

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA

UNAN - MANAGUA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS



**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE MÁSTER EN CONTABILIDAD CON ÉNFASIS EN
AUDITORÍA.**

**TEMA: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A LAS
CUENTAS POR COBRAR DE GRUPO B.M S. A, EN EL AÑO 2018.**

AUTOR: LIC. MARISOL DE LOS ANGELES AVILES ESPINALES.

TUTOR: MSC. ADA OFELIA DELGADO RUZ

MANAGUA, NICARAGUA MAYO 2019.

i. Dedicatoria

Primeramente a Dios, ya que sin él nada es posible, por concederme el privilegio de la vida y darme la fuerza y perseverancia para lograr mis metas. Gracias señor porque me has permitido crecer como persona y ser humano y dar lo mejor de mí.

A mis padres Roberto Aviléz Cornejo y Sofía Espinales Carranza porque siempre han estado a mi lado guiándome, apoyándome, aportándome sabios consejo en cada momento de mi vida. Mil gracias, por su infinita paciencia y ayudarme a ser la persona profesional que soy hoy en día, y esta meta alcanzada también es de ustedes.

A mis hermanos que han sido parte de toda mi vida y me han apoyado en todo momento para alcanzar este nuevo logro gracias por impulsarme, alentarme, animarme y hasta aconsejarme gracias por todo.

A mis amistades, mil gracias por apoyarme en este proyecto, por ser excelentes consejeros, por su paciencia, apoyo y cariño incondicional, y a todos los que aportaron su granito de arena para que este sueño se hiciera realidad muchas gracias, Dios los bendiga.

ii. Agradecimiento

Primeramente, a Dios por la inteligencia, sabiduría, perseverancia y paciencia que me regala día a día, por ser quien se encarga de darme la fuerza que necesito para lograr cada meta en mi vida.

A mis padres por darme la vida y hacerme merecedora de este logro que considero nuestro, a mis hermanos y esposo por su infinita paciencia y ser parte de mi motor que me ayuda a vivir cada día con entusiasmo.

A todos los maestros, que fueron parte de mi preparación, por contribuir y compartir sus conocimientos y que lograron en mí captar el sentido de su enseñanza.

A la máxima autoridad de Grupo BM S.A por brindarme esa gran oportunidad de realizar el trabajo de tesis en la empresa que dirige, por la valiosa labor desarrollada y por su gran apoyo en beneficio de mi crecimiento profesional y personal.

Y por supuesto a todos ustedes.

¡ Mil gracias!

iii. Carta Aval del Tutor

Señores
Comisión de programa de Maestría en Finanzas
Estimados Señores:

En cumplimiento con lo establecido en los artículos 97,20 inciso a y b y 101 del Reglamento de sistema de estudios de posgrado y educación continua SEPEC-MANAGUA, aprobado por el Consejo Universitario en sesión ordinaria No. 21-2011, del 07 de octubre 2011, Por este medio dictamino en informe final de investigación de tesis para su defensa titulada: **“Evaluación del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar de GRUPO B.M S. A, en el año 2018”**. Realizada por la **Licenciada Marisol de los Ángeles Avilés Espinales**, como requisito para optar el título de **Maestría en contabilidad con énfasis en auditoria**, cumple con los requisitos establecidos en este reglamento.

Como tutor de Tesis de **Licenciada Marisol de los Ángeles Avilés Espinales**, considero que contiene los elementos científicos, técnicos y metodológicos necesarios para ser sometidos a Defensa ante el Tribunal Examinador.

El trabajo de la **Licenciada Marisol de los Ángeles Avilés Espinales**, se enmarca en las líneas de investigación del programa de Maestría referido a la solución de problemas de **Control Interno**.

Dado en la ciudad de Managua, Nicaragua a los treinta días de Marzo del año dos mil diecinueve.

Msc. Ada Ofelia Delgado Ruz

Tutor.

iv. Resumen

Esta investigación tiene como objetivo evaluar el sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar de Grupo BM S.A correspondiente al año 2018, mediante la metodología de COSO III, se identificó el marco legal y normativo aplicable a la empresa en estudio, se realizó un análisis cualitativo mediante la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que rodean a Grupo BM S.A, y se elaboró una propuesta de políticas y procedimientos para el efectivo tratamiento de las cuentas por cobrar de Grupo BM S.A.

Dentro de las principales conclusiones se determina que la empresa no cuenta con un manual de control interno actualizado de acuerdo a COSO 2013, por lo que no toma en cuenta los 5 componentes, 3 objetivos y 17 puntos de enfoque que aportan para un efectivo funcionamiento de sus cuentas por cobrar y así poder tomar decisiones más acertadas. Por consiguiente, existen muchas limitaciones que repercuten en la recuperación de los créditos debido a una ineficiente gestión de cobro, y en consecuencia una errónea presentación de valores dentro de los estados financieros.

Entre los principales resultados de la investigación está que Recursos Humanos cuenta con un manual de funciones pero no ha sido dado a conocer a todo el personal por lo que desarrollan sus funciones de acuerdo a orientaciones de sus superiores; la empresa cuenta con tres políticas importantes que no se cumplen a un 100% como son la segregación de funciones, el otorgamiento de créditos a clientes con vínculos familiares y la provisión para cuentas incobrables pero no ha sido aplicada, ni presentada en los estados financieros; las cuentas incobrables incrementan debido a una deficiente gestión de cobro, y no se realizan confirmaciones de saldos ni se coteja el libro mayor con el auxiliar.



v. Índice

i. Dedicatoria	i
ii. Agradecimiento	ii
iii. Carta Aval del Tutor.....	iii
iv. Resumen.....	iv
I. Introducción.....	1
1.1. Antecedentes	3
1.1.1. Antecedentes teóricos	3
1.1.2. Antecedentes de campo.....	6
1.2. Justificación	9
1.3. Planteamiento del problema.....	11
1.4. Formulación del problema.....	12
II. Objetivos... ..	14
2.1. Objetivo general.....	14
2.2. Objetivos específicos	14
III. Marco teórico.....	15
3.1. Perfil de la empresa.....	15
3.1.1. Historia de la empresa.....	15
3.1.2. Misión.....	16
3.1.3. Visión.....	16
3.1.4. Valores.....	16
3.1.5. Organización	17
3.2 Generalidades de la contabilidad	18
3.2.1 Definición de la contabilidad	18
3.2.2 Importancia de la contabilidad.....	18
3.2.3 Tipos de contabilidad	19
3.3 Generalidades de la Auditoría.....	18



3.3.1 Definición de Auditoría	18
3.3.2 Importancia de la Auditoría.....	19
3.3.3 Tipos de Auditoría.....	21
3.3.4 Objetivo de la auditoría.....	21
3.4 Marco legal y normativo	22
3.4.1 Marco Legal.....	22
3.4.1.1 Ley N° 822 Ley de Concertación tributaria.....	22
3.4.1.2 Ley N° 539 Ley de Seguridad Social	22
3.4.2 Marco normativo de las cuentas por cobrar	23
3.4.2.1 Definición de Instrumentos financieros básicos según NIIF Pymes	23
3.4.2.2 Medición inicial Instrumentos Financieros según NIIF Pymes	24
3.4.2.3 Medición posterior Instrumentos Financieros según NIIF Pymes.....	25
3.5 Análisis cualitativo (FODA).....	26
3.5.1 Definición	26
3.5.2 Importancia.....	26
3.5.3 Identificación de fortalezas y debilidades	27
3.5.4 Identificación de oportunidades y amenazas	28
3.6 Cuentas por cobrar	29
3.6.1 Definición	29
3.6.2 Importancia de las cuentas por cobrar	28
3.6.3 Clasificación de las cuentas por cobrar.....	29
3.6.4 Objetivos de las cuentas por cobrar.....	33
3.6.5 Provisión para cuentas incobrables	33
3.6.6 Métodos para calcular la provisión de cuentas incobrables	35
3.7 Control Interno	36

3.7.1 Definición	36
3.7.2 Importancia del control interno.....	38
3.7.3 Características del control interno	39
3.7.4 Clasificación del control interno.....	39
3.7.5 Principios del control interno	43
3.8 Informe COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de normas– Treadway Commission .	44
3.8.1 Definición	44
3.8.2 Origen.	45
3.8.3 Factores del marco integrado COSO.....	46
3.8.5 Características COSO	47
3.8.6 Objetivos COSO	49
3.8.7 Limitaciones COSO	49
3.8.8 Componentes marco integrado COSO.....	52
3.8.9 Principios COSO	63
IV. Preguntas directrices.....	68
V. Operacionalización de variables.....	67
VI. Diseño metodológico.....	68
6.1 Diseño de la investigación	68
6.2 Enfoque de la investigación.....	68
6.3 Determinación del universo, población y muestra	69
6.4 Tipos de variables	69
6.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	69
6.5.1 Fuentes primarias.....	69
6.5.2 Fuentes secundarias.....	72
6.5.3 Técnicas de análisis y procesamiento de datos	72



VII. Análisis de los resultados	73
7.1. Marco legal y normativo	73
7.2. Análisis cualitativo	74
7.3. Control interno de las cuentas por cobrar	78
7.3.1 Entorno de control.....	78
7.3.2 Evaluación de riesgos.....	80
7.3.3 Actividades de control.....	84
7.3.4 Información y comunicación.....	86
7.3.5 Supervisión	87
7.3.6 Propuesta de nuevas medidas de políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar.	89
VIII. Conclusiones	92
IX. Recomendaciones	93
X. Bibliografía	95
XI. Anexos.....	98



I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación está orientado a realizar una evaluación del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar del Grupo BM S.A con el objetivo de elaborar una propuesta de nuevas medidas de procedimiento para el manejo y control efectivo de las cuentas por cobrar, a través del modelo COSO 2013.

En toda organización es de vital importancia establecer un sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar, debido a que éstas representan una de las partidas de gran significado dentro de los ingresos generados por una empresa. También es necesario a fin de determinar su adecuada presentación en los Estados Financieros.

En tal sentido, el sistema de control interno es todo un conjunto de controles tanto financieros como administrativos utilizados por las organizaciones, con el propósito de proteger sus activos, salvaguardarlos y asegurarlos en la medida de lo posible; sirviendo a su vez de marco de referencia para que las actividades en los diferentes departamentos de la organización fluyan con mayor facilidad.

El método utilizado para llevar a cabo el trabajo es de tipo descriptivo transversal con un enfoque cualitativo-cuantitativo aplicado al análisis del control interno de las cuentas por cobrar de Grupo BM S.A, donde se entrevistó al Gerente General, Director financiero, Contador general, Ventas para obtener la información necesaria de año 2018, lo cual permitió conocer el problema de la empresa y darle soluciones al mismo. La población es el Departamento de Contabilidad, Gerencia General, Dirección financiera, y área de Ventas de Grupo BM S.A y la muestra el 100% de las cuentas por cobrar, los métodos y técnicas de recolección de datos fueron la entrevista, la guía de observación, cuestionario de control interno y el análisis documental.

De ahí que la aplicación adecuada de un sistema de control interno proporcione una relativa tranquilidad en el desarrollo de la gestión empresarial mejorando la imagen de la empresa frente a terceros. La inexistencia del mismo, da lugar a riesgos importantes y complica enormemente la actividad de la Dirección. Por lo tanto, este trabajo se pretende estructurar en once acápite:

Acápitem I, Introducción: Contiene los antecedentes tanto teórico como de la empresa, la justificación, el planteamiento del problema, la formulación y sistematización de éste; en el cual se hará una síntesis del por qué evaluar el control interno de las cuentas por cobrar de Grupo BM S.A, cuáles son sus dificultades y la importancia de establecer las medidas necesarias para corregirlas.

Acápitem II, Objetivos: Aquí se plantea un objetivo general del cual se originan cuatro objetivos específicos que buscan darle respuesta a los problemas presentados en el sistema de control interno de las cuentas por cobrar de esta empresa.

Acápitem III, Marco teórico: Consta de dos partes, el marco referencial donde recopila la reseña histórica de Grupo BM S.A y el marco conceptual donde define conceptos importantes sobre las cuentas por cobrar, el control interno, NIIF para Pymes Sección 11 Instrumentos financieros y marco integrado COSO, es decir, que aquí se sustenta el contenido científico de esta investigación.

Acápitem IV, Preguntas directrices: Aquí se plantean interrogantes que pretenden dar solución al problema objeto de estudio.

Acápitem V, Operacionalización de las variables: Aborda todas las variables involucradas en el problema de la investigación, sus indicadores, fuentes e instrumentos de

cada una de ellas con el cual se pretende recopilar información importante y buscar la solución a la problemática.

Acápito VI, Diseño metodológico: Incluye el enfoque, tipo de investigación, universo, población y muestra, técnicas y recolección de datos y los tipos de variables a investigar para la evaluación del control interno sobre las cuentas por cobrar de Grupo BM S.A.

Acápito VII, Resultados y análisis de los resultados: contiene la aplicación del instrumento de recopilación de datos, con la obtención de la información necesaria para conocer la situación actual que presenta Grupo BM S.A en el departamento de contabilidad en relación a las cuentas por cobrar.

Acápito VIII, Conclusiones: Plantea las conclusiones de acuerdo a los resultados obtenidos en el acápite siete, determinando las debilidades que presenta la empresa sobre las cuentas por cobrar.

Acápito IX, Recomendaciones: Aborda mi apreciación en base a los resultados y objetivos de la tesis.

Acápito X, Bibliografía: Aborda los textos escritos y electrónicos utilizados para consultas y obtención de información relevante y por último,

Acápito XI, Anexos: Aquí puede observar los formatos de instrumentos a utilizar para la recopilación de información, como tablas, cuestionarios, entrevistas, entre otros.

1.1. Antecedentes

Con el fin de tener una visión más amplia, así también información suficiente para la elaboración la presente investigación, se procedió a la búsqueda de estudios relacionados al tema.

1.1.1. Antecedentes teóricos

La evolución a lo largo de la historia de la estructura del Sistema COSO ha sido efectiva a partir del año 1992, en cuyo año se denominó Marco del Control Interno (COSO I), luego de un trabajo arduo de cinco años y orientado a establecer una definición común de control interno y proveer una guía para la creación y el mejoramiento de la estructura de control interno de las entidades.

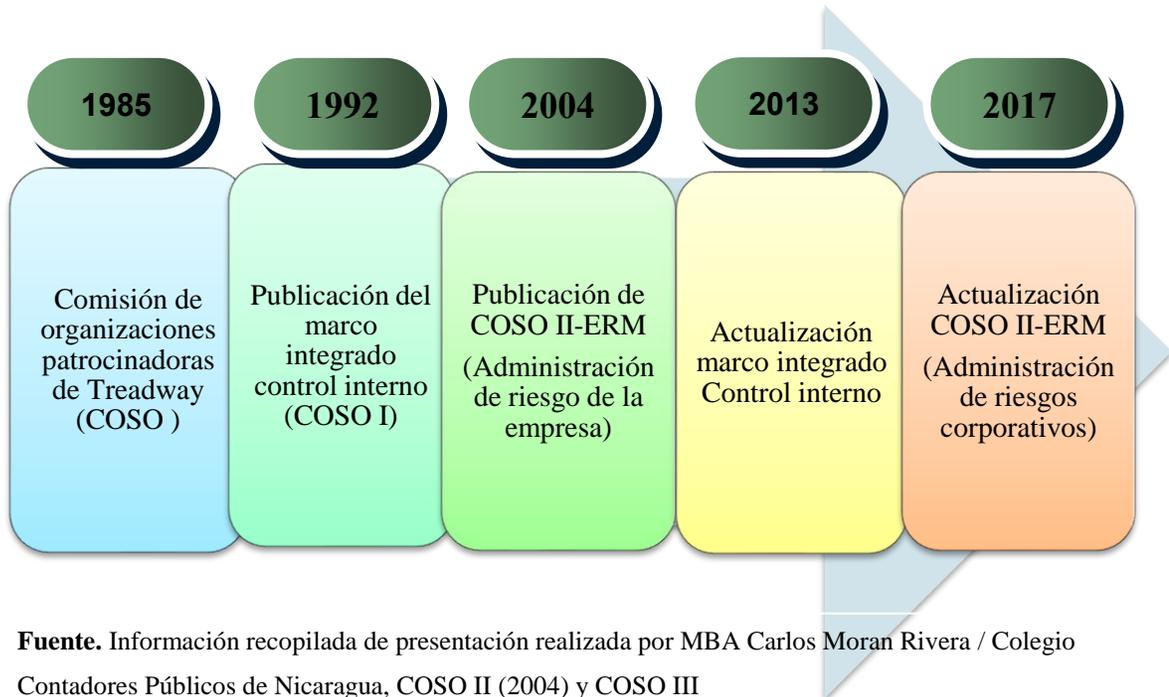
Como respuesta a una serie de escándalos e irregularidades que provocaron pérdidas importantes a inversionistas, empleados y otros grupos de interés, en septiembre de 2004, el comité COSO publicó el marco integrado administración de riesgos empresariales y sus aplicaciones técnicas asociadas (COSO II), en el cual se amplía el concepto de control interno, y se proporciona un enfoque más completo y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral del riesgo.

En mayo de 2013, el comité COSO publicó la actualización del marco integrado de control interno (COSO III). Según Red global de conocimientos en auditoría y control interno (AUDITool, 2015) sus objetivos son: Aclarar los requerimientos del control interno, actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos, y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. Este nuevo Marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones (p.5).

Por lo tanto, estas novedades pueden mejorar la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse al entorno, contar con mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos y tener mayor claridad en la información y comunicación. En conclusión, a mediados del año 2017, el Comité COSO emitió la actualización del nuevo

marco de COSO II-ERM, el cual permite conocer cuál es la metodología que se va a utilizar para controlar los riesgos, permite documentar los riesgos desde la estrategia para que puedan ser medidos y establece un medidor de desempeño para saber hacia dónde van los riesgos y cuál es el impacto que genera en el negocio.

Figura 1. Evolución de COSO



Fuente. Información recopilada de presentación realizada por MBA Carlos Moran Rivera / Colegio Contadores Públicos de Nicaragua, COSO II (2004) y COSO III

Grupo BM S.A, es una Pyme dedicada a la siembra de maní y algunas producciones pecuarias que inició sus operaciones en el año 2006, la cual cuenta con dos socios unitarios que a la vez forman parte de la estructura organizacional; uno de los socios es el encargado de la Dirección General y el otro de la Gerencia General respectivamente. El capital inicial fue aportado en iguales cantidades y fue destinado para la compra de manzanas de tierras, materia prima y contratación de servicios.

Ante el crecimiento de la empresa, ésta se reorganizó y contrató formalmente más personal para hacer frente al crecimiento de la misma a finales del año 2009. Para tal efecto, se comenzó el diseño de un sistema contable que ha facilitado herramientas para mejorar, registrar y llevar un control efectivo y ordenado de las operaciones y transacciones realizadas diariamente.

Los sistemas de control interno constituyen, actualmente, uno de los instrumentos administrativos más relevantes con que cuentan los directivos de las empresas, porque éstas evolucionan cada vez más, y deben implementar una serie de normas y procedimientos que garanticen una gestión empresarial eficiente y segura, permitiendo cumplir con los objetivos y metas propuestos por la Gerencia.

Debido a estos constantes cambios y demanda de competitividad en los negocios, Grupo BM S.A se ha visto en la necesidad de desarrollar estrategias, planes de negocios y medidas de control interno formales, mediante la elaboración de diferentes manuales de procedimientos, con el objetivo de identificar cualquier riesgo, proteger y maximizar los recursos con los que cuenta la empresa; sin embargo hasta la actualidad se siguen presentando una serie de debilidades y anomalías en el cumplimiento del control interno.

1.1.2. Antecedentes de campo

Con el propósito de apoyar la fundamentación teórica de esta investigación, se hizo necesaria la realización de una exhaustiva revisión de diversos trabajos de investigación, culminados con anterioridad, no existiendo alguno relacionado directamente a Grupo BM S.A, pero que se han insertado en la temática correspondiente al control interno de las

cuentas por cobrar. A la luz de lo expuesto se puede citar los siguientes trabajos de investigación:

Según Urbina, J. (2015). Tesis: Evaluación del control interno de cuentas por cobrar de la Facultad de Ciencias Económicas UNAN Managua. Su objetivo es evaluar la aplicación y las pautas primordiales de las normas técnicas de control interno y de sus procedimientos, de manera que permita determinar el grado de eficiencia, eficacia, efectividad, economía, equidad, excelencia y valoración de las cuentas por cobrar, con que son manejados los recursos; la conciliación y fiabilidad de los sistemas de información y control, de manera que cumpla con las políticas establecidas para alcanzar sus propios objetivos y la evaluación del sistema de control interno.

Este antecedente destaca la importancia de los sistemas de control interno, sus objetivos y elementos obtenidos de las debilidades del control y posibles áreas de riesgo mejorando el desempeño y la rendición de cuentas.

Según Pérez, Y. y López, Y. (2014). Tesis: Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar en el Laboratorio Mauricio Díaz Müller. Esta investigación se realizó debido a que este laboratorio carecía de procedimientos estándares, políticas de crédito y de cobros óptimos que ayudan a llevar un control adecuado de las cuentas por cobrar, una mejor administración de recursos para transformarlos en resultados económicos positivos que permitan aumentar el rendimiento, reducir riesgos y elevar utilidades.

Con este antecedente nos damos cuenta que el control interno de las cuentas por cobrar de cualquier empresa debe estar bajo normas y procedimientos por considerarse una área clave de la información financiera.

Según Cruz, L. (2014). Tesis: Evaluación del sistema de control interno y su incidencia en los procesos de las cuentas por cobrar de la Asociación de pobladores y productores de Miraflores. El resultado de esta investigación concluyó que en esta asociación no existía un código de ética y valores aunque sí toman en cuenta ese aspecto para realizar contrataciones, no existía un manual de crédito, ni realizaban provisión de cuentas incobrables al momento del desembolso del crédito, la mayoría del personal desconoce que existiesen políticas y procedimientos establecidos para otorgar un crédito.

De tal manera, en esta investigación podemos observar que existían muchas debilidades muy importantes para el buen funcionamiento de esta asociación, lo cual repercutía en los resultados finales que la Junta Directiva quería obtener.

Según Tovar, C. y Yennis, C. (2004). Tesis: Análisis del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar en el hotel Stauffer Maturín. En este estudio se concluyó que el control interno en una organización constituye una pieza primordial para garantizar la eficiencia, eficacia y economía en todas las operaciones de la misma, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas.

Sin embargo, aunque el sistema de control interno debe ser intrínseco a la administración de la entidad y busca que ésta sea más flexible y competitiva en el mercado se producen ciertas limitaciones inherentes que impiden que el sistema como tal sea cien por ciento confiable y donde cabe un pequeño porcentaje de incertidumbre, por esta razón se hace necesario un estudio adecuado de los riesgos internos y externos con el fin de que el control provea una seguridad razonable para la categoría a la cual fue diseñado.

1.2. Justificación

El tema de esta investigación es evaluar el sistema de control interno de las cuentas por cobrar de Grupo BM S.A con el objetivo principal de presentar una propuesta de nuevas medidas de procedimientos para el manejo y control efectivo de las cuentas por cobrar, a través del modelo COSO 2013.

Por lo tanto, es importante realizar un análisis a fin de determinar las fallas de los mecanismos de control interno que afectan el desarrollo de las actividades en dicho departamento. Esto con la finalidad de aplicar a tiempo las medidas correctivas necesarias, que permitan la exactitud de la información suministrada por los Estados Financieros, garantizando que la misma sea clara, precisa y confiable para lograr las metas de la organización.

Las cuentas por cobrar para algunas empresas representan una de las fuentes de entradas de efectivo más sólida y por lo tanto, ante la existencia de estas cuentas es necesario la aplicación de un control interno que proporcione las bases necesarias que faciliten el manejo de los procedimientos establecidos para ejecutar cada una de las actividades.

En todas las empresas es necesaria la existencia de un manual de control interno, con la finalidad de resguardar los activos y obtener fiabilidad, en cuanto a la información reflejada en los Estados Financieros. En los últimos tiempos dichos sistemas han adquirido una mayor relevancia, a causa de numerosos problemas producidos por la ineficiencia a la hora de aplicarlos. Esto ha hecho que muchos directivos tomen conciencia de la importancia que tienen los sistemas de control interno, en la consecución de los objetivos propuestos por la Junta Directiva.

El control interno es todo un sistema de controles financieros utilizados por las empresas, y además, lo establece la dirección o gerencia para que éstas puedan realizar sus procesos administrativos de manera secuencial y ordenada, con el fin de proteger sus activos, salvaguardarlos y asegurarlos en la medida posible, la exactitud y la veracidad de sus registros contables; sirviendo a su vez de marco de referencia o patrón de comportamiento para que las operaciones y actividades en las diferentes áreas de las empresas fluyan con mayor facilidad.

El resultado final de esta investigación le permitirá a la empresa encontrar soluciones que lo motivará a tomar decisiones favorables a la resolución o mejoramiento del problema planteado, además de su desarrollo y ejecución mejorará los procesos en cuanto a control interno se refiere, le permitirá ampliar y unificar los procedimientos tanto del área comercial como contabilidad en materia de control interno, y podrá optimizar una adecuada gerencia, a través de una verdadera investigación en materia de control interno a fin de que propicie la concepción y logro de metas reales.

1.3. Planteamiento del problema

Síntomas: Entre las principales problemáticas que presenta Grupo B.M, S.A está que el proceso de aprobación de ventas al crédito es lento, no existe una eficiente verificación o seguimiento de que los plazos de crédito se cumplan, existe un alto incremento de las cuentas morosas, se observa una lenta recuperación de efectivo, debido a que no hay concordancia entre el monto de las cuentas por cobrar y la estimación de las cuentas incobrables, y una parte fundamental es que la empresa no cuenta con un departamento de auditoría interna.

Causas: Todas estas problemáticas de Grupo B.M, S.A se debe a que los expedientes de sus clientes no están actualizados, es decir, no hay un estudio a fondo de la capacidad de compra de sus clientes, así como también de su capacidad de pago para decidir el otorgamiento de los créditos, no se está informando en el momento oportuno sobre las anomalías o debilidades encontradas en las diferentes áreas, no hubo una eficiente determinación de la posible pérdida para establecer el monto de la provisión de cuentas incobrables, por lo tanto, no están realizando un trabajo coordinado para tomar las medidas necesarias, actuar de manera preventiva e implementar soluciones para mejorar el funcionamiento de la empresa.

Pronóstico: De no tomarse las medidas necesarias, la empresa puede verse ante una ineficiente gestión de riesgos y una incertidumbre en la información plasmada en los Estados Financieros, por lo tanto, no queda muy claro que tan fiable y veraz sea el contenido de la información, también puede influir drásticamente en la disminución de las utilidades, falta

de liquidez, baja capacidad de operación del inventario debido a las cuentas morosas y al incremento de los costos operativos.

Control al pronóstico: Se debe tomar las suficientes medidas para contrarrestar las problemáticas de Grupo BM S.A entre las cuales están que todo el personal tenga conocimiento sobre el manual de funciones para que así desarrollen sus actividades de una manera más eficiente; que se cumpla con el debido proceso para saber la capacidad de pago de cada cliente, es decir, implementar políticas y procedimientos para el eficiente tratamiento de las cuentas por cobrar; la gerencia debe aplicar un debido porcentaje para provisión de cuentas incobrables para contrarrestar el efecto de la misma sobre los estados financieros; y para concluir Grupo BM debe de contar con un auditor interno que realice constantemente evaluación, control y seguimiento de las actividades de la empresa, y esto ayude a la toma de decisiones administrativas y financieras.

Según información proporcionada por la gerencia desde el tercer año de operaciones de Grupo B.M. S.A, se establecieron algunas normas, políticas y procedimientos para el buen funcionamiento de la misma, y se han realizado estudios para tratar de corregir errores pero que hasta la actualidad no han logrado implementar el sistema de control interno de la manera más eficaz, observando de esta manera una serie de ineficiencias y anomalías en las cuentas por cobrar que han impedido cumplir en un 100% con los objetivos de la empresa.

1.4. Formulación del problema

Debido a las debilidades e inconsistencias encontradas se infiere la importancia que reviste la implementación y seguimiento de un control interno adecuado a las cuentas por cobrar de Grupo BM S.A, por lo que establezco el siguiente problema de investigación:



¿De qué manera la evaluación al sistema de control interno que implementa el Grupo B.M S.A a las cuentas por cobrar en el año 2018 contribuirá en la propuesta de nuevas medidas de procedimientos para el manejo y control efectivo de las cuentas por cobrar, a través del modelo COSO 2013?

II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

2.1.1. Evaluar el sistema de control interno de las cuentas por cobrar de Grupo B.M S.A, en el año 2018.

2.2. Objetivos específicos

2.2.1 Identificar el marco legal y normativo aplicable al Grupo BM S.A.

2.2.2 Realizar análisis cualitativo mediante la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA).

2.2.3 Evaluar el control interno de las cuentas por cobrar del Grupo BM S.A bajo la metodología COSO III en el año 2018.

2.2.4 Presentar propuesta de nuevas medidas de políticas y procedimientos para el manejo y control efectivo de las cuentas por cobrar, a través del modelo COSO 2013.

III. MARCO TEÓRICO

El presente acápite asegura la consistencia de la investigación y la orientación de la misma y para plantear el problema se recolectó información bibliográfica, basada en las variables objetivos, encontrando una gran variedad bibliográfica de textos, de los cuales se extrajo los conceptos y definiciones que delimitan esta investigación, en las distintos medios de información como bibliotecas, internet, revistas y artículos.

3.1. PERFIL DE LA EMPRESA

3.1.1. Historia de la empresa

Grupo B.M, S.A es una empresa agropecuaria la cual se fundó el 23 de febrero de 2006. La empresa está ubicada en el municipio de Chinandega. Este grupo está encargado de producir el rubro de maní, el cual es exportado por medio de la Empresa Comercializadora de Maní (COMASA) hacia diferentes destinos del mundo de América del Norte, América Central y América del Sur, además de producciones pecuarias como ganado de engorde.

La empresa cuenta con una extensión de 2,500 manzanas de tierras, ubicadas en San José del Obraje y la Grecia # 4, municipio de Chinandega. En su inicio contaba con 22 trabajadores permanentes, entre ellos: Director financiero, Contador, Comprador, Ingeniero, Técnicos, Operadores, Ayudantes de operadores y Vigilantes. También contaba con 80 trabajadores eventuales, los cuales laboraban en temporada alta como es la siembra y cosecha de maní en los meses comprendidos entre Julio y Diciembre. Hoy en día cuenta con 60 trabajadores permanentes y 130 trabajadores temporales o eventuales en temporada alta.

En su inicio empezó comprando servicios a la empresa Distribuciones Agroalfa, S.A para la realización de labores como aplicaciones terrestres, siembra, romplona, casambas,

cosecha, entre otros. En su segundo año, compró una parte de su maquinaria como tractores, tráileres, combinas, bombas de aplicación, arrancadores, cuchillas, casambas, romplonas, cultivadoras y otros; pero fue hasta en su tercer año cuando compró toda su maquinaria completa.

3.1.2. Misión

Garantizar el conocimiento sostenido de las producciones agropecuarias disminuyendo los costos de producción, desarrollando la capacidad técnica y profesional del capital humano, introduciendo nuevas tecnologías de punta, así como estableciendo una correcta estrategia de comercialización, en moneda nacional que permitan mejorar el nivel de vida y satisfacción de los trabajadores y público en general.

3.1.3. Visión

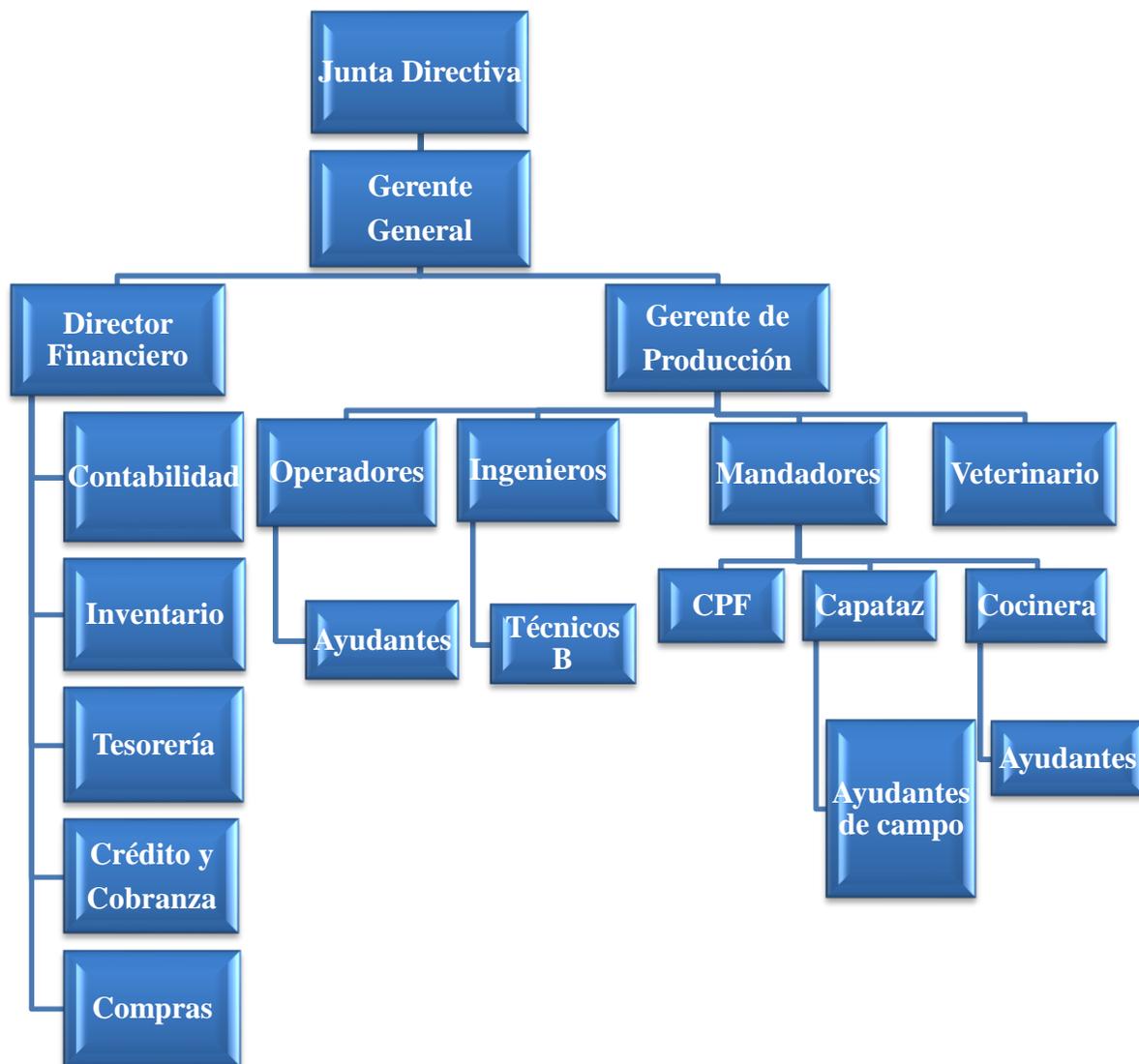
Alcanzar rendimientos agropecuarios con una alta productividad y valor agregado; mejorando el medio ambiente y satisfaciendo las necesidades de la fuerza de trabajo humano con alto nivel de vida y cultura.

3.1.4. Valores

- Respeto por el ser humano, cliente interno y externo.
- Trabajo en equipo con disciplina.
- El mejoramiento permanente en todos nuestros procesos.
- Responsabilidad social y sostenible.
- Responsabilidad con el medio ambiente.
- Orientación por la calidad de nuestros productos.
- Orientación por el logro en cada uno de los empleados.
- Alto desempeño en búsqueda de la rentabilidad, crecimiento y supervivencia.

3.1.5. Organización

Figura 2. Estructura organizacional de Grupo BM S.A



Fuente: Grupo BM S.A.

3.2 Generalidades de la contabilidad

3.2.1 Definición de la contabilidad

La contabilidad es una herramienta eficaz para controlar los procedimientos realizados en una empresa, es el lenguaje de los negocios o de las finanzas, con el que las empresas llevan a cabo actividades y operaciones, y cuya información es importante para tomar decisiones.

Según Guajardo, G. (2008), la contabilidad es una técnica que se ocupa de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados y tiene por objeto producir información para hacer posible el conocimiento pasado, presente y futuro de la realidad económica en términos cuantitativos en todos sus niveles organizativos, mediante la utilización de un método específico apoyado en bases suficientemente contrastadas, con el fin de facilitar la adopción de las decisiones financieras externas y las de planificación y control interno (p.20).

Para Sarmiento, R. (2004), la contabilidad es “La técnica que registra, analiza e interpreta cronológicamente los movimientos o transacciones comerciales de una empresa” (p.105). Es decir, la contabilidad expresa en términos cuantitativos y monetarios las transacciones que realiza una entidad, así como determinados acontecimientos económicos que le afectan, con el fin de proporcionar información útil y segura a usuarios externos para la toma de decisiones.

3.2.2 Importancia de la contabilidad

En la actualidad, la contabilidad constituye una herramienta indispensable para la toma de decisiones tanto de sus administradores como de los terceros que actúan en la entidad, también la contabilidad es única en sus principios y múltiple en sus aplicaciones;

tiene muchos campos de especialización como son la contabilidad general, bancaria, gubernamental, de costos, etc., las cuales están destinadas a proporcionar información a las personas relacionadas con la empresa.

Según Zapata, P. (2005), la importancia radica en que “la contabilidad se ha interesado en el sistema de información; por tanto, constituye parte esencial del mismo, y su ámbito natural es el negocio o empresa” (p.15). Por consiguiente, la contabilidad es una técnica importante para la elaboración y prestación de la información de las transacciones comerciales, financieras y económicas realizadas por las entidades económicas., industriales, de servicio, de servicios públicos y privados y se utilizan en la toma de decisiones.

3.2.3 Tipos de contabilidad

El propósito básico de la contabilidad es proveer información útil acerca de una entidad económica, para facilitar la toma de decisiones de sus diferentes usuarios (accionistas, acreedores, inversionistas potenciales, clientes, administradores, gobierno). En consecuencia, como la contabilidad sirve a un conjunto de usuarios, se originan diversas ramas o subsistemas.

De acuerdo a Guajardo, G. (2008), con base en las diferentes necesidades de información de los distintos segmentos de usuarios, la información total que es generada en una organización económica para diversos usuarios se ha estructurado en tres “subsistemas”:

- El subsistema de información financiera o contabilidad financiera.
- El subsistema de información fiscal o contabilidad fiscal.
- El subsistema de información administrativa o contabilidad administrativa (p.17).

3.3 Generalidades de la auditoría

3.3.1 Definición de Auditoría

Según Santillana, J. (2013), define la auditoría interna como una función que coadyuva con la organización en el logro de sus objetivos; para ello se apoya en una metodología sistemática para analizar los procesos de negocio, las actividades y procedimientos relacionados con los grandes retos de la organización, que deriva en la recomendación de soluciones (p.11).

De acuerdo a la definición anterior se puede concluir que la auditoría interna es una función practicada por auditores internos profesionales con un profundo conocimiento en la cultura de negocios, los sistemas y los procesos. La función de auditoría interna provee seguridad de que los controles internos instaurados son adecuados para mitigar los riesgos y alcanzar el logro de las metas y objetivos de la organización.

3.3.2 Importancia de la Auditoría

Consiste en ayudar a la organización al mantenimiento de un control interno adecuado por medio de su evaluación, que permita garantizar de forma razonable el logro de objetivos relacionados en las categorías de confiabilidad de la información financiera, eficacia y eficiencia operativa, salvaguarda de los activos y el cumplimiento de políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos así mismo de los objetivos estratégicos de la institución.

La complejidad de las operaciones que actualmente llevan a cabo las empresas, así como la competencia que deben enfrentar, sin importar su tamaño o giro, hace necesario que

sus administradores recurran al apoyo que ofrece el Contador Público mediante la auditoría interna.

Algunos ejemplos de lo que puede proporcionar la auditoría interna son:

- ✓ Que los planes y políticas de la empresa, y el control interno, así como los procedimientos establecidos para su ejecución, se lleven a cabo de manera satisfactoria.
- ✓ Que la empresa se encuentre razonablemente protegida contra fraudes, despilfarros y pérdidas.
- ✓ Que los medios internos de registro, control y comunicación, transmitan información fidedigna, adecuada y oportuna a los diferentes niveles de la empresa, responsables de la buena marcha de la misma.
- ✓ Que las tareas individuales se cumplan con eficiencia, prontitud y honestidad.
- ✓ Evaluar la economía con que los recursos están siendo utilizados.
- ✓ Mantener informado al Comité de auditoría de cualquier omisión o contingencia legal que pudiera existir.

3.3.3 Tipos de Auditoría

3.3.4 Objetivo de la auditoría

Según Santillana, J. (2013), con base en la aplicación de un enfoque que asegure eficiencia en los procesos de administración de riesgos, de control y de gobierno, es propósito de la auditoría interna entregar a la alta administración resultados cualitativos, cuantitativos, independientes, confiables, oportunos y objetivos; además de asistir a las organizaciones públicas y privadas a alcanzar sus metas y objetivos (p.11).

Por lo anterior, el objetivo de la auditoría interna es ayudar a la organización en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, de información, operativos y de cumplimiento, agrega valor a la organización por medio del mejoramiento de sus operaciones, aplica un enfoque sistemático y disciplinado en la evaluación de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno y realiza las recomendaciones y comentarios de los mismos.

Es decir, su objetivo es mejorar y proteger el valor de la organización proporcionando aseguramiento, asesoría y análisis con base en riesgos.

3.4 Marco legal y normativo

3.4.1 Marco Legal

3.4.1.1 Ley N° 822 Ley de Concertación tributaria

De acuerdo a la Asamblea Nacional (2012). (Ley N° 822, Ley de Concertación Tributaria), en su artículo n° 39, Costos y gastos deducibles, numeral 20 define:

Son deducibles los costos y gastos causados, generales, necesarios y normales para producir la renta gravable y para conservar su existencia y mantenimiento, siempre que dichos costos y gastos estén registrados y respaldados por sus comprobantes correspondientes. Entre otros, son deducibles de la renta bruta, los costos y gastos siguientes: Hasta el dos por ciento (2%) del saldo de las cuentas por cobrar de clientes (p.25).

3.4.1.2 Ley N° 539 Ley de Seguridad Social

De acuerdo a la Asamblea Nacional (2005) (Ley N° 539, Ley de Seguridad social), en su artículo n° 5, Campo de aplicación, inciso a) define:

Sobre la base de los principios de Universalidad, Integralidad e Igualdad, son sujetos de aseguramiento obligatorio las personas que se encuentren comprendidas dentro de las siguientes normas:

- a) Las personas nacionales y extranjeros residentes que mediante una relación laboral verbal o escrita, o por cualquier tipo de contratación en calidad de dependiente o independiente por la realización de obras o servicios, sea en forma temporal o permanente con vínculo a un empleador sea esta persona natural o jurídica, entidad privada, estatal, mixta, o institución u organismo extranjero residente o no en el país e incluyendo a los organismos e instituciones de Integración Centroamericana. Independientemente de la cantidad de trabajadores, el empleador está sujeto al aseguramiento obligatorio. De igual manera son sujetos de aseguramiento obligatorios las personas que se desempeñen en el ejercicio de la función pública, sean electos o nombrados en las instituciones y Poderes del Estado (p. 4).

3.4.2 Marco normativo de las cuentas por cobrar

3.4.2.1 Definición de Instrumentos financieros básicos según NIIF Pymes

Según el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) (2015) “Un instrumento financiero es un contrato que da lugar a un activo financiero de una entidad y a un pasivo financiero o a un instrumento de patrimonio de otra” (p.59). Es decir, que éstos pueden ser documentos a favor o en contra de una empresa u otra según sean los acuerdos establecidos entre las partes involucradas.

El valor de los instrumentos financieros puede ser determinado directamente por los mercados cuando éstos son de efectivo. Según el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, 2015) son ejemplos de instrumentos financieros que normalmente

cumplen las condiciones descritas en la sección 11 Instrumentos Financieros básicos los siguientes:

- (a) Efectivo;
- (b) Depósitos a la vista y depósitos a plazo fijo cuando la entidad es el depositante, por ejemplo, cuentas bancarias.
- (c) Obligaciones negociables y facturas comerciales mantenidas;
- (d) Cuentas, pagarés y préstamos por cobrar y por pagar;
- (e) Bonos e instrumentos de deuda similares;
- (f) Inversiones en acciones preferentes no convertibles y en acciones preferentes y ordinarias sin opción de venta; y
- (g) Compromisos de recibir un préstamo si el compromiso no se puede liquidar por el importe neto en efectivo (pp. 59-60).

Por tal razón, un instrumento financiero o producto financiero puede ser efectivo, el derecho de propiedad en una entidad, o un derecho contractual de recibir o entregar efectivo u otro documento comercial, y que por lo tanto, se clasifican en activo financiero dentro del cual cabe las cuentas por cobrar y pasivo financiero que incluye entre otras obligaciones, los préstamos por pagar.

3.4.2.2 Medición inicial Instrumentos Financieros según NIIF Pymes

De acuerdo a el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) (2015) afirma: “Para bienes vendidos a un cliente a crédito a corto plazo, se reconoce una cuenta por cobrar al importe sin descontar de la cuenta por cobrar en efectivo de esa entidad, que suele ser el precio de la factura” (p.64).

Para ello, las empresas deben considerar el importe de una cuenta por cobrar al momento de realizar una entrega de productos o finalización de servicios en concepto diferente al del efectivo, y por el cual debe considerar un tiempo determinado por las partes que participan en el momento del acto.

Esta medición inicial también incluye todos aquellos conceptos a cobrar a un plazo mayor a un año y que no generan intereses sobre el monto inicial, tal es el caso de las cuentas por cobrar a largo plazo. Al respecto el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) (2015) afirma: Para una partida vendida a un cliente con un crédito a dos años sin intereses, se reconoce una cuenta por cobrar al precio de venta en efectivo actual para esa partida. Si no se conoce el precio de venta en efectivo actual, se puede estimar como el valor presente de la cuenta por cobrar en efectivo descontado utilizando la tasa o tasas de interés de mercado prevaleciente para una cuenta por cobrar similar (p.64).

Es decir, para medir cualquier activo o pasivo financiero básico se requiere un modelo de costo amortizado, para determinar el precio actual de ese instrumento; o el valor presente en la necesidad de tener que realizar estimaciones cuando se desconozca el precio efectivo al momento de la partida, exceptuando aquellos que puedan medirse su valor razonable sin costo o esfuerzo adicional.

3.4.2.3 Medición posterior Instrumentos Financieros según NIIF Pymes

Todas las empresas deben considerar la posibilidad de no recuperar el valor de sus productos entregados o servicios prestados en concepto de crédito debido a que no se puede controlar el entorno externo en su totalidad, por lo que deben de tener una política contable en cuanto al registro de dichas pérdidas.

Según el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) (2015) indica: Si la cobrabilidad de un importe ya reconocido como un ingreso de actividades ordinarias de un contrato deja de ser probable, la entidad reconocerá el importe incobrable como un gasto y no como un ajuste del importe de ingresos de actividades ordinarias del contrato (p.156).

En relación a lo anteriormente expuesto, de acuerdo a los instrumentos financieros es importante saber lo que representa el costo amortizado de un activo o un pasivo, y por lo tanto, de acuerdo a este método se debe considerar la tasa de interés efectiva para la realización de dichas operaciones, que por su parte tratan de una tasa de descuento que iguala exactamente los flujos de efectivo por cobrar o por pagar estimados a lo largo de la vida esperada del instrumento financiero o cuando sea adecuado, en un periodo más corto, con el importe en libros del activo financiero o pasivo financiero.

3.5 Análisis cualitativo (FODA)

3.5.1 Definición

Según Ponce, H. (2006), la matriz FODA es una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales (p. 15). Es decir, el objetivo del análisis de la Matriz FODA es de identificar fortalezas y debilidades que tienen Grupo BM S.A así como también la existencia de amenazas y oportunidades en su entorno.

3.5.2 Importancia

De acuerdo a García, T. (2010), El análisis y diagnóstico situacional realizado con la técnica FODA, permite evaluar información relacionada con la organización, su

rendimiento, los principales competidores, los productos, áreas geográficas, segmentos del mercado atendidos, situación social, económica, legal y ubicarnos en la alternativa estratégica más viable del acuerdo con la evaluación de la misma así como, conocer anticipadamente las restricciones y ventajas que pueden o no ser aprovechadas por la organización (p. 98).

Por consiguiente, la importancia del FODA no sólo permite hacer un verdadero ejercicio de eficiencia como vía para el logro de los objetivos organizacionales (eficacia), sino que permitirá contar con información valiosa proveniente de personas involucradas con la administración del negocio y que con su conocimiento pueden aportar ideas inestimables para el futuro organizacional.

Es necesario señalar que la intuición y la creatividad de los involucrados es parte fundamental del proceso de análisis ya que para los que una determinada situación parece ser una oportunidad, para otros puede pasar desapercibida; de mismo modo esto puede suceder para las amenazas, fortalezas y debilidades que sean examinadas.

3.5.3 Identificación de fortalezas y debilidades

Según Ponce, H. (2006) Una fortaleza de la organización es alguna función que ésta realiza de manera correcta, como son ciertas habilidades y capacidades del personal con ciertos atributos psicológicos y la evidencia de su competencia y una debilidad se define como un factor que hace vulnerable a la organización o simplemente una actividad que la empresa realiza en forma deficiente, lo que la coloca en una situación débil (p.115).

Es decir, las fortalezas y oportunidades son, en conjunto, las capacidades y aspectos tanto fuertes como débiles de las organizaciones o empresas competidoras, por ejemplo, los productos, distribución, comercialización y ventas, operaciones, entre otros. Para el análisis FODA, una vez identificados los aspectos fuertes y débiles de una organización se debe proceder a la evaluación de ambos y es importante destacar que algunos factores tienen mayor incidencia que otros: mientras que los aspectos considerados fuertes de una organización son los activos competitivos, los débiles son los pasivos también competitivos.

3.5.4 Identificación de oportunidades y amenazas

De acuerdo a Ponce, H. (2006), las oportunidades constituyen aquellas fuerzas ambientales de carácter externo no controlables por la organización, pero que representan elementos potenciales de crecimiento o mejoría. La oportunidad en el medio es un factor de gran importancia que permite de alguna manera moldear las estrategias de las organizaciones. Las amenazas son lo contrario de lo anterior, y representan la suma de las fuerzas ambientales no controlables por la organización, pero que representan fuerzas o aspectos negativos y problemas potenciales (p.116).

Una oportunidad es algo que se puede aprovechar en nuestro beneficio y que bien puede ser una de las debilidades del competidor. También podría ser perfectamente una oportunidad, un mercado en expansión o la apertura de un nuevo mercado; asimismo, las amenazas son externas a la organización y pueden ser reales o posibles en algún momento en el futuro, esto es, por ejemplo, la posible entrada al mercado de nuevos competidores.

Por otro lado, las oportunidades y amenazas no sólo pueden influir en el atractivo del estado de una organización, sino que establecen la necesidad de emprender acciones de

carácter estratégico; pero lo importante de este análisis es evaluar sus fortalezas y debilidades, las oportunidades y las amenazas y llegar a conclusiones.

3.6 Cuentas por cobrar

3.6.1 Definición

Para el mundo empresarial, las cuentas por cobrar que son originadas mayormente a través de ventas o servicios al crédito son un pilar fundamental para que los negocios puedan competir y mantenerse en el mercado.

En tal sentido, Brito, J. (1999) señala: “Las cuentas por cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de servicios” (p.337). Las cuentas por cobrar no solo provienen de venta de bienes o prestación de servicios, sino también por préstamos a funcionarios, empleados, o cualquier otro concepto que pase a formar parte de esta cuenta dentro de los estados financieros.

Se puede decir, que las cuentas por cobrar son títulos que la empresa decide obtener para garantizar la venta de sus productos o servicios y la recuperación del efectivo. Por otra parte, Gómez, F. (1981) afirma: Las cuentas por cobrar son acreencias a favor de la empresa, liquidables normal de la misma, y provenientes de sus actividades específicas en que comercia y comprenden todos los derechos de cobro que se presentan en los balances bajo distintas clasificaciones y terminología (p.76).

Es decir, los derechos exigibles en concepto de cuentas por cobrar forman parte del capital de trabajo, por lo tanto, representan aplicaciones de recursos de la empresa que se convertirán en efectivo a corto o largo plazo según sea el acuerdo.

3.6.2 Importancia de las cuentas por cobrar

Las cuentas y documentos por cobrar son importantes porque representan activos exigibles, derechos que la empresa tiene sobre sus clientes para obtener beneficios por mercancías vendidas y otros servicios que dicha empresa tenga. Según Cepeda, G. (1997). “Las cuentas por cobrar representan generalmente una de las partidas del activo más importante en la empresa” (p.234). Es decir, las cuentas por cobrar asumen importancia ya que las empresas las utilizan como estrategias para incrementar el volumen de sus ventas, a la vez que captan una mayor parte de sus clientes potenciales y así también aumentan sus ingresos conforme sus relaciones comerciales vayan mejorando.

En muchas empresas las cuentas por cobrar representan la inversión más relevante en los estados financieros debido a que gran parte de sus ventas son al crédito, y depende de la administración que a través de los controles más eficientes esas inversiones sean un éxito y por lo tanto bien retribuidas.

Una mala administración de las cuentas por cobrar puede originar falta de efectivo para la empresa, que desencadena en dificultades para hacerle frente a los gastos operativos, obligaciones con proveedores o acreedores diversos, y también puede terminar en un alto grado de endeudamiento debido a la falta de liquidez. Según Catácora, F. (1997) alega que “En las cuentas por cobrar, es muy importante mantener un registro de antigüedad de las mismas, ya que esto permitirá un mayor control de las cuentas de cada cliente” (p.286). Por lo tanto, con este procedimiento la empresa puede tener una mayor seguridad de darle seguimiento a la recuperación de sus cuentas a crédito.

3.6.3 Clasificación de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar pueden tener diferente orden de clasificación en dependencia de los factores y los parámetros que estén involucrados, pero de acuerdo a su origen según Brito, J. (1999) se clasifican en:

1) Provenientes de venta de bienes o servicios: Este grupo de cuentas por cobrar está formado por aquellas, cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente, están respaldadas por la aceptación de un documento denominado “Factura” por parte del cliente.

2) No provenientes de venta de bienes o servicios: Son los derechos por cobrar que la empresa posee, originados por transacciones diferentes a venta de bienes y servicios a crédito.

De acuerdo con la naturaleza de la transacción que las origina, las cuentas por cobrar no provenientes de ventas de bienes o servicios, pueden ser clasificadas a su vez en dos grupos:

a) Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en efectivo. Ej. Cuentas por cobrar a empleados, intereses por cobrar, otras cuentas por cobrar.

b) Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en bienes diferentes a efectivo. Ejemplo: Reclamos y anticipos a proveedores y contratistas (p.80).

Por lo tanto, las cuentas por cobrar según su origen no solo se identifican con el giro principal de la empresa, también representan relación con otros tipos de acuerdos, dentro de los que podemos mencionar: las cuentas por cobrar de los empleados que generalmente se dan por préstamos en efectivo o venta de productos y servicios de la empresa para su propio consumo; y los reclamos a proveedores que puede darse por la devolución de una compra al contado y que necesita ser restituida en efectivo a la empresa.

Las cuentas por cobrar también pueden clasificarse como de exigencia inmediata: corto plazo y a largo plazo. Según Catácora, F. (1997) “Las cuentas por cobrar a corto plazo son aquellas, cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor de un año y las cuentas por cobrar a largo plazo, su disponibilidad es a más de un año” (p.286). Por consiguiente, las cuentas por cobrar a corto plazo deben presentarse en el estado de situación financiera como activo corriente y las cuentas por cobrar a largo plazo como activo no corriente.

Por lo tanto, las cuentas por cobrar se clasifican en:

- Clientes: Representan créditos otorgados por venta de bienes o prestación de servicios.
- Documentos por cobrar: Son contratos que puede ser utilizado en un intercambio que garantizan la posesión de bienes a un comprador, pero permite al vendedor conservar un derecho sobre los bienes hasta que la cuota final conforme al documento haya sido cumplida. Los documentos por cuotas son ampliamente utilizados en la venta de maquinaria industrial, equipos agrícolas y automóviles.
- Funcionarios y empleados: Son préstamos personales concedidos a trabajadores de la empresa y anticipos entregados a funcionarios para actividades relacionadas al giro de la empresa el cual tienen la obligación de hacer la debida rendición.
- Anticipos a proveedores: Se realiza con el objetivo de garantizar el abastecimiento de mercadería o de la prestación del servicio. A esta empresa le surge, por lo tanto, un derecho que será cobrado en el momento en que sea recibida la mercadería o el servicio que ha comprado.
- Deudores diversos: Son originadas por operaciones distintas al giro de la empresa por ejemplo, préstamos a accionistas.

- Intereses por cobrar: Son los derechos por cobrar surgidos como consecuencia de haber prestado dinero a terceros.
- Impuestos a favor: Representan valores a favor de la empresa por concepto de adelanto de impuestos por diferentes situaciones.
- Otras cuentas por cobrar: Comprenden documentos no negociables y pueden representar montos de menor relevancia para la empresa.

3.6.4 Objetivos de las cuentas por cobrar

Puedo decir, que la finalidad de las cuentas por cobrar es principalmente incrementar sus ventas de productos o servicios para competir, al mismo tiempo que favorece a sus clientes por medio de crédito. Su objetivo está sujeto al giro de la empresa y a la competencia, es decir, en dependencia al nivel de ventas y al resto de empresas que ofrecen productos iguales o similares.

Por ejemplo, si el rubro de la empresa es la venta de automóviles es una medida altamente necesaria la de proporcionar crédito porque sabemos que en este tipo de negocios las ventