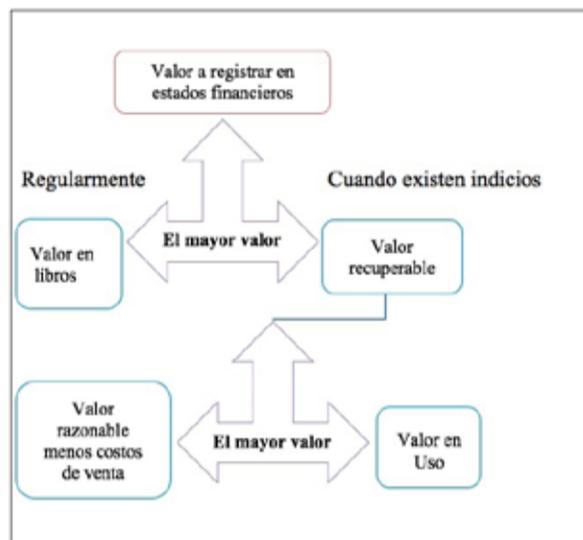


Figura 1. Deterioro del valor de los activos

Fuente: Elaboración propia

La sección 27 de la NIIF, establece dos caminos fundamentales para determinar cuándo un activo ha sufrido deterioro de su valor, siendo estos:

Analizar los componentes que han producido un deterioro del activo, la sección 27 identifica dos vías: los de representación externa y los de enlace internos reconocidos cada uno de estos en la tabla 4 insertada anteriormente a esta información.

Este se radicará en estimar el valor del deterioro; esto significa computar el importe recuperable que será medido con el valor neto registrado en los libros contables.

A estas consecuencias, la sección 27 de la norma Pymes declara, que el valor recuperable de un activo se registra atendiendo al mayor valor entre el valor neto realizable (precio de venta del activo menos gasto de venta), así como el valor de uso (valor actual de los flujos futuros estimados). En la comprobación legítima de estos dos procedimientos o uno de estos se tenga la certeza plena que ninguno de estos valores han excedido su importe en libros, no se considerará deterioro del valor del activo.

Medición del importe recuperable

Reconociendo lo señalado en la sección 27 de la norma se puede apreciar que existe diversidad entre dos elementos de importe recuperable, (el valor justo menos los costos de venta y su valor de uso).

El discernimiento cabal razonable para determinar un presunto deterioro del valor de los activos, está en el estilo adoptado por la determinación del cálculo matemático de su valor razonable y por el valor de registro en los libros contables.

Para tener una luz resplandeciente, dispuesto por la sección en estudio se deberá estudiar el valor recuperable que este debe corresponder con el valor razonable, si los costes de salida, o puesta a facultad por rutas alternas del activo, son rescindidos o pocos significativos. Si los costos fueran altamente significativos, el importe recuperable se localizaría por debajo, hasta, del valor razonable, y surtiría espacio hacia un aumento del probable deterioro (Arias Bello & Salazar Baquero, 2012).

Sí, no se tiene la certeza para asegurar que el valor razonable de un activo sea su legítimo valor de mercado, la entidad debe tomar el valor de uso como importe recuperable de ese activo.

Definición del valor razonable

En esta oportunidad es preciso explicar qué valor razonable es un término en español, justamente para todo un universo con idioma diferente al inglés, por su naturaleza británica este es llamado valor justo, al hacer la traducción al español se adopta el nombre de valor razonable.

La norma NIIF-Pymes (2009 – 2017), define el valor razonable como: el importe que se puede obtener por la venta de un activo, en una transferencia efectuada en contexto de libertad mutua entre dos o más partes interesadas y formalmente informadas, donde la transacción figure a precio de mercado en una plaza activa para ese activo. Por su parte Silva y Azua (2006) definen que: valor justo (fair value): “Es la cantidad por la cual puede intercambiarse un activo o liquidarse un pasivo, entre partes enteradas y dispuestas, en una transacción de libre competencia; esto es, una venta que no es forzosa o liquidación impuesta”. Los precios en mercados activos, constituyen la mejor evidencia de precio justo y serán los empleados como base de medición. Si no estuvieran disponibles, la estimación de valor justo tendrá como base la información más fehaciente que esté disponible, como ser precios de activos y pasivos similares, valor actual de flujos de caja estimados considerando una tasa de descuento compatible con los riesgos comprometidos y similares (Cairns, Massoudi, Taplin, & Tarca, 2011).

En todo caso, valor razonable es entendido como el importe aceptable que hacen en acuerdo conjunto entre el vendedor y el comprador por la transferencia de dominio de un activo o el pago de una deuda contraída en el pasado, sea esta por acuerdo propio o

por representación de terceros en acuerdo voluntario y de forma legítima.

A tendiendo a los principios fundamentales de la sección 27 y a juicio criterio del revisor, lo más fundamental sería estimar en primera instancia el valor neto realizable, cuando no existiera un mercado activo para ese activo, en esa instancia apelar a la comprobación del valor de uso del activo (Encalada Encarnación, 2014).

Identificación de valor en Uso

La obtención del valor de uso de un activo refleja expectativas de flujos de efectivos futuros producto de la participación continua del activo, desde su nacimiento en los registros contables hasta la salida del mismo. Además considerando el reajuste en la que implica la participación de una tasa de descuento que permitirá calcular de la mejor manera esas entradas futuras de efectivo.

Una vez consideradas estas alternativas es conveniente adecuarse a las posibilidades de inseguridad que bien pudiera suscitarse, debido a la desconfianza de una posible caída en los flujos futuros o lo que es peor llegar a un momento de incapacidad de fondos.

Por lo engorroso del tema y la escasa práctica obliga a presentar un bosquejo detallado, como se puede observar en la figura No. 2, conociendo que el procedimiento más sencillo a la explicación está orientado por la siguiente formula acompañado del desmenuado a la misma.

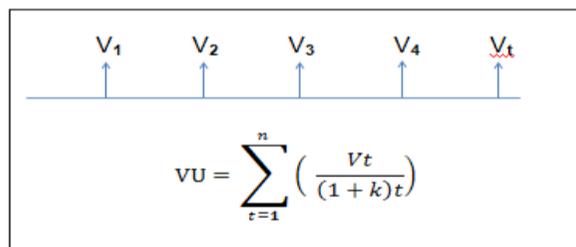


Figura 2. Determinación del valor en Uso
Fuente: Elaboración propia

Despeje:

VU ____, Valor en Uso

Vt ____, Flujos esperados

K ____, Tasa de actualización o beneficio mínimo exigido a la inversión

Elementos de la estimación de los flujos futuros de efectivo

Para la estimación de los flujos futuros de efectivo es necesario tomar en cuenta las consideraciones de la sección 27 del apartado valor en uso (International Accounting Standards Board, 2015).

1. Para el cálculo de los flujos futuros es aconsejable realizarlo sobre las condiciones y estado actual

económico del activo, considerando su vida útil y otros factores determinantes en el tiempo, considerando los de mayor alcance de manera externa a la industria.

2. A juicio criterio se debe estimar flujos futuros no tan extensos que estos bien pudieran ser en un tiempo considerado de mediano plazo, entiéndase como mediano plazo (mayor a un año y menor a cinco), solo si se tiene la certeza de un rendimiento favorable a la empresa se pudiera extender un plazo mayor, naturalmente esto sucede cuando las empresas están sólidamente invariante negativa.

3. En las estimaciones del valor residual es importante tomar en consideración la tasa de crecimiento nula o decreciente, tomando como medida la no extrapolación del sector económico en el que se mueve el activo productivo.

En consonancia a la investigación de Encalada, R. (2014) los flujos de tesorería, su cálculo debería ser aplicado de forma directa de preferencia, valorando las fluctuaciones tanto de las entradas (ingresos) como de las salidas (créditos), del activo, por lo consiguiente deberán estimarse los posibles reembolsos o liquidaciones derivados de la entrega del activo. Una vez realizado el debido procedimiento por la diferencia se obtiene los flujos libres de tesorería o flujos de tesorería que es lo mismo en este caso.

Los flujos de tesorería serán considerados de ambiente monetaria-económico debido a la valuación en el contexto de la zona y de la actividad. Por supuesto que los ingresos y liquidaciones (cobros y pagos) no deben incluirse, así como tampoco deben formar parte las entradas ni las salidas realizadas por actividades de financiación.

Proyección de la tasa de actualización adaptada

La naturaleza del descuento hacer utilizado estará sujeto al costo medio ponderado del capital, de lo consiguiente lo que se valorará estará sometido al importe del valor económico del activo, de manera que no cabe la apreciación de la forma como fue financiado el activo, esto refleja el costo de oportunidad del inversionista.

Como es de esperarse, el tipo de descuento utilizado no presenta riesgos estimados o futuros, por haber sido considerados en la proyección de los flujos esperados, estos deberán coincidir con el beneficio que un mediador exigiera a una inversión, de las cuales tenga la plena certeza que estos ocasionarían flujos de efectivo rentables a los estimados (Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad – IASB, 2016).

Reconocimiento y medición de la pérdida por deterioro del valor

La sección 27 de la norma financiera (2009: 2013: 2015:

2017) dice. Cuando una entidad reconoce un activo en su estado de situación financiera, éste será representado, por su valor neto contable, sin embargo una entidad no reducirá el importe en libros de ningún activo que esté por debajo del mayor de: su valor razonable menos los costos de venta; su valor en uso; y cero. De forma adversa a lo presentado, cuando el valor neto contable es mayor al recuperable se debe reconocer una pérdida por deterioro del valor de los activos.

Reversión de la pérdida por deterioro del valor

La reversión de una pérdida por deterioro del valor del activo conlleva a la estimación de un nuevo importe del activo y este a su vez un nuevo registro en los libros contables por el importe recuperable.

La Escuela de las Fuerzas Armadas (ESPE) (2015) dice. Si se hubiese generado un indicio de que una pérdida por deterioro del valor reconocida en períodos anteriores pudo haber desaparecido o disminuido. La entidad determinará si debe revertir o no la anterior pérdida por deterioro del valor de forma total o parcial. El procedimiento para realizar esa determinación dependerá de si la anterior pérdida por deterioro del valor del activo se basó en lo siguiente: a) si el importe recuperable es de un activo individual; o, b) importe recuperable de una unidad generada de efectivo, a juicio del profesional este deberá considerar el análisis y la interpretación a la información presentada en la tabla 4.

La sección 27 de la NIIF señala que los activos registrados a valor neto contable no incrementarán su valor bajo ninguna circunstancia.

Información a revelar

Una entidad revelará su información contable financiera como consecuencia del importe de las pérdidas por deterioro del valor reconocidas, y de los ajustes realizados cuando ha existido la comprobación absoluta fiable de la reversión a la pérdida del valor de un determinado activo.

En la Tabla 5, se presenta de manera concreta la información que una entidad debe revelar en cada período, en la que tiene la responsabilidad de dar a conocer la información más detallada sobre los hechos suscitados durante su actividad económica en el período.

El propósito que muestra la norma financiera, es de solicitar de manera puntual a todas las entidades acogidas a esta normativa que presenten sus ajustes por mermas del valor de los activos, consecuencias de un deterioro y sobre este que informen los efectos que se hayan producido en los estados financieros, sea este, afectando a ganancias o bien a patrimonio. Indicando en concreto la afectación que se haya producido durante el período al

que se informa. La norma en la sección 27 señala que la entidad deberá informar por cada clase de activo y esta deberá ser por separado e independiente, o de forma grupal, considerando información complementaria donde se detalle las causas que motivaron a una pérdida por deterioro del valor de los activos o su posible reversión de esa determinada pérdida, la misma que haya tenido registro o haya sido reconocida de forma legítima en resultados o a su vez que esta haya afectado al patrimonio neto de la firma.

Seguidamente, la entidad informará sobre los acontecimientos producidos y que estos hayan generado una pérdida por deterioro del valor, la entidad deberá anexar información fiable y verificable sobre los escenarios que hayan facturado para que se reconozca y se registre la pérdida o la reversión del importe, así mismo deberá explicar y argumentar la naturaleza y la particularidad del activo añadiendo la base legal que permitió el cálculo de ese determinado valor, así como otra información razonable para la determinación de estos efectos (International Accounting Standards Board – IASB & Financial Accounting Standards Board – FASB, 2002).

En la Tabla 5, se detalla la información a revelar en consideración a la sección 27 de la norma financiera internacional.

Tabla 5.
Información financiera a revelar

No	Información a revelar
1	Se revelará, para cada clase de activo: El importe de las pérdidas por deterioro del valor reconocidas en resultados. Además la partida o partidas de las cuentas de resultado que consten por el importe del deterioro, en la que esas pérdidas por mermas del valor estén incluidas.
2	El importe de las reversiones de pérdidas por deterioro del valor reconocidas en resultados durante el período y la pérdida o pérdidas de la cuenta de resultados, en que tales pérdidas por deterioro del valor revirtieron.
3	Por cada activo que haya sufrido deterioro de su valor: La motivación que causó y que esta haya llevado a un reconocimiento o a la reversión de la pérdida por deterioro del valor. El valor de la pérdida por deterioro del activo reconocido o revertido. Para cada activo individual, así como la naturaleza del activo. Tomando en consideración el importe recuperable del activo, es el valor justo menos los costos de venta o su valor de uso. Si, se constata que el importe recuperable es el valor justo menos los costos de venta, deberán incluirse la motivación de hecho que determinó el valor justo menos los costos de venta, por citar un ejemplo si se realizó por correlación a una plaza activa para ese activo. Si el importe recuperable es el valor de uso, deberá indicar la tasa de descuento aplicada en el ejercicio corriente o el aplicado anteriormente si existiera del valor de uso.

4	<p>Pérdida del valor para activos conjuntos: Activos correctamente clasificados de acuerdo a pérdida por deterioro del valor, así como los activos clasificados que hayan sido parte de la reversión de la pérdida por deterioro. La motivación que causó tales reconocimientos de la pérdida por deterioro del valor, además la fuente del razonamiento técnico que produjo las reversiones a la pérdida por deterioro del valor (International Accounting Standards Board, 2009: 2013).</p>
---	--

Fuente: Sección 27 de la norma financiera

METODOLOGÍA

La investigación propuesta hacia una audiencia de corte internacional fue descriptiva, de campo y empírica, descriptiva porque exhibe los resultados derivados del proceso que se realizó para constatar el deterioro del valor de los activos sin alterar variables que favorezcan a determinados grupos de activos, de campo porque se desarrolló tomando en consideración las industrias Pymes de exposición internacional, nacional y las de representación local, empírico porque dio espacio a moldear procedimientos matemáticos que conllevaron a determinar las pérdidas por deterioro del valor y su posible revisión en una fecha posterior a la presentación de la información económica financiera.

SUJETO

El estudio de caso que se evidencia en esta investigación está dirigido a las pequeñas y medianas empresas. Dado que las industrias Pymes a nivel global son consideradas organizaciones irrefutables en la conservación del trabajo, la producción de bienes y servicios, generación de riquezas en el territorio, creatividad e innovación que influye en la transformación de la matriz productiva y sobre todo fomentan la competitividad en los mercados internacionales. Además en este trabajo se puede evidenciar procedimientos contables y financieros que intenta involucrar a investigadores, empresarios, académicos, estudiantes y contribuyentes en general con el propósito de fortalecer los mecanismos de control en las operaciones de gestión económicas y financieras.

INSTRUMENTOS

En toda indagación, los instrumentos son fundamentales para la recolección de la información, entre los destacados para este tipo de investigación están la guía de observación, la revisión de trabajos de expertos expuestos en convenciones, congresos, simposios, conferencias, debates y exposiciones. A más de un agregado constan publicaciones científicas del quehacer investigativo en el plano de las ciencias financieras

con estilo participativo en la valoración de los recursos económicos de modo que permite reconocer los activos y pasivos valorados razonablemente.

PROCEDIMIENTO

Para fortalecer esta práctica de investigación científica se expuso una serie de lineamientos que se acopla desde el mismo momento en que se plantea el tema de exposición, entre los que se aborda:

Se redactó la introducción de la obra que consta de un grupo de lineamientos donde se asienta los antecedentes de la temática investigada, planteamiento del problema, la novedad científica y su importancia. Asimismo se expone el propósito de la investigación y las causas por las que las empresas Pymes no trascienden en los mercados de corriente internacional.

Se realizó una amplia revisión a la literatura de la normativa universal de certamen financiero para la presentación de la fundamentación teórica expuesto a través de fuentes, entre estos libros, revistas, material digital, páginas web, base de datos que se enlistan en la Superintendencia de Compañías, página oficial del IASB y otras de relevancia que se adhieren al tema de investigación.

Se analizó técnicamente la argumentación de la sección 27 de la norma financiera en la que señala los motivos cuando un activo o grupo de activos están deteriorados.

Se aplicaron métodos matemáticos para determinar la pérdida por deterioro y establecer una posible reversión del valor. También se construyó un método algebraico para reconocer y valorar los inventarios en las organizaciones Pymes.

Se expuso las conclusiones de la investigación al abordar la norma financiera de corte universal.

RESULTADOS

CASOS PRÁCTICOS

Para la evaluación del deterioro la sección 27 de la norma los realiza en dos segmentos:

- 1.- Deterioro de los inventarios; y,
- 2.- Deterioro del valor de los activos distintos de los inventarios.

Una vez expuesto los procedimientos, se plantean los ejercicios, para el primer caso que corresponde a inventarios:

Basado en el costo, el valor en libros de un inventario es de \$ 360.000 dólares, a la fecha de reporte (31/12/2016) resulta que el inventario se ha visto afectado con un deterioro en su valor, debido a una reducción de la demanda del producto. Después de una exhaustiva investigación, se ha estimado que el precio de venta sería establecido en aproximadamente \$ 350.000 dólares. El gasto de venta estimado es de \$ 5.000 dólares.

Estimar el valor en libros del inventario a fecha de reporte.

Solución caso 1:

1. Valor en libros \$ 360.000
2. Precio de venta \$ 350.000
3. Costos de venta aproximada (\$ 5.000)

Como consecuencia de esta operación restando (\$ 350.000 - \$ 5.000) se tendría, un precio de venta menos gastos de venta equivalente a \$ 345.000 dólares.

Para la empresa, esto ha provocado una pérdida por deterioro del inventario. Debido a que el valor en libros de \$ 360.000 es mayor al precio de venta menos gastos de venta \$ 345.000, existiendo una diferencia de \$ 15.000, y esta da derecho a una pérdida por deterioro del inventario, estos \$ 15.000 son los que se debe registrar como pérdida por deterioro del valor.

Reversión del deterioro del valor:

1. Cuando las circunstancias que previamente causaron el deterioro del valor de los inventarios hayan dejado de existir; o,
2. Cuando exista una clara evidencia de un incremento en el “precio de venta menos los costos de terminación y venta” como consecuencia de un cambio en las circunstancias económicas.
3. La entidad revertirá el importe del deterioro del valor (es decir, la reversión se limita al importe original de la pérdida por deterioro), reconociéndose en resultados.

Antecedentes:

En relación al ejercicio anteriormente planteado, en donde el inventario se deterioró a un valor de \$ 345.000 dólares (costo original de \$ 360.000 dólares menos pérdida por deterioro por \$ 15.000 dólares), considerar que para el cierre del siguiente ejercicio (31/12/2017) más condiciones de mercado se han vuelto favorables, y ahora dicho inventario tiene un valor de mercado de \$ 370.000 dólares.

Dadas estas condiciones registrar este nuevo hecho económico.

Solución caso 2:

Valor de mercado al 31/12/2017: \$ 370.000 dólares
 Costo original del inventario \$ 360.000 al 31/12/2016
 Costo original del inventario \$ 360.000 al 31/12/2017
 (-) Estimación por deterioro (\$ 15.000) al 31/12/2016
 (+) Reversión del deterioro \$ 15.000
 Estimación por deterioro \$ 0.00 al 31/12/2017

Una vez terminado los cálculos matemáticos, se puede afirmar que al 31/12/2016 queda un valor total de \$ 345.000 dólares como al inicio del ejercicio, mientras que para el ejercicio terminado al 31/12/2017 se registra los \$ 360.000 dólares producto de la reversión.

El registro contable quedando entonces de la siguiente manera; \$ 15.000 dólares positivos producto de la reversión por deterioro.

Deterioro del valor de los activos distintos de los inventarios

Antecedentes:

Una empresa opera una maquinaria. La empresa ha recibido una oferta para comprar dicho activo por \$ 20.000 dólares y los costos relacionados con la venta serían de \$ 3.000 dólares. El valor en Uso de la maquinaria es de aproximadamente de \$ 15.000 dólares y su valor según libros es de \$ 22.000 dólares.

Con todas estas consideraciones, determinar si el valor de la plataforma está deteriorado.

Solución caso 3:

El valor razonable menos los costos de venta es igual = a \$ 17.000 dólares traídos de (\$ 20.000 - \$ 3.000)
 Valor en Uso es igual = a \$ 15.000 dólares
 Entonces valor recuperable (el mayor), igual = a \$ 17.000 dólares.
 Como el valor en libros es de \$ 22.000 dólares, se genera una pérdida por deterioro del valor de \$ 5.000 dólares, determinado de (\$ 22.000 - \$ 17.000).

Deterioro del valor de la plusvalía

La siguiente información que se visualiza en la Tabla No. 6, es proporcionada por el deterioro de una unidad generadora de efectivo en la fecha de presentación de informes:

Tabla 6.

Grupo de activos

No	Detalle	Valor en libros
1	Goodwill (plusvalía)	\$ 20.000
2	Maquinaria	\$ 40.000
3	Equipo de computación	\$ 8.000
=	Total	\$ 68.000

Fuente: Elaboración propia

Basado en el método de flujos de caja descontado, el importe recuperable de la Unidad Generadora de Efectivo se determinó que era de \$ 36.000 dólares.

Por lo tanto se requiere asignar el deterioro de los activos de la Unidad Generado de Efectivo.

Solución caso 4:

Los pasos para determinar la pérdida por deterioro y asignar la pérdida a los diferentes activos de la Unidad Generadora de Efectivo son:

1. La pérdida por deterioro es de \$ 32.000 igualado de (\$ 68.000 - \$ 36.000) de acuerdo a la diferencia en el valor en libros y el importe recuperable de la unidad generada de efectivo.
2. \$ 20.000 es asignado a Goodwill.
3. El saldo de \$ 12.000 es asignado proporcionalmente a la maquinaria y al equipo de computación de acuerdo al valor en libros.
4. Por ejemplo, el % para la asignación en el caso de la maquinaria responde a $83,33\% = \$ 40.000 / (\$ 40.000 + 8.000)$.
5. Entonces, la asignación debe ser de \$ 10.000 a la maquinaria y \$ 2.000 a los equipos de computación.
6. El efecto global del deterioro a la fecha de reporte es el siguiente.

Tabla 7.
Efecto global del deterioro

No	Activos	Valor en libros	Deterioro	Ajuste en valor en libros
1	Goodwill	\$ 20.000	\$ 20.000	0.00
2	Maquinaria	\$ 40.000	\$ 10.000	\$ 30.000
3	Equipo de computación	\$ 8.000	\$ 2.000	\$ 6.000
=	Total	\$ 68.000	\$ 32.000	\$ 36.000

Fuente: Elaboración propia

Al registrarse el deterioro en una Unidad Generadora de Efectivo (grupos de activos), de existir un Goodwill deberá registrarse primeramente contra este y el remanente de forma proporcional para el resto de activos.

El ejercicio presentado muestra que la plusvalía, su valor se ha deteriorado al mismo importe registrado en libros, por lo que el ajuste de su valor es igual a cero, mientras que la maquinaria ha sufrido un deterioro de su valor. Y que este ha provocado un ajuste de \$ 30.000 dólares en su valor, de igual manera sucede con el equipo de computación registrando un ajuste de \$ 6.000 dólares americanos.

De acuerdo a los ejercicios desarrollados, se ha presentado diferentes escenarios para demostrar la participación de la sección 27 de la norma financiera, en la que se indica los procedimientos para el cálculo del deterioro del valor de los activos y la posible reversión del deterioro cuando esta procede.

CONCLUSIONES

Las entidades Pymes son el motor irrefutable para la generación de empleo, riqueza y capital, requieren que sus operaciones económicas sean reconocidas contablemente a valor razonable pero dejan también entender que tienen fuertes problemas en el reconocimiento contable de sus activos, la determinación de su importe recuperable en los libros y los cargos por depreciación y pérdidas por deterioro que deben reconocerse con relación a lo dispuesto en la sección 27 de la norma financiera.

El deterioro del valor de los activos, siempre estará en relación al importe recuperable de ese activo, y si es imposible establecer el precio de venta menos los costos de terminación y venta de los inventarios, unidad por unidad, la entidad podrá aglutinar, a efectos de evaluar el deterioro del valor, las partidas de inventario relacionadas con la misma línea de producto que obtenga similar propósito o uso final, y se produzcan y mercantilen en la misma extensión territorial.

Entonces, una pérdida por detrimento del valor de los

activos, se genera cuando el valor a recuperar de un activo productivo o grupo de activos es inferior al valor inicial registrado en libros. El importe reversible de un activo o grupo de bienes productivos es superior entre su valor justo menos los costos de venta y su valor en uso.

La normativa universal de revelación financiera en su sección 27, lo que pretende demostrar es que la información presentada a una determinada fecha de corte, muestre la razonabilidad de la misma e indique si los activos productivos de la entidad han sufrido deterioro de su valor o tienen algún indicio, sea esta información traída de fuentes internas o externas, mostrando la naturaleza técnica que conllevó a un determinado registro contable, sea por incremento en el valor o bien sea por reducción al importe recuperable.

Por otra parte la sección 27 de la norma exhorta, una entidad al aplicar la sección en estudio, deberá mostrar una estimación de los flujos de caja futuros esperados, incluidas las expectativas sobre posibles diferencias en

el valor en la distribución temporal de esos flujos futuros, así como los ajustes por la presencia de incertidumbre inherente en el activo que causen efectos negativos o positivos del valor temporal del dinero.

Con base a la literatura cita y a los métodos financieros aplicados, esta investigación revela el tratamiento contable que debe aplicarse para el reconocimiento del valor de los activos, asimismo indica los elementos esenciales que permiten validar el deterioro del valor

de los activos y su posible recuperación del importe, este último componente siendo uno de los datos más notables, indica que el importe recuperable de un activo o grupos de activos es realizado a precio de venta o bien a valor de uso, más sin embargo el registro contable por disminución o incremento del valor de los recursos debe tomarse en consideración a la necesidad de la firma y sobre todo al principal objetivo y otros relacionados como ambiente, legal, desarrollo, economía y sociedad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias Bello, M. L., & Salazar Baquero, E. E. (2012). Efecto del debido proceso en la formulación de la NIIF 13: Mediciones a valor. Facultad de Ciencias Económicas. Investigación y Reflexión, 20 (1): 207-229.
- Cairns, D., Massoudi, D., Taplin, R., & Tarca, A. (2011). IFRS fair value measurement and accounting policy choice in the United Kingdom and Australia. The British Accounting Review, 43: 1-21.
- Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad – IASB. (2016). Información financiera para sociedades. Recuperado en septiembre de 2017. <http://www.ifrs.org/Pages/default.aspx>
- Encalada, René (2017). Modelo de gestión económica-financiera para pequeñas y medianas empresas ecuatorianas.
- Encalada Encarnación, V. R. (2014). NIIF para las PYMES y su influencia en el proceso contable de la compañía CREATICORP S.A., de la ciudad de Machala, período febrero - agosto 2013, tesis de Postgrado, Unidad Académica de Ciencias Empresariales, Universidad Técnica de Machala, Ecuador.
- Escuela Superior Politécnica del Ejército (ESPE) (2015). Deterioro del Valor de los activos, Expuesto por Encalada y Buele, ponencia I Congreso Internacional de Normas Globales de Información Financiera, Latacunga - Ecuador.
- Gerardo & Murcia (2012). Norma Internación de Información Financiera – Sección 27 deterioro de valor de los activos. Recuperado en septiembre de 2017. www.gerencie.com/niif-para-principiantes-niif-para-pymes-seccion-27-deterioro-de-v
- International Accounting Standards Board – IASB & Financial Accounting Standards Board – FASB. (2002). Norwllak Agreement. Recuperado en septiembre de 2017. <http://www.fasb.org/cs/BlobServer?blobcol=urldata&blobtable=MungoBlobs&blobkey=id&blobwhere=1175819018817&blobheader=application%2Fpdf>
- International Accounting Standards Board (2015). Presentación de la Norma Internacional de Información Financiera, Fundamento de las Conclusiones. Sección 27: deterioro del valor de los activos. Recuperado en septiembre de 2017. http://www.ifrs.org/IFRS-for-SMEs/ED-October-2013/Documents/ED_2013-9_ES_website.pdf
- International Accounting Standards Board (2009: 2013). Deterioro del valor de los activos: sección 27 de la Normas Internación de Información Financiera. Información a revelar.
- Navia, J. C. (2011). Deterioro del valor de los activos. Recuperado en agosto de 2017. https://www.icesi.edu.co/departamentos/finanzas_contabilidad/images/NIIF/pymes/2011/pymes_deterioro.pdf
- Santos Jiménez, N. (2008). Decisión de Comprar o Alquilar Activos Fijos. Industrial Data, 11 (2): 9-17.
- Silva, B., & Azua, D. (2006). Alcances sobre el concepto de valor razonable, CAPIV REVIEW, 4: 61-76.
- Superintendencia de Compañías (2011). Resolución No. 08.G.DSC.010. ARTÍCULO QUINTO.- Sustituir el numeral 3 del artículo primero, Resolución No. 08.G.DSC.010 del 20 de noviembre del 2008, publicada en el Registro Oficial No. 372, del 27 de enero, Quito.
- Unidversidad Técnica de Machala (2013). Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Empresas, Londres 2013, ponencia II Congreso Latinoamericano de Contabilidad y Auditoría, Machala - Ecuador.
- Universidad Técnica de Machala (2012). Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Empresas, Londres 2009, ponencia I Congreso Latinoamericano de Contabilidad y Auditoría, Machala - Ecuador.

“EL INFORME DE AUDITORÍA, EL CAMBIO DE AUDITOR Y LA INDEPENDENCIA DEL AUDITOR”

“THE AUDIT REPORT, THE INDEPENDENCE OF THE AUDITOR AND THE CHANGE OF AUDITOR”

*Yuniria Lizeth Guerrero-Beltrán¹
Juan Alfonso Toscano-Moctezuma²
Alba Luz Loya Armendariz³
Víctor Manuel Peinado Guevara⁴*

¹ Estudiante de la Lic. En Contaduría Pública, en la Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Autónoma de Sinaloa, Guasave, Sinaloa. Correo electrónico: yuniria_bel@hotmail.com

² Profesor e investigador en el Instituto de Ciencias Sociales en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.

³ Estudiante de la Lic. En Contaduría Pública, en la Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Autónoma de Sinaloa, Guasave, Sinaloa.

⁴ Profesor Investigador de Tiempo Completo Titular B en la Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas (ECEA-UAS).

RESUMEN

El estudio sobre el informe del auditor, el cambio de auditor y la independencia del auditor han despertado el interés de muchos investigadores contables en distintos países del mundo. El objetivo de esta investigación ha sido analizar el cambio de auditor respecto de la emisión de informes de auditoría con salvedades y la independencia. Para tal propósito se analizaron un total de 570 informes de auditoría emitidos a las empresas que cotizaron en el mercado de capitales de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) durante el período del 2014 al 2016. En la metodología, se utilizó el método descriptivo mediante un estudio longitudinal. Los resultados del presente estudio señalan que la evidencia encontrada no es del todo concluyente en cuanto a poder afirmar que la emisión de informes de auditoría con salvedades, motiva a las empresas a realizar un cambio de auditor, así mismo que la especialización y capacitación continua del auditor reflejan su actuación con independencia profesional.

Palabras clave: Informe de auditoría, cambio de auditor, independencia del auditor.

ABSTRACT

The study of the auditor's report, the change of auditor, and the independence of the auditor have aroused the interest of many accounting researches in different countries of the world. The objective of this investigation has been to analyze the audit report issued with qualifications and the change of auditor, as well as the independence of the auditor. For this purpose, a total of 570 audit reports issued to companies quoted in the capital market of the Mexican Stock Exchange (BMV) were analyzed during the period from 2014 to 2016. In the methodology the descriptive method was used through a longitudinal study. The results of this study indicate that the evidence found is not completely conclusive in terms of being able to affirm that the issuance of audit reports with qualifications motivates the companies to make an auditor change, as well as the specialization and continuous training of the auditor, reflect their performance with professional independence.

Keys words: Audit report, Change of auditor, Independence of the auditor.

INTRODUCCIÓN

La literatura internacional señala que las investigaciones contables relacionadas con el cambio de auditor, su independencia y la emisión de informes de auditoría con salvedades son ampliamente estudiados y tratados en distintos países del mundo, particularmente este tipo de estudios son frecuentemente realizados por investigadores anglosajones y españoles, quienes reflejan una mayor inquietud e interés del problema en cuestión, siendo ellos quienes cuenta con la mayor literatura existente sobre el tema (Chow y Rice, 1982; Craswell, 1988; Citron y Taffler, 1992; Krishnan, 1994; Krishnan y Sephens, 1995; Lennox, 2000; García et al., 2000; Gómez y Ruíz, 2000; Sánchez, 2003 entre otros).

Sin embargo en ciertos países como México sigue siendo un campo virgen en temas relacionados con el cambio de auditor, puesto que existen pocos investigadores contables interesados sobre el tema en cuestión. Una de las situaciones que impactó a nivel mundial y que ha sido ampliamente estudiada, fue el escándalo financiero de Enron en 2002 y el cual ocasionó la caída de una de las grandes firmas internacionales de auditoría "Arthur Andersen", y derivado de este evento fue que se realizaron amplias modificaciones en la reglamentación vigente relacionada con la práctica de la auditoría financiera.

La BMV cuenta con 150 empresas listadas que emiten acciones, además de publicar sus estados financieros ante el público inversionista, dentro de estos se

encuentra la opinión del auditor, así como la firma del mismo dando fe pública de que la información contenida en ellos es confiable, sin embargo para muchas empresas el tipo de opinión, sobre todo al momento de recibir más de alguna salvedad en sus estados financieros, resulta ser un factor determinante para decidir reemplazar o sustituir de auditor por uno que convenga a sus intereses (BMV, 2017).

La situación antes planteada lleva a reflexionar sobre la independencia del auditor al momento de emitir su opinión en el informe de auditoría; puesto que el cliente será quien decide si lo recontracta o lo reemplaza. Así pues, el auditor debe tener en cuenta su ética profesional, así como una serie de criterios y actuar conforme a las normas de auditoría para emitir su opinión en forma independiente, es decir, sin que una causa externa influya en ello.

El propósito que busca el presente trabajo es analizar en particular; el cambio de auditor respecto de la emisión de informes con salvedades y la independencia del auditor en las empresas que cotizaron en la BMV durante el período 2014-2016. Para ello, la realización de este estudio consta de cinco apartados: en el primero, denominado introducción; donde se aborda de manera general el tema desarrollado y el objetivo propuesto, así como una breve descripción de cada apartado, en el segundo; referente al marco teórico de la investigación en donde se hace un análisis del estado del arte

referente al informe de auditoría, el cambio de auditor y la independencia del auditor, en el tercero; se detalla la metodología empleada para esta investigación, en el cuarto; se presentan los resultados obtenidos de dicho estudio, y, en el quinto; se señalan las conclusiones del mismo.

1. El informe de auditoría, el cambio de auditor y la independencia en la BMV.

El informe de auditoría, características y elementos.

Para Sandoval (2012) un informe en términos de auditoría, o más ampliamente conocido como dictamen; que parte del vocablo latino “dictamen” que se significa opinión, parecer o juicio, acerca de algo y que es emitida por una persona o corporación.

Por otra parte Lazo (2016) coincide que un informe de auditoría o “dictamen” es un documento emitido por un contador público independiente, en el cual expone su opinión referente a los estados financieros de una entidad presentados de una manera razonable o adecuada a la situación financiera, los resultados, los cambios en la inversión de los socios o accionistas y el flujo de efectivo, para lo cual dicha información deberá estar sustentada en base a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). De acuerdo con lo anterior, este informe de auditoría puede clasificarse en cuatro formas distintas de opinión, tales como: limpio, con salvedades, negativo o con la abstención de emitir una opinión, según sea el caso.

Según lo dispuesto en la Ley del Mercado de Valores en su artículo 28, fracción IV menciona aquellos informes que deberán ser presentados en la asamblea general de accionistas celebrada cada fin de año, para el caso de los informes emitidos por el director general de accionistas; éstos deberán ser presentados de conformidad con lo dispuesto en el artículo 43, fracción II de la antes citada ley y el artículo 172 de la Ley General de Sociedades Mercantiles.

Con lo antes comentado la forma de presentación y los elementos básicos que debe contener un informe de auditoría de cuentas anuales se detallan en las Normas Técnicas de Auditoría [NIA] del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas [ICAC] (2008);

1. Título o identificación del informe.
2. Identificación de los destinatarios y de las personas que efectuaron el encargo.
3. Identificación de la entidad auditada.
4. Párrafo de alcance de la auditoría.
5. Párrafo de opinión.
6. Párrafo de salvedades.
7. Párrafo de énfasis.

8. Párrafo sobre el informe de gestión.
9. Nombre, dirección y datos registrales del auditor.
10. Firma del auditor.
11. Fecha de emisión del informe.

Partiendo de lo anterior, autores de la importancia de Mira (2006) y Carreras (2011) coinciden que algunos de los elementos antes mencionados pueden o no aparecer en el informe de auditoría, como lo son; el párrafo de salvedades, el párrafo de énfasis y el informe de gestión. Por su parte Pombo (2013) plantea que sólo los párrafos anteriores (salvedades y énfasis) pueden aparecer en el informe como otros elementos de auditoría.

En relación con lo anterior, Pelazas (2015) menciona que existen cuatro tipos de opinión en el informe de auditoría de cuentas anuales, los cuales son; Opinión favorable, con salvedades, desfavorable y denegada. A continuación, se detalla cada una de ellas desde la perspectiva de (Escobar, et al., 2013):

- a. Opinión favorable (Limpia o positiva): En este tipo de opinión el auditor expone de una forma clara y precisa que no ha tenido limitaciones de ningún tipo durante su trabajo y que se ha cumplido con el marco normativo en cada una de las cuentas anuales las cuales se han formulado de acuerdo al marco normativo de información financiera.
- b. Opinión con salvedades: Este tipo de opinión da lugar cuando el auditor expresa que existen ciertas circunstancias significativas que hacen que el auditor esté en desacuerdo con determinados aspectos de las cuentas anuales, es decir; el auditor en cierto punto está de acuerdo y durante su trabajo manifiesta que no hubo algún tipo de limitación a excepción de ciertas situaciones en las que el auditor no está de acuerdo, como puede ser; el incumplimiento de los principios y criterios contables, omisión de información, o simplemente la aplicación del marco normativo de información financiera durante el proceso de revisión.
- c. Desfavorable: El auditor emite este tipo de opinión cuando ha identificado que hubo incumplimientos en los principios y criterios contables que afectan de manera significativa a las cuentas anuales, de esta forma se debe especificar en uno o varios párrafos intermedios del informe las razones por las que se determina dicha opinión.
- d. Denegada: Este tipo de opinión es emitida por el auditor debido a que durante la realización del su trabajo no ha tenido acceso a la información financiera necesaria para la realización de la auditoría.

2. El cambio de auditor respecto de la emisión de informes con salvedades.

Para Sánchez (2003) el cambio de auditor se refiere al

reemplazo de auditor o, en su caso, de firma auditora, este se puede ocurrir por diversos factores; sobre esto el autor menciona que existen amplias investigaciones que estudian la influencia de la emisión de informes con salvedades y la decisión de sustituir a los auditores.

Según lo antes explicado sobre el tipo de opinión en el informe de auditoría; tema que ha sido bastante estudiado por muchos autores, así como la influencia que dicho informe puede tener respecto al cambio de auditor por parte del cliente sobre todo cuando la opinión es con salvedades. Aunque lo anterior, según García, et al., (2000) manifiestan que no es demasiado determinante para que una empresa decida llevar a cabo el cambio de auditor. Por su parte Ruiz & Gómez, (2000) manifiestan que para algunas empresas al recibir un informe con salvedades es probable que éstas al cambiar de auditor lo hagan por uno menos capacitado y especializado.

Autores tales como Ruiz & Gómez (2003) proponen que, para el caso de las empresas con mayor desequilibrio financiero, mayores serán los incentivos que emplearán para intentar manipular la información contable, por lo que si el auditor actúa con independencia y no acepta este tipo de actos es más probable que sea reemplazado.

De acuerdo con lo anterior, los autores evidencian cómo la opinión del auditor si es una variable importante para el cambio de auditor; puesto que la cuestión antes planteada, donde se expone que pudiese existir un caso de desacuerdo entre el auditor y la empresa con deterioro financiero por la emisión de un informe desfavorable, los autores afirman que esto es un inductor de cambio de auditor, según la muestra de empresas que ellos tomaron en su estudio.

Al mismo tiempo Sánchez (2003) coincide con los autores antes citados puesto que en su investigación enjuicia que mientras exista la posibilidad de contratar auditores más o menos “duros”; expresando con esto a la independencia de los propios auditores al momento de dar una opinión, existirá con ello la posibilidad de que sus clientes cambien de auditor en busca de obtener informes limpios o con salvedades menor graves. El estudio del autor respecto a que exista alguna relación entre la emisión de salvedades y con ello derive el cambio de auditor, evidenció que este hecho puede estar relacionado entre sí, es decir que la emisión de al menos algún tipo de salvedad en el informe de auditoría es un factor determinante para que se realice por parte de la empresa el cambio de auditor.

Sin embargo, para Sánchez (2003) afirma que existen firmas auditoras con diferente propensión a emitir informes con salvedades, con lo que para ellos no significan que sean “duros” o “blandos”, sino más bien,

de una concentración del mercado de auditoría; puesto que una firma auditora puede presentar un cierto número de clientes o empresas de menor tamaño que otras firmas auditoras, Así pues estudios realizados por Caso, et al., (2003) reflejan que las empresas de menor tamaño son más propensas a recibir salvedades en sus informes de auditoría, lo que resulta evidente que un auditor especializado emita con mayor frecuencia salvedades en compañías más pequeñas.

Por su parte Toscano (2010) en su estudio sobre el cambio de auditor en las empresas que cotizaron en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) durante el período del 2000 al 2008, concluye sobre los resultados obtenidos en su investigación que éstos no son ampliamente significativos como para poder asegurar que realmente existe una relación causal entre el cambio de auditor en las empresas emisoras en la BMV con respecto a la emisión de un informe de auditoría con salvedades emitido por las firmas auditoras participantes. Según esto el autor expone que existen otras causas que pudiesen influir en ello, como son; el deterioro de las relaciones entre el auditor y el cliente, la demanda de una auditoría diferenciada, el nivel de honorarios del auditor, el endeudamiento de las empresas, la demanda de servicios adicionales, las fusiones de empresas, los cambios en la gerencia de la empresa auditada, la oferta pública de acciones, la compra de opinión, etc.

Un estudio realizado por García et al., (2000) en España demuestra lo siguiente; “El mercado español reacciona con un cierto retraso y con un descenso de precios a la presentación del informe con salvedades”. Es decir, al recibir un informe con salvedades disminuye el precio de la acción.

3. La independencia en la formación profesional del auditor.

Continuando con nuestro estudio Vilora (2009) menciona que; la independencia del auditor es una cualidad importante del contador público durante el ejercicio de profesional de auditoría al no dejarse influenciar por hechos externos o sentir restricciones relacionadas con sentimientos de familiaridad al momento de emitir su opinión, siendo un pilar fundamental en su formación, de acuerdo con la Ley del Ejercicio Profesional, la misma se les atribuye únicamente a los contadores públicos. Es por ello que el contador público que practique la auditoría no sólo debe aplicar una serie de conocimientos y técnicas que le permitan alcanzar el objetivo de la auditoría, es decir; emitir una opinión sobre los estados financieros de una organización, sino que también debe seguir una serie de lineamientos y normas para la realización de su trabajo. Dichas normas se fundamentan en base al Código de Ética Profesional, así pues el concepto de independencia comprende;

Independencia mental; este principio permite al auditor emitir un juicio profesional o una conclusión sin verse afectado por factores e influencias externas que pudieran distorsionar el resultado del dictamen, permitiendo al auditor actuar con integridad y ejercer la objetividad.

Independencia en apariencia; Evitar hechos y circunstancias que sean tan importantes que, al ponderar todos los hechos y circunstancias específicos, llevarían a un tercero razonable y bien informado a concluir que se ha comprometido la integridad o escepticismo profesional de la firma o de un miembro del equipo de auditoría (Instituto Mexicano de Contadores Públicos [IMPC], 2015).

La independencia mental es un requisito fundamental en la forma de actuación profesional del contador público que funge como auditor, siendo una de las cualidades principales al momento de realizar su actividad sin que pueda ser manipulado por hechos externos, que pudiesen interferir al momento de emitir su informe de auditoría.

De acuerdo con lo anterior el International Federation of Accountants (IFAC) (2009) al igual que el Código de Ética Profesional plantean que; para el caso de los profesionistas en la práctica de auditoría deberán aplicar los conceptos antes mencionados con la finalidad de: Identificar las amenazas en relación con la independencia, evaluar la importancia de las amenazas que se han identificado, y cuando sea necesario, aplicar las salvaguardas para eliminar o reducir dichas amenazas a un nivel aceptable.

Así mismo López & Pérez (2007) plantean que existen diversos factores que pueden motivar al auditor para que actúe con independencia y de esta manera pueda realizar bien su trabajo, de lo contrario este podría ser castigado conforme a las normas establecidas. Entre los incentivos propuestos se encontraron los siguientes; los mecanismos de gobierno corporativo, el papel de los organismos reguladores, las políticas de las firmas de auditoría, puesto que estas deben motivar constantemente a los auditores para que actúen de manera correcta, y las características de los auditores.

Sin embargo, en ciertas circunstancias el auditor puede

verse involucrado y que ponen en riesgo que éste actúe con total independencia mental tal como lo plantea Falconí (2006) al señalar que la mayor amenaza de un auditor es que: “él constantemente debe juzgar y opinar sobre las decisiones e informes de los directores de las empresas, los cuales son, quienes lo eligen, lo retienen o lo reemplazan a su exclusiva discreción”. De lo anterior se puede interpretar que el auditor puede dejar de actuar con independencia mental al momento de emitir su opinión, puesto que involucra la posibilidad de perder al cliente.

Por su parte Martínez (2013), presenta algunas circunstancias que pueden dar lugar a amenazas a la independencia del auditor, para ello primero se deben identificar dichas amenazas y después evaluar su importancia para ver si la independencia puede verse comprometida.

Estas pueden ser:

De interés propio: Se refiere a tener dependencia excesiva de los honorarios de auditoría por parte de un solo cliente u otros servicios. También se refiere a circunstancias en las cuales el auditor pudiese recibir una compensación económica extra por la realización de su trabajo lo cual implicaría dejar de actuar con independencia.

- a. De auto-revisión: Ejemplo de ello es cuando en ciertos casos el auditor para realizar su trabajo debe evaluar trabajos que el mismo ha realizado.
- b. De abogacía: Si el auditor decide tomar partido a favor o en contra de alguno de sus clientes en un proceso judicial, de negociación, etc.
- c. De familiaridad o confianza: Confianza excesiva con el cliente a través, de una relación actual o demasiados años.
- d. De intimidación: Que el auditor sea obligado a dejar de actuar objetivamente por medio de amenazas e intimidación.

Según Martínez, et al., (2016) las situaciones planteadas anteriormente pueden influir de manera negativa en el comportamiento del auditor impidiéndole que deje olvidada su independencia mental al momento de emitir su juicio en el informe.

METODOLOGÍA

Esta investigación fue enfocada en un llevar a cabo un estudio descriptivo, puesto que desde la perspectiva de Hernández, et al., (2006) éste tiene como propósito medir independientemente una serie de cuestiones que fueron seleccionadas, de esta manera se investigó sobre

el número de informes de auditoría con salvedades que fueron emitidos por los auditores de las empresas que cotizaron en la BMV durante el periodo 2014 al 2016, así como también se averiguó sobre el número de cambios de auditor que ocurrieron en ese período de tiempo de

acuerdo al tipo de opinión, y de esta manera mostrar la independencia del auditor respecto al cambio del mismo.

Para llevar a cabo esta investigación, se utilizó un diseño longitudinal; puesto que se analizaron los informes de auditoría y los tipos de opinión emitidas por las firmas auditoras a las empresas emisoras en la BMV con el fin de identificar aquellos informes de auditoría con salvedades, así como también identificar los cambios de auditor ocurridos durante los años 2015-2016 período de estudio.

MATERIALES

Los materiales utilizados para la obtención de la información fueron se analizaron e interpretación un

total de 570 informes de auditoría emitidos por las empresas participantes en la BMV durante el período del 2014 al 2016, para posteriormente construir una base de datos mediante el empleo del software estadístico Excel con la información contenida del análisis de los estados financieros.

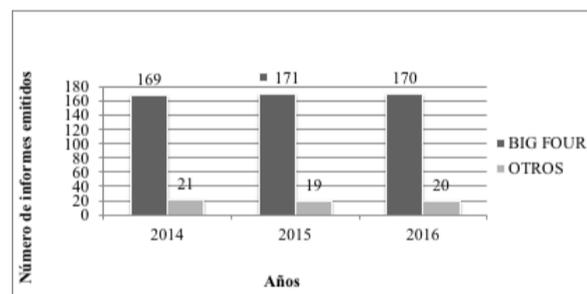
Selección y determinación de la muestra

De la totalidad de 570 informes de auditoría emitidos durante el periodo del 2015-2016 se determinó una muestra observable de 190 informes de auditoría que cumplieran con la condición de contar con los informes emitidos durante los años 2014, 2015 y 2016 correspondientes al período de estudio (BMV, 17 de julio del 2017).

RESULTADOS

Después de haber analizado y revisado cada uno de los 570 informes de auditoría emitidos a las empresas participantes en la BMV que cumplen con las condiciones de la muestra seleccionada para los años 2014, 2015 y 2016, es posible evidenciar los resultados obtenidos de dicho análisis en la siguiente Gráfica 1.

Gráfica 1 Informes emitidos por los grupos de firmas auditoras por año



Fuente: Elaboración propia con datos de la BMV.

En la Gáfica 1, se aprecia que en el 2014 el grupo conocido en el mundo de los negocios como las Big Four (conformado por las firmas multinacionales Deloitte, KPMG, PriceWaterhouseCoopers (PWC) y Ernst & Young) emitió 169 informes de auditoría y el grupo conformado por el resto de las otras firmas de auditoría emitió tan solo 21 informes de auditoría en ese mismo año. Así mismo, se observa en la gráfica 1 que en el 2015 las Big Four emitieron 171 informes de auditoría contra 19 informes de auditoría emitidos por el resto de las otras firmas de auditoría. Finalmente, en la gráfica 1 también se puede destacar que para el del 2016 las Big Four emitieron 170 informes de auditoría cuando por otra parte el resto de las firmas de auditoría tan solo emitió 20 informes en ese mismo año. Así pues se observa el amplio mercado que concentra el grupo integrado por las Big Four, debido a la gran cantidad de informes que emitieron en cada uno de los años observados, dejando

un mercado muy reducido para el resto de las otras firmas de auditoría participantes.

Después de un previo análisis sobre cómo se encuentra integrado el mercado de auditoría en la BMV, se hizo una comparación sobre el tipo de opinión que emiten en el informe de auditoría las firmas auditoras antes mencionadas y con qué frecuencia. Esto se aprecia en la tabla 1 donde es posible identificar en cada uno de los años (2014, 2015 y 2016) sobre el tipo de informe de auditoría que emitieron los dos grupos de firmas auditoras. Así pues, para este caso se analizaron específicamente la frecuencia con la que se emitieron por un lado los informes de auditoría con opinión limpia y por otro lado los informes de auditoría con opinión con salvedades en el periodo comprendido por los años 2014-2016.

Tabla 1.

Número de informes limpios y con salvedades emitidos por los dos grupos de firmas auditoras por año.

AÑOS	BIG 4		OTRAS	
	LIMPIO	SALVEDADES	LIMPIO	SALVEDADES
2014	167	2	20	1
2015	169	2	19	0
2016	169	1	20	0

Fuente: Elaboración propia con datos de la BMV.

De lo anterior se evidencia de la Tabla 1 que el grupo de las Big Four, aunque no es una cantidad verdaderamente significativa emiten con mayor frecuencia salvedades; tan solo en 2014 y 2015, 2 informes con salvedades y en 2016 1 informe con salvedades, que las otras firmas auditoras participantes en la BMV. Así como también

es evidente que las Big Four es el grupo que tiene un amplio mercado y un mayor número de informes de auditoría emitidos, por lo que es evidente que la emisión de informes de auditoría con salvedades, también lo sean.

Así como también es posible identificar en la Tabla 2 donde se muestra el tipo de opinión emitido en el informe de auditoría con respecto en los años analizados, donde se puede notar que el informe limpio y con salvedades son las variables principales, puesto que son las únicas opiniones emitidas en dicho período por tal las únicas cambiantes, como se puede observar conforme transcurrieron los años disminuyó la cantidad de números de informes con salvedades; pues en el 2014 se emitieron 3 informes de auditoría con salvedades, 2 en el 2015 y 1 en el 2016 y por tanto aumentó la emisión de informes limpios para el 2014 se emitieron 187 informes limpios, 188 en el 2015 y 189 en el 2016.

Tabla 2.
Número de informes emitidos por año.

Tipo de informe	2014	2015	2016
Limpio	187	188	189
Salvedades	3	2	1
Desfavorable	0	0	0
Denegada	0	0	0

Fuente: Elaboración propia con datos de la BMV.

Con respecto al cambio de auditor de acuerdo con la evidencia obtenida en la Tabla 3, se observa la cantidad de informes analizados, así como el total de cambios de auditor y el porcentaje de éstos en el periodo de estudio. Sin embargo, en dicha comparación la mayoría de los cambios de auditor efectuados por las empresas son independientes del tipo de informe emitido por la firma auditora, situación que se detalla más adelante.

Tabla 3.
Número de cambios de auditor con respecto de los periodos 2014-2015 y 2015-2016.

Período	Número de informes analizados	Número de cambios de auditor	Porcentaje de cambios de auditor respecto del número de informes analizados (%)
2014-2015	190	15	7.9%
2015-2016	190	18	9.5%

Fuente: Elaboración propia con datos de la BMV.

Continuando con nuestro análisis, en la siguiente Tabla 4 se observa que los resultados reflejan que, de la totalidad

de cambios de auditor efectuadas por las empresas que cotizan en la BMV, tan solo el 7% de dichos cambios fueron efectuados después de haber recibido informes con salvedades en el período 2014-2015, mientras que en el período 2015-2016 fue un 6 %.

Tabla 4.
Número de cambios de firma con respecto de la emisión de salvedades en los periodos 2014-2015 y 2015-2016.

Número de cambios de auditor	Período	Número de cambios de firma después de recibir informe con salvedades	Porcentaje de cambios de auditor después de recibir salvedades en el informe
15	2014-2015	1	7%
18	2015-2016	1	6%

Fuente: Elaboración propia con datos de la BMV.

Así mismo, se puede observar en la Tabla 4, que los resultados tan poco significativos de los informes de auditoría con salvedades respecto del cambio de auditor, nos lleva a reflexionar sobre algunas situaciones en las cuales el auditor puede actuar con independencia al momento de emitir su dictamen con salvedades, puesto que como lo menciona Sánchez (2003) el cliente espera un dictamen limpio o con salvedades menos graves, reemplazando a un auditor por otro.

Tabla 5.
Número de informes con salvedades con respecto al número de cambios de auditor después de recibir un informe con salvedades en los periodos 2014-2015 y 2015-2016.

Número de informes con salvedades	Período	Número de cambios de firma después de recibir informe con salvedades	Porcentaje de cambios de auditor después de recibir salvedades en el informe
3	2014-2015	1	33%
2	2015-2016	1	50%

Fuente: Elaboración propia con datos de la BMV.

Sin embargo, como también se refleja en la tabla 5 que de un total de informes 3 informes de auditoría con salvedades en 2014 no todas las empresas cambiaron de firma auditora para el siguiente año del 2015 siendo tan solo el 33% aproximado. Así mismo, podemos observar en la Tabla 5 que de los 2 informes de auditoría con salvedades emitidos en 2015 tan solo el 50% aproximado de empresas decidieron cambiar de auditor para el siguiente año del 2016. Esta situación manifiesta en

cierto grado como está sustentada la independencia mental y profesional del auditor al momento de emitir su opinión.

CONCLUSIONES

La práctica de auditoría conlleva a una serie de procedimientos y requerimientos que el propio profesional debe estar comprometido al momento de su ejercicio profesional, pues constantemente debe estar actualizado y capacitado para realizar su trabajo conforme a los lineamientos establecidos en su profesión. Respecto a ello en los últimos años y debido a los escándalos financieros y contables en el mundo, es que se han surgido algunas modificaciones en las propias normas y reglas relacionadas con la práctica profesional de la auditoría financiera.

Entre estas modificaciones fueron las de las Normas Internacionales de Auditoría [NIA] 700 en 2016 donde se realizaron algunos cambios propiamente de la forma de presentación del informe de auditoría, al mismo tiempo también se han tratado situaciones en lo referente a la rotación o cambio de auditor como se menciona en el libro verde en 2010 que; la rotación obligatoria no sólo debe ser de los socios sino también de la firma auditora, dado que puede darse la amenaza de familiaridad y por tanto perderse la independencia profesional del auditor.

En conclusión, el profesional dedicado a la práctica de la auditoría debe estar continuamente actualizado y apegado a la normatividad vigente, ello también implica evitar situaciones que pongan en riesgo la independencia profesional del mismo. En lo referente a

los resultados obtenidos durante este estudio, aunque los datos obtenidos fueron pequeños en cuanto al número de informes con salvedades y el cambio de auditor de las empresas que emiten acciones en la BMV, se puede considerar que sí existen cambios de auditor después de recibir un informe con salvedades, así como también tal y como lo afirma Sánchez (2003) las Big Four son emitidas con mayor frecuencia informes de auditoría con salvedades que las otras firmas, esto principalmente a la experiencia, profesionalismo y grado de especialidad de los auditores auditoras que forman parte de la misma.

Sin embargo, no es posible afirmar que verdaderamente el cambio de auditor se debe a dicha situación. Como afirmamos antes, el cambio de auditor puede darse debido a diversas situaciones como, por ejemplo; la misma reglamentación vigente, auditores más capacitados, inconformidades por parte de la empresa o el auditor, entre otras situaciones. Sin embargo no puede descartarse la posibilidad de que el cambio de auditor pudiese darse por la emisión de salvedades.

En lo referente a la independencia profesional del auditor, pensamos que mientras el auditor este mejor capacitado entonces tendrá una mayor tendencia de actuación con independencia mental y de esta manera la opinión que este emita en el informe de auditoría será mucho más confiable y de mejor calidad profesional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bolsa Mexicana de Valores (2017). Información financiera digital de las empresas emisoras. Recuperado el 17 de julio del 2017 en: <https://www.bmv.com.mx/es/empresas-listadas/informacion-digitalizada>
- Carreras, J. (2011). El informe de auditoría y los nuevos tipos de salvedades. *Especial auditora*, 2011(235), 51-51.
- Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión (2016). Ley del Mercado de Valores. México: Autor.
- Caso, C., García, J., López, A., & Martínez, A. (2003). Estudio de la incidencia de ciertos factores en el informe de auditoría. *Revista de Contabilidad*, 6(11) 57-86.
- Chow, W. C. y Rice, S. J. (1982). Qualified audit opinions and auditor switching. *The Accounting Review*, Vol. 57, No.2, pp. 326-335.
- Citron, d. B. y Taffler, R. J. (1992). The audit report under going concern uncertainties: an empirical analysis. *Accounting and Business Research*, Vol. 22, No. 88, pp. 337-345.
- Craswell, A. T. (1988). The association between qualified opinions and auditor switches. *Accounting and Business Research*, Vol. 19, No. 73, pp. 23-31.
- Escobar, L., López, R. & Tamayo, E. (2013). *Contabilidad y fiscalidad*. España: Editex.
- Falconí, O. (2006). Auditoría y Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. *Contabilidad y Negocios*, 16-20.
- García, M. A., Ruiz, E., & Vico, A. (2000). Factores que condicionan la elección y el cambio de auditor en la empresa española. *Revista de contabilidad*, 3(6) 49-80.
- Gómez, N. y Ruiz, E. (2000). Un estudio empírico sobre la relación entre informe de auditoría y cambio de auditor. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, Vol. XXIX, No. 105, pp. 705-741.

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación (4ta ed.). México: MCGRAW-HILL.
- International Federation of Accountants [IFAC] (2009). Código de Ética para profesionales de la contabilidad. México: Autor.
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos [IMCP] (2015). Código de ética profesional (1ra ed.). México: Autor.
- Krishnan, J. (1994). Auditor switching and conservatism. *The Accounting Review*, Vol. 69, No. 1, January, pp. 200-215.
- Krishnan, J. y Stephens, R. G. (1995). Evidence and opinion shopping from audit opinion conservatism. *Journal of Accounting and Public Policy*, No. 14, pp. 179-201.
- Lazo, J. J. (2016). El dictamen del contador público independiente como resultado de la auditoría de estados financieros. *Dinámica empresarial*, 45-50.
- Lennox, C. (2000). Do companies successfully engage in opinion-shopping? Evidence from the UK. *Journal of Accounting and Economics*, Vol. 29, pp. 321-337.
- López, R., & Pérez, A. V. (2007). Los incentivos y amenazas que condicionan a la independencia del auditor. *Actualidad Contable Faces*, 10(14) 68-79.
- Mira, J. C. (2006). *Apuntes de Auditoría*. España: Creative Commons.
- Martínez, A. M. (2013). Un análisis de la independencia en la auditoría de cuentas. *Revista Galega de Economía*, 22 (1) 307-328.
- Martínez, M., García, J., & Vivas, L. (2016). El informe de auditoría con salvedades: ¿una mayor independencia y competencia del auditor aumenta su contenido informativo? *Revista de contabilidad*, 19(1) 89-101.
- Pombo, J.R. (2013). *Contabilidad y fiscalidad* (1ra ed.). España: Ediciones paraninfo.
- Pelazas, M.A. (2015). *Planificación de la auditoría UF0317*. España: Ediciones paraninfo.
- Ruiz, E., & Gomez, N. (2003). Evidencia empírica sobre inductores del cambio de auditor: especial referencia de la situación financiera de la empresa. *Revista de Contabilidad*, 6(12) 139-167.
- Sanchez, A. (2003). Salvedades y cambio de auditor. *Revista española de financiación y contabilidad*, 32(119) 938-1012.
- Sandoval, H. (2012). *Introducción a la auditoría*. México: Red tercer milenio.
- Toscano Moctezuma, J. A. (2010). El cambio de auditor en la Bolsa Mexicana de Valores. *Revista Universitaria de Administración*, 1(1) 8-13.
- Vilora, N. (2009). La importancia del concepto de independencia para la auditoría. *Actualidad Contable Faces*, 12(18) 115-124.

“MANUAL DE ORGANIZACIÓN PARA UNA EMPRESA DEL GIRO DE SERVICIO QUE LE PERMITA TENER UN MEJOR CONTROL INTERNO DE SUS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS”

“ORGANIZATION MANUAL FOR A SERVICE COMPANY THAT ALLOWS IT TO HAVE A BETTER INTERNAL CONTROL OF ITS ADMINISTRATIVE FUNCTIONS”

*Daniela Jiménez Kuraica*¹

¹ Estudiante de la Carrera de Licenciado en Administración del Instituto Tecnológico de Sonora

RESUMEN

En la actualidad vivimos en medio de una constante y creciente competencia en un mundo globalizado, las empresas deben buscar mejores y más opciones para gestionar y herramientas que beneficien e impulsen a su empresa a ser competitivos dentro del mismo.

En el 2013 Mintzberg realizó su definición acerca del administrador que dice “Administrar, es controlar y hacer, es manejar y pensar, es liderar y decidir y muchas más, no agregadas sino mezcladas. Si se quita alguna de estas actividades no se tiene completa la labor del administrador”. Cuando una empresa no tiene definidas sus actividades y funciones, no cuenta con parámetros fijos, jerarquía de autoridad, una misión y visión que definan la base de la compañía, hace que generen consecuencias negativas para las mismas y las hace menos competitivas y con menos productividad. El presente trabajo se enfocó en la realización de una propuesta de manual de organización para una micro-empresa de servicios en Ciudad Obregón, pretendiendo establecer un sistema de información de utilidad para esta y lograr los objetivos establecidos por la misma.

Palabras claves: Manual de organización, Administración, control interno

ABSTRACT

Currently we live in the midst of a constant and growing competition in a globalized world, companies must seek better and more options to manage and tools that benefit and encourage your company to be competitive within it.

In 2013, Mintzberg made his definition about the administrator who says: “Manage, control and do, manage and think, lead and decide and many more, not aggregated but mixed.” If one of these activities is eliminated, the administrator Work is not complete. “When a company has not defined its activities and functions, it does not have fixed parameters, hierarchy of authority, a mission and vision that defines the base of the company, causes negative consequences for them and makes them less competitive and less productivity The present work focused on the realization of a proposal for an organization manual for a service microenterprise in City of Obregón, trying to establish a useful information system for this and achieve the objectives established by it.

Keywords: organization manual, administration, internal control

INTRODUCCIÓN

Un manual es un documento que brinda información acerca procedimientos, funciones y orden dentro de una empresa los cuales se necesitan para que se realice el trabajo dentro de la misma. Según el autor Melinkoff (1990), “los procedimientos consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores”. Como menciona Melinkoff (1990) “los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización”

En cuanto a su historia, estos surgieron a mediados del siglo XIX como dice Duhalt (1977, p.21) y Rodríguez (2002, p.54) “los manuales como instrumento administrativo datan de la Segunda Guerra Mundial, en la cual sirvieron para capacitar al personal cuando estaba al frente de batalla”. Esta herramienta es de utilidad ya que como fundamenta Diamond (1983, p.52) “sirve para registrar y dar información clara respecto a un actividad o puesto específico en una organización; coordina de forma ordenada las actividades a seguir para lograr cumplir con objetivos específicos”, esto quiere decir que este instrumento permite gestionar de manera detallada, escrita y concisa las actividades que se realizan en una organización.

Los manuales son una herramienta que se ha ido desarrollando a lo largo del tiempo principalmente como un instrumento de apoyo. Toda empresa busca ser más eficiente y tener una mayor productividad. Aplicar estos controles es importante ya que, al implementar este tipo de herramientas dentro de las empresas y microempresas del país, de las cuales depende gran parte de la economía, empleos del país y de nuestra región se impulsa la buena administración y por ende el crecimiento y mejora de las mismas.

Según la última publicación del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en el 2016 en México hay más de 4.1 millones de microempresas que aportan 41.8% del empleo total. Las empresas actualmente en México se conforman por Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES), representando un porcentaje significativo en la economía. En ciudad Obregón este tipo de empresas deben ser impulsadas y los empresarios deben atender y buscar alternativas como esta herramienta que son los manuales, para un buen manejo de la administración. Todo esto con el propósito de desarrollar los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización, hacer que sean organizados de una mejor forma, establezca una misión, visión dándole sentido a la misma buscando seguir una directriz que impulse a la mejora. Al adoptar esta cultura de utilizar estos manuales

los cuales forman parte del proceso administrativo, se inculca un comportamiento organizacional al cual su personal debe conocer y atender lo que se establece en ellos de una forma coordinada. Finalmente, al fomentar la importancia de los manuales se estará impulsando la mejor gestión de las PYMES que por lo general son las que no cuentan con herramientas administrativas que fortalezcan su quehacer diario.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La administración busca maximizar los resultados de la mejor manera posible y de más productivamente. “Las pequeñas y medianas empresas no cuentan con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de organización que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa”, según lo comenta Armenta (2001, p.1). Es por esto que al no tener bien definidas sus actividades ni conocen con exactitud qué es lo que se espera de cada puesto, también se desperdicia tiempo en adaptación al nuevo personal de una empresa ya que no se tiene una forma en la que el empleado pueda conocer más acerca de la organización más específicamente líneas de autoridad, misión y visión. Todo esto genera consecuencias negativas para las mismas y las hace menos competitivas y con menos productividad, ya que hace más lento el proceso de adaptación, lo cual puede llevar a dar una mala imagen no llevando una correcta gestión.

La gestión administrativa ineficiente en una organización tiene una carga financiera significativa para la compañía. Por ejemplo, una mala contratación debido a falta de un perfil de puestos o requisitos de puesto especificados. Según Kanahuati (2014) director general de Hays en México, comenta que “las contrataciones fallidas pueden llegar a costar a las empresas mexicanas hasta dos veces el salario anual de los ejecutivos, que suelen ser el salario correspondiente a un año, a contratación de un sustituto puede tomar entre dos a cuatro meses, periodo en que una empresa puede perder hasta el 33% de la productividad que generaría una persona que cumpliera con los requisitos de la compañía”. Es relevante dar a conocer a los empresarios la importancia de los manuales de organización y analizar esta temática para demostrar los alcances que esta herramienta tiene y abra

camino a la misma dentro del país.

Por lo tanto, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Qué herramienta administrativa permite gestionar la estructura y actividades dentro de una empresa?

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo se enfocará en la realización de un manual de organización para una empresa de origen de servicios en Ciudad Obregón, pretendiendo establecer un sistema de información de utilidad para esta y plasmar dentro de un documento las tareas específicas que se realizan en cada puesto evitando duplicidad de tareas, tiempos muertos entre otras cosas lo cual traerá como consecuencia la mejor gestión, crecimiento y alcance de la misma.

El propósito de hacer este manual de organización es organizar y controlar de una mejor manera los órganos de los cuales se compone la empresa y sus actividades. Algunos de los beneficios que la organización adquiere de esta herramienta de ser implementada son, establecer una misión y visión que definan la base de la compañía, precisar las funciones de cada unidad administrativa, establecer la estructura organizacional mediante un organigrama, servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso y el que forma parte lo cual facilita su incorporación al mismo y por último se busca contar con un mayor aprovechamiento de los recursos humanos lo cual contribuye a mejorar el ambiente en el que se desempeñan.

En caso de no llevarse a cabo esta propuesta en la organización, se generarán desperdicios de tiempo y esfuerzo, duplicidad de tareas, no existirá un patrón de comportamiento dentro de ella y no estarán bien definidas las líneas de autoridad dentro de la empresa lo cual causara confusión y una mala organización.

OBJETIVO

Elaborar un manual de organización para la una empresa del giro de servicios, con el fin de tener una guía que permita gestionar de una manera clara su estructura, actividades de cada puesto, misión y por ultimo visión.

DESARROLLO:

FUNDAMENTACION TEORICA

Generalidades de las empresas

A continuación, se muestran elementos e importancia de las empresas con el propósito de identificar su

estructura y las condiciones en las que operan en una sociedad.

Concepto e importancia de las empresas

En 1992 Chiavenato hablo acerca de las empresas

dentro de su libro *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial*, este comenta que la empresa “es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos”. El autor menciona que la empresa “es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social”. Con relación a lo anterior la empresa se la puede considerar como “un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado”, (Herrera,1993).

La empresa se compone principalmente por el recurso humano dentro de ella, todos estos organizados y coordinados para lograr cumplir con un objetivo en común, cada uno con una tarea determinada en conjunto con un equipo de trabajo. Es importante ya que por medio de estas se ofrecen productos y servicios necesarios para la vida diaria y necesidades de la población y sociedad.

Clasificación o tipos de empresas

Las empresas se pueden clasificar de diversas formas, pero las más comunes son según la actividad económica, por su dimensión, por el sector geográfico en que desarrolla la actividad, según el origen del capital y la estructura jurídica entre otras.

En el 2009 Corona realizó un artículo sobre las clasificaciones de las empresas las cuales son las siguientes:

Según su actividad económica se clasifican en tres sectores que se definen a continuación:

Las empresas del sector Primario: son aquellas que básicamente su producción es extractiva, utilizando recursos de la naturaleza, en este sector encontramos las empresas agrícolas, pesqueras, mineras, sanitarias, etc.

Las empresas del sector secundario: estas empresas tienen la particularidad de transformar bienes físicamente para crear otros que sean útiles a los consumidores, en este sector encontramos a empresas del rubro de la construcción, industrias metalúrgicas, fábricas de automóviles, etc.

Las empresas del sector Terciario: en este caso tenemos empresas que se dedican a comercializar productos elaborados para distintos usos, como también la prestación de servicios, como, por ejemplo, transporte, locales comerciales, turismo, asesorías, etc.

Por su dimensión las podemos clasificar de cuatro formas:

- La microempresa es llamada así ya que cuenta con menos de 10 trabajadores formales
- Pequeña empresa, si cuenta con más de 10, pero menos de 50 trabajadores
- Mediana empresa, si cuenta con más de 50 y menos de 250 trabajadores.
- Gran empresa, si cuenta con más de 250 trabajadores.

Clasificación según su cobertura geográfica:

- Empresas Locales: son aquellas empresas que, por su capacidad de producción, distribución y venta, solo pueden realizar su actividad en sectores reducidos a nivel comunal.
- Empresas regionales: son aquellas que su capacidad y posibilidades decrecimiento, las habilita para abarcar una o varias regiones.
- Empresas Nacionales: son aquellas que tienen la capacidad de infraestructura, producción, venta y distribución en todo un país.

Clasificación según el origen del capital

- Empresas Privadas: se clasifica de esta forma cuando el capital es aportado solo por particulares o empresas privadas y es controlado por estos.
- Empresas Públicas: están clasificadas así ya que el capital y el control de la empresa están en poder del Estado.
- Empresa Mixta: en este caso existen aportes del sector privado y el sector público, siendo la propiedad de esta compartida por las partes.

En la actualidad hay diferentes criterios de clasificación de la empresa, a continuación, presentaremos otra de ellas basados en Galindo (2006), ya que ninguna es exacta porque varían de acuerdo con las características propias de cada empresa, para el caso de esta autora la clasificación es la siguiente:

Actividad o giro: Las empresas pueden ordenarse de acuerdo con la actividad que desarrollen, y se clasifican en:

- Industriales: La principal actividad de este giro es la producción de bienes a través de la transformación y/o extracción de materias primas. Las industrias tienen la siguiente clasificación.
- Manufactureras: Son empresas que transforman las materias primas en producto terminado. Se dividen en dos tipos: -Empresas que producen bienes de consumo final: productos alimenticios, prendas de

vestir, aparatos y accesorios eléctricos, etc.-Empresas que producen bienes de producción: papel, materiales de construcción, maquinaria pesada, productos químicos, etc.

- Agropecuarias: Su función es la explotación de la agricultura y la ganadería.
- Comerciales: Estas empresas están dedicadas a la compraventa de productos terminados, considerándose como intermediarios entre el productor y el consumidor. Estas se clasifican en:
 - Mayoristas: Cuando efectúan ventas en gran escala a otras empresas minoristas que a su vez distribuyen el producto al consumidor directamente.
 - Minoristas o detallistas: Las empresas que venden productos al “menudeo”, o en pequeñas cantidades, al consumidor.
 - Comisionistas: Se dedican a vender mercancía que los productores le dan a consignación, percibiendo por esta función una comisión.
 - Servicio: Son empresas que brindan un servicio a la comunidad y tienen fines lucrativos. Se clasifican en: Transporte, Turismo Instituciones financieras, Servicios profesionales, Agencias de publicidad, Diversos servicios contables: jurídicos, administrativos; Promoción y ventas, Educación, Servicios médicos, Servicios de esparcimiento.

Es importante conocer la clasificación de las empresas, pues esto permite diferenciarlas e identificarlas, también conocer su estructura y posicionamiento de la empresa dando como resultado un mejor funcionamiento y rentabilidad.

La administración en las empresas

En el siguiente apartado se observan aspectos generales sobre la administración, su concepto e importancia.

Fayol define el acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Amaro, (1980) concibe la administración como: “la influencia consciente de los órganos de dirección sobre los colectivos humanos, con el fin de asegurar la consecución de los objetivos planteados, organizando y orientando correspondientemente su actividad”.

En 1998 Reyes A. realizó un estudio el cual explico dentro de su libro administración de empresas, teoría y práctica, la importancia de la administración diciendo: “La administración se da donde quiera que existe un organismo social, aunque lógicamente será más necesaria, cuanto mayor y más compleja sea ésta”. El éxito de un organismo social depende, directa e inmediatamente, de su buena administración y sólo a

través de ésta, de los elementos materiales, humanos, etc. con que ese organismo cuenta. La elevación de la productividad, quizá la preocupación de mayor importancia actualmente en el campo económico social depende, por lo dicho de la adecuada administración de las empresas, ya que, si cada célula de esa vida económica social es eficiente y productiva, la sociedad misma formada por ellas tendrá que serlo.

Modelo administrativo en las empresas

En 1949 Fayol en base a su experiencia e investigación crea la teoría clásica de la administración en el cual establece el porqué de la relevancia del proceso administrativo de las empresas y el desarrollo del mismo. “Los procedimientos administrativos son instrumentos para la buena dirección de toda empresa puesto que permitían el diagnóstico y la solución de muchas dificultades propias de las organizaciones de su tiempo”. Es por eso que a continuación se mencionan las etapas del proceso administrativo según el fundador de la teoría clásica de la administración:

- Previsión: Es el acto de examinar el futuro, fijar objetivos, tomar decisiones y establecer planes de acción, es decir, se debe tener una visión hacia el futuro, estableciendo un objetivo contando con un mínimo de riesgo para poder lograr el mismo por medio de esta visión.
- Organización: Consiste en formular una estructura dual (material y humana) que conforme la organización; es decir, una vez obtenido el objetivo se necesita saber qué se necesita
- Dirección: Es la etapa del mando, donde se hacen funcionar los planes y la organización. Coordinación: Es la organización de toda la información, buscando cohesión y unificación. Control: Se verifica el resultado con el plan original. Una vez realizado el trabajo se debe ver el resultado y compararlo con el que se esperaba. En relación con lo anterior Urwick (1973), define el proceso administrativo como las funciones del administrador, con siete elementos que son, investigación, planificación, coordinación, control, previsión, organización y comando. Según este autor hay dos etapas las cuales son mecánica y dinámica de la administración.

Primero la mecánica administrativa la cual es la parte teórica de la administración en la que se establece lo que debe hacerse, para dirigir siempre hacia el futuro. En esta etapa se refiere a la estructuración o construcción de la organización hasta llegar a integrarla en su plenitud.

La segunda etapa es la Dinámica administrativa se refiere a cómo manejar de hecho la organización. En esta

etapa consiste en la parte operacional, en la que una vez que se ha estructurado completamente la organización, éste desarrolla plenamente las funciones que le son inherentes de manera eficiente y ética.

Existen varias versiones del proceso administrativo, más sin embargo todas son basadas en la primera que se menciona, cuyo autor es Fayol. Estas etapas se interrelacionan y forman un proceso integral para maximizar y aprovechar la utilización de los recursos humanos, técnicos, materiales, entre otros, con los que cuenta la organización.

Controles internos en las empresas

En el siguiente bloque de información se muestran conceptos y datos generales sobre el control interno que deben llevar las empresas y organizaciones con el fin de identificar los errores o desvíos para evitar repetirlos y corregirlos.

Objetivo e importancia de control en empresas

El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento a continuación se presentan definiciones por 3 diferentes autores para dejar en claro este concepto. Como menciona Robbins (1996) sobre el control, este puede definirse como “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa”. Mientras para Fayol (1949), “Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos. Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición”. El objetivo principal de este trabajo es estudiar el control como elemento clave de la administración, que permite detectar errores a tiempo y corregir fallas en su debido momento, aplicando así los mecanismos de control adecuado para cada caso. Los objetivos son los programas que desea lograr la empresa, los que facilitarán alcanzar la meta de esta. Lo que hace necesaria la planificación y organización para fijar qué debe hacerse y cómo.

Tipos de controles

En 2014 Schermerhorn hace mención a que existen tres tipos de controles administrativos preventivos, concurrentes y de retroalimentación. Cada uno de ellos es relevante en una fase diferente del ciclo de las actividades de entrada operación salida de la organización. Y todos cumplen un papel muy importante en la búsqueda de productividad a largo plazo y de desempeño elevado.

Control preventivo: también llamados controles preliminares, se realizan antes de que se realice una actividad de trabajo. Aseguran que los objetivos sean

claros que establezcan el rumbo adecuado y que estén disponibles los recursos apropiados. Un ejemplo de esto son los manuales organizacionales ya que se aseguran de plasmar información para que se tenga una clara idea de la visión de la empresa o las actividades específicas a realizar para darle un rumbo adecuado a los trabajadores.

Controles de retroalimentación: se implementan después de que el trabajo está terminado. Se concentran en la calidad de los resultados finales y no en las entradas y procesos. El control preventivo es de responsabilidad exclusiva de cada organización como parte integrante de sus propios sistemas de control interno. El control preventivo siempre es interno. Ya que los administradores de cada empresa son responsables de asegurar que el control preventivo esté integrado dentro de los sistemas administrativos y financieros, y sea efectuado por el personal interno responsable de realizar dicha labor.

Los controles concurrentes, son los que se realizan mientras se desarrolla una actividad. La forma más conocida de este tipo de control es la supervisión directa. En la actualidad, los sistemas computarizados pueden ser programados para brindar al operador una respuesta inmediata si comete un error, o si se ha procesado una información equivocada, los controles concurrentes del sistema rechazarán la orden y le dirán donde se encuentra el error.

Los controles posteriores, son los que se llevan a cabo después de la acción. De esta forma, se determinan las causas de cualquier desviación del plan original, y los resultados se aplican a actividades futuras similares.

Manual de organización

En cuanto a los manuales de organización se presenta información sobre el concepto y su importancia, así como su contenido.

En 2002 Rodríguez afirma que “los manuales de organización exponen con detalle la estructura organizacional de la empresa, señalando los puestos y la relación que existe entre ellos. Explican la jerarquía, los grados de responsabilidad, las funciones y actividades de las unidades orgánicas de la empresa. Generalmente contiene graficas de organización y descripción de puesto. Manifiesta que los manuales de organización exponen con detalle la estructura de la compañía y señalan los puestos y la relación que existe entre ellos. Explica la jerarquía, los grados de autoridad, responsabilidad, las funciones y actividades de los órganos de la empresa. Generalmente contiene graficas de organización, descripción de trabajo, cartas límite de autoridad, etc. El propósito principal del manual de organización es dar a conocer sistemáticamente y por escrito a los empleados

las actividades, procedimientos y como está estructurada la organización, recurriendo a tablas, diagramas y gráficas.

Representan de manera expresiva una forma de comunicación entre la gerencia y los empleados. Además, evita la duplicidad de funciones y que se deslinden responsabilidades en el trabajo. Un manual de organización no es el producto final de la planeación de la organización. En la medida que el manual contenga los aspectos anteriormente indicados la dirección superior manifiesta su responsabilidad para organizar los recursos humanos. En relación con lo anterior Ríos 2002 realiza una investigación en la cual afirma que el Manual de Organización es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal. Contiene esencialmente la estructura organizacional, comúnmente llamada Organigrama, y la descripción de las funciones de todos los puestos en la empresa.

Todo esto es base para implantar otros sistemas organizacionales muy efectivos como: evaluación de desempeño, escalas salariales, desarrollo de carrera y otros. Su existencia en una organización es de vital importancia y por ello se debe cuidar el proceso de su elaboración. El manual aporta los conocimientos del trabajo para que se desarrollen con destreza, habilidad y confianza, contribuyendo a obtener calidad en el desempeño de todos los empleados en todos los departamentos y hace de las empresas organizaciones más competitivas.

Clasificación y tipos de manuales

La clasificación de los Manuales puede resumirse en Generales y Específicos, siendo los Generales aquellos que contienen información de aplicación universal para todos los integrantes de la organización y Específicos los que su contenido está dirigido directamente hacia un área, proceso o función particular dentro de la misma. A continuación, los tipos de manuales que existen según sostiene un estudio realizado por (Múnera 2002).

De Normas y Procedimientos: este Manual describe las tareas rutinarias de trabajo, a través de la descripción de los procedimientos que se utilizan dentro de la organización y la secuencia lógica de cada una de sus actividades, para unificar y controlar de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

De Puestos y funciones: este manual contiene las responsabilidades y obligaciones específicas de los diferentes puestos que integran la estructura organizacional, a través de la descripción de las funciones rutinarias de trabajo para cada uno de ellos.

Describe el nivel jerárquico de cada puesto dentro de la organización, así como su relación de dependencia, lo cual quiere decir el lugar que ocupa el puesto dentro de la estructura organizacional, a que posiciones está subordinado directa e indirectamente y cuál es su relación con otros puestos de trabajo.

Manuales históricos: dentro de una organización, los manuales conocidos bajo este nombre son los que se encargan de recopilar la historia de la misma. En esta no sólo se incluye el año en que fue creada y por quienes, sino también quiénes fueron las autoridades que pasaron por la misma, cómo fue creciendo y evolucionando.

Manuales de ventas: Se trata de aquellos textos que establecen pautas y procedimientos para llevar adelante las ventas de la organización. También suelen detallar en qué áreas se encuentran los distintos clientes, proveedores, servicios o productos, así como cuáles serán las estrategias para llevar adelante la comercialización.

De Organización: es un manual que explica en forma general y condensada todos aquellos aspectos de observancia general dentro de la empresa, dirigido a todos sus integrantes para ayudarlos a conocer, familiarizarse e identificarse con ella. Dentro de este contenido se sugiere que cuente con historia y descripción de la Empresa, misión, visión y objetivos de la empresa, legislación o base legal, estructura de la organización, organigrama general, estructura de cada una de las áreas componentes de la organización en general Organigrama por área.

En 1978 Terry por medio de su libro de principios de administración, clasifico los manuales de la siguiente forma:

Manuales de organización: estos manuales exponen con detalle la estructura de la empresa y señalan los puestos y la relación que existe entre ellos para el logro de sus objetivos. Explican la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad; las funciones y actividades de los órganos de la empresa.

Manuales de política: los manuales de política, también llamados de normas, son una base ya que estudian las reglas de la organización. En este tipo de manuales se exponen 10 mandamientos de la compañía. Los manuales muchas veces incluyen una declaración de objetivos de la empresa y otros "slogans" que expresan una política.

Manuales de procedimientos: Los manuales de procedimientos, también llamados manuales de operación, de prácticas, de instrucción sobre el trabajo, estándar, de rutinas de trabajo, de trámites y métodos de

trabajo. El manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la relación de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

Manuales de contenido múltiple: es el manual que contiene material de tipo diverso, lo que hace que los tipos mencionados no resulten siempre bien definidos.

Manuales de técnicas: es un manual de contenido múltiple que trata acerca de los principios y técnicas de una actividad determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para el órgano responsable de la actividad y como información general para todo el personal interesado en esa actividad.

Manuales de puestos: También llamado manual individual o instructivo de trabajo, que precisa las labores, los procedimientos y rutinas del puesto en particular. Explica cómo deben ejecutarse, es un manual de organización y procedimientos al mismo tiempo.

Todos estos tipos de manuales buscan que se genere un control en la empresa y una mejor gestión, cada uno sirve para una cosa en específico, en este trabajo se basará en el manual de organización.

Manual de organización

Es un documento de apoyo administrativo que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información sobre su marco legal, atribuciones, organización, objetivo y funciones de la dependencia o entidad, describe las relaciones orgánicas que se dan entre las unidades administrativas, siendo ello, un elemento de apoyo a su funcionamiento. Su objetivo es Servir como un instrumento de apoyo que defina y establezca la estructura orgánica y funcional formal, así como los tramos de control y responsabilidad y los canales de comunicación que permitan una adecuada funcionalidad administrativa de la institución. Es un registro de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa, Terry, (1998).El manual de organización lo integran los siguientes elementos Según Rodríguez (1995):

Identificación o portada

Primera página del manual, da presentación y brinda información acerca de lo que allí se contiene, así como el logotipo, nombre de la institución o autor y hacia quien va dirigido.

Índice: Consiste en una relación de las partes que conforman el documento con su correspondiente número de página en donde se encuentran.

Introducción: Contenido, objetivo del manual y ámbito de aplicación, es la presentación que el titular de la dependencia dirige al lector, sobre el contenido del documento, de su utilidad y de los propósitos generales que se pretenden cumplir a través de él.

Directorio: Este apartado debe contener una relación de los responsables de cada una de las áreas descritas en el organigrama, así como sus respectivos cargos que ocupan.

Antecedentes históricos: Descripción del origen, antecedentes o hechos pasados sobresalientes acerca de la estructura organizacional de la dependencia; se mencionan las leyes, decretos o acuerdos que crearon y han modificado los aspectos de su organización.

Organigrama: Ese marco está constituido por la estructura orgánica, que es la división ordenada y sistemática de sus unidades de trabajo de acuerdo con el objeto de su creación. Su representación gráfica se conoce como organigrama, que es el método más sencillo para expresar la estructura, jerarquía e interrelación de los órganos que la componen.

Objetivo: Describe el propósito que pretende alcanzar la dependencia, para el cumplimiento de una actividad institucional que corresponde por atribución.

Funciones: Las funciones son un conjunto de actividades afines, a través de las cuales se alcanzará el desarrollo de las atribuciones y objetivos planteados. Las funciones descritas para cada dependencia serán las más relevantes con relación al ámbito de su competencia.

Según la definición que señala Kellogg, (1993) sobre los manuales “el manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo” Debe reflejar los fines y objetivos de las funciones a desempeñar dentro de la institución a través de una norma establecida, por medios de análisis, estudios, y estrategias de planeación.

En el proceso de creación del manual, debe existir una metodología que garantice la descripción de los procedimientos, de acuerdo con la realidad operativa y con las normas jurídico-administrativas establecidas al efecto. El mismo autor afirma que en toda presentación debe estar presente de manera clara y concisa el contenido del manual, objetivos del manual, objetivos y políticas de la organización, responsabilidad, contenido específico de los entes, contenidos comunes de los rangos de igual

jerarquía, alcance de los procedimientos, instrucciones, normas de procedimientos y organigramas.

En este apartado se describen los sujetos de estudio que intervinieron en este trabajo, así como los materiales y procedimientos que se realizaron para elaborarlo.

METODOLOGÍA

SUJETOS

El sujeto en estudio es una empresa de servicios que fue constituida en el 2016, está catalogada como pequeña empresa pues cuenta con 14 empleados. Esta se dedica a otorgar financiamientos a domicilio a personas con difícil acceso al sistema financiero formal

Para contar con información oficial y confiable se solicitó la participación de Zenaida Leyva Córdova la cual es gerente del área más amplia de la empresa crédito y cobranza. Así como de 4 empleados, uno de cada área que laboran dentro de la empresa.

MATERIALES

Para el desarrollo de esta investigación y con el propósito de reunir la información apropiada para elaborar el manual de organización, se obtuvo información de fuentes primarias y secundarias. De las fuentes primarias se realizó un cuestionario para posteriormente realizar una entrevista directa con el empresario, la cual se encargó de proporcionar la información interna de utilidad para este manual. Como fuente secundaria se utilizó información de artículos de internet y de libros con el propósito de conocer más a fondo y explicar al empresario de lo que se estaba realizando dentro de su empresa. Por último, se desarrolló un instrumento aplicado a los empleados el cual detalla de manera específica las funciones de cada uno, compuesto por preguntas abiertas y ciertas de opción múltiple permitiéndole al trabajador expresarse y detallar de la mejor manera sus actividades.

PROCEDIMIENTO

El procedimiento a seguir para la realización del manual se basó en Rodríguez (2002) en su libro "Cómo elaborar y usar los manuales".

RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos por medio de los instrumentos aplicados en la empresa.

Perfil de la organización:

Antecedentes:

Creada en febrero 2016 en Ciudad Obregón por la unión de una sociedad es una micro financiera especializada en el otorgamiento de créditos a la población con difícil acceso al sistema financiero formal, principalmente

Para llevarlo a cabo se siguieron los siguientes pasos:

- 1) Proceso de planeación y de elaboración: Se habló con la dueña de la empresa para solicitar la autorización de que se brindara información para realizar este manual.
- 2) Recopilación de la información: Posteriormente la gerente de cobranza facilito los antecedentes, misión, visión entre otras cosas que tenían desactualizado.
- 3) Procesamiento de la información: Al obtenerse la información se analizó y se ordenó de acuerdo a la estructura que se manejaría dentro del manual.
- 4) Redacción: Una vez identificada cada parte, se redactó de una mejor manera haciendo más claro cada punto para el mejor entendimiento.
- 5) Elaboración de gráficas: Se elaboró un organigrama donde se puede ver las líneas de autoridad y los niveles dentro de cada empresa de manera gráfica.
- 6) Formato de composición: Se seleccionó la plantilla o formato adecuados para la presentación del manual, tipo de letra, estructura etc.
- 7) Revisión y aprobación: La revisión se llevó a cabo por doctores con amplio conocimiento de la materia-Así como con el gerente de la empresa para corroborar que todo estuviera en orden.
- 8) Distribución y control: Este es el último paso el cual depende del empresario al cual se le hace entrega del trabajo, su control y distribución es independiente. Así como ponerlo en práctica.

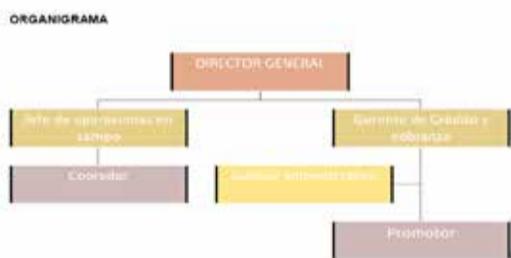
amas de casa, microempresarias, pensionados, jubilados y en general mujeres mayores de edad con capacidad para comprobar ingresos propios o familiares que los acrediten como sujetos de crédito. Otorga un servicio a domicilio para esto se utiliza la técnica del "cambaceo" esto incluye desde ir a llenar la solicitud al domicilio de los clientes hasta el momento de la entrega del cheque. La empresa cuenta con amplia cartera de clientes que van desde amas de casa, jubilados, estudiantes, personas

con capacidad para comprobar ingresos propios o familiares y mamás solteras. Actualmente se conforma por un departamento de crédito y cobranza, dirección, promotoría y recursos humanos.

Misión: Somos una empresa comprometida a facilitar financiamiento y trámites acudiendo al domicilio de nuestros clientes brindando atención personalizada enfocado a amas de casa con capacidad para comprobar ingresos propios o familiares y satisfacer las aspiraciones de los mismos.

Visión: Ser una empresa líder con capacidad suficiente para cubrir las necesidades de sus clientes y facilitarles el proceso y trámite de un crédito o acceso al sistema financiero.

Valores: Efectividad, compromiso, respeto, trabajo y honestidad.



Gráfica 1. Organigrama
Fuente: elaboración propia

A continuación se detallarán las actividades y el perfil de puesto del organigrama.

Director general, le reportan directamente gerente de crédito y cobranza, jefe de operaciones en campo, promotor, cobrador y auxiliar administrativo. SE encarga de dirigir la organización, realizar negociaciones, manejar planeación financiera, establecer los objetivos y las estrategias para la misma, planificar y organizar actividades y asignar tareas a l personal, delegar responsabilidades. Sus actividades diarias son: revisión de situación actual de la empresa, revisión de bancos y firma de cheques, recibir reporte de cobranza diaria.

Semanales: reuniones de negociaciones relacionadas con la empresa, junta con jefes de departamentos, análisis de alcance de metas y objetivos semanales. Además de que debe motivar al personal y realizar viajes esporádicos de negociación y ventas. Requiere de las siguientes habilidades resolver problemas. Trabajar en equipo, toma de decisiones, saber controlar situaciones de stress, facilidad de palabra, actitudes motivación responsabilidad, trabajo en equipo, flexibilidad, positivismo, liderazgo. Otras especificaciones edad: 35 años en adelante, estado civil: indiferente, nivel de estudios universidad y/o maestría de preferencia

doctorado, experiencia: 9 años en adelante.

Cobrador, reporta a jefe de operaciones en campo su meta es asegurarse de cobrar las ventas de la empresa haciendo visitas diarias a los clientes y también dando reporte de lo cobrado cada día anterior. Diariamente recibir las cuentas por cobrar, visitar al cliente para la cobranza, reportar el efectivo en área de administración. Requiere saber trabajar en equipo, atención al cliente, saber trabajar bajo presión y en base a objetivos, saber controlar situaciones de stress, actitudes puntualidad, responsabilidad, trabajo en equipo y flexibilidad.

Otras especificaciones edad: 35 años en adelante, género: masculino, estado civil: indiferente

Nivel de estudios: preparatoria, tiempo de experiencia: 6 meses 1 año y conocimientos de ventas, administración y cobranza.

Gerente de crédito y cobranza, reporta al gerente general llevar control de los saldos en la cartera de clientes de la empresa y encargarse de la supervisión. Tener un control y recibir el efectivo de los cobradores, así como las ventas realizadas por los vendedores. Diario actualiza saldos de acuerdo a las fechas de pago, recibir ventas, recibir efectivo de cuentas cobradas, autorizar o declinar préstamos según corresponda. Semanalmente Revisar las cuentas pendientes con proveedores y da un informe semanal de las cuentas de cada cobrador.

Mensualmente realiza revisión de cartera. Habilidades requeridas son atención al cliente, saber trabajar en equipo, coordinación, organización, conocimiento de auditoria. Actitudes necesarias, motivación, puntualidad, responsabilidad, trabajo en equipo, flexibilidad, positivismo, tacto y autoridad. Otras especificaciones de su perfil son la edad: 25-35 años, estado civil indiferente, universidad terminada y con experiencia de 1 a 3 años además de conocimiento en el área de ventas, computación básica, administración y tecnología.

Jefe de operaciones en campo se encarga de supervisar y estar al pendiente de la cartera de clientes de cada cobrador. Realizar modificaciones en cada caso según sea necesario, reportar avances de objetivos y metas a dirección. Diario debe revisar cartera de cobrador, visitar a los clientes para supervisar la cuenta del cobrador con la del cliente y atender quejas o problemas que se hayan tenido. Checar las tarjetas del cobrador con el archivo. Semanalmente hacer entrevista con el cobrador, supervisor y gerente general. Cada mes visitar a los clientes junto con cobrador y supervisar cuentas de cada cobrador y verificar con archivo. Requiere habilidades para resolución de problemas, atención a clientes, trabajo en equipo, autoridad, control

con actitudes de motivación, trabajo bajo presión, puntualidad, responsabilidad, flexibilidad y otras especificaciones son 35 en adelante

Género masculino, estado civil es indiferente, experiencia de 4-6 años.

Promotor es el encargado de reportar al gerente general y atraer y analizar prospectos a clientes. Verificar que los datos del cliente sean correctos y verificar la autenticidad del posible cliente. Hacer visitas a domicilios para ofrecer los préstamos manejados por la empresa y recopilar los documentos exigidos por la misma. Diario invitar prospectos a clientes por medio de publicidad y volantes, llenar la solicitud de crédito, entregar crédito en caso de ser autorizado, verificar que la información sea verídica, mensual visitar al aval para confirmar sus datos. Debe contar con habilidades resolver problemas, atención a clientes, toma de decisiones, saber controlar situaciones de stress y con actitud de motivación, puntualidad, responsabilidad, flexibilidad. Edad de 35 en adelante, género masculino, Estado civil indiferente,

Nivel de estudios prepa, Experiencia 1-3 años.

Por ultimo auxiliar administrativo el cual es el encargado de apoyar en las actividades administrativas de la empresa relacionada con el personal o con la atención a clientes, además de realizar el paquete contable mensual para el contador. Encargarse de eventos de la organización y lo que se requiera para que opere. Diario se encarga de recibir gastos y guardar facturas, llevar controles, revisar el flujo en bancos, realizar transferencias, encargarse de que se cuente con insumos suficientes para operar y el abastecimiento. Realizar pagos de servicios y federales, organizar eventos de la oficina. Debe tener habilidades de coordinación, facilidad de aprendizaje, flexibilidad, responsabilidad, disponibilidad, actitud positiva, energía, empatía, creatividad y buena presentación. Otras especificaciones, edad 18 años en adelante, universidad o carrera trunca mínimo 6 semestre, tiempo de experiencia 6 meses, conocimientos básicos de computación, recursos humanos, administración y mercadotecnia.

CONCLUSIÓN

Se llegó a la conclusión de que un manual de organización es importante dentro de las empresas ya que facilitan y contienen información relevante para las personas que laboran dentro de la misma y muestran de una manera ordenada y especifica las actividades que deben hacerse. Al detectar la duplicidad de tareas dentro de este manual, se eliminaron y se asignó a un puesto solamente, fijando quien debe hacerlo, lo cual ahorra tiempo e incrementa la productividad. Al definir claramente las líneas de autoridad el personal tendrá menos malentendidos lo cual genera armonía dentro de la empresa y facilita el cumplimiento de objetivos y metas.

El objetivo principal de este documento fue generar un manual de organización que le permitiera a la empresa una guía para gestionar claridad en las actividades de cada trabajador y claridad en la estructura organizacional lo cual da una visión más amplia de sus metas y objetivos. Al generarse esta propuesta de manual de operaciones y organizando la estructura orgánica de la empresa de manera gráfica se tienen bien definidas las funciones por lo cual se detectó la duplicidad de tareas. Debido a que es una empresa con poco tiempo y rápido crecimiento dicho manual brinda gran ayuda y facilita actividades como el proceso de inducción a nuevos trabajadores y como instrumento de formación para que los empleados se dirijan hacia un mismo objetivo y metas.

El manual de organización se realizó en función de las necesidades detectadas y después de las propuestas contenidas en el desarrollo se hace las siguientes recomendaciones a la empresa con el fin de ayudar a tener una mejor organización. Se recomienda publicar la visión, misión y valores, en un lugar accesible para los empleados y el público en general. Respecto a la descripción para cada puesto, se recomienda que éstos se den a conocer a los empleados. También se recomienda que se usen cuando se va a contratar a un nuevo elemento, actualizar el manual en caso de que se requiera ya sea que se cree un nuevo puesto o que las actividades cambien para evitar confusión del personal, por ultimo asignar a una persona que se encargue del seguimiento y control de este manual dentro de la empresa y tenga conocimiento del funcionamiento de la misma y recalcar su importancia, así como de autorizar cambios dentro este.

REFERENCIAS

- Ayala, E. (1994). Diseño de manuales administrativos para los mercados de San Salvador. Enfoque Clásico y neoclásico. Universidad Tecnológica. Pág. 22-39. Romero Diego y Herrera Manuel, Cuarta Edición, Fondo Editorial Nueva Empresa, 2005, Pág. 41.
- Reinaldo, A. (2002). Teorías de la Administración (Ed.) México DF. Thomson Learning.
- Ponce, A. (2004). Administración Moderna (Ed.) México DF. Limusa Noriega.
- Ramírez. (1993). Fundamentos de Administración (Ed.) Santa Fe Bogotá. Ecoe.
- Diamond, S. Z. (1983). Como preparar manuales administrativos. México: interamericana.
- Biegler, J. (1980). Diseño de un Manual de Procedimientos Administrativos. México Editorial MC GRAW HILL.
- Chiavenato I. (1999), Iniciación a la Organización y Técnica Comercial, Mc Graw Hill, Pág. 4.
- Corona, C. (2009). Empresa: historia, clasificación y gestión. Página consultada en Octubre de 2017 de, <http://www.mailxmail.com/curso-empresa-organigrama-clasificacion/empresa-clasificacion-1-2>

El Buzón de Pacioli

Año XVII | Número 100 | Octubre-Diciembre 2017
Instituto Tecnológico de Sonora
www.itson.mx/pacioli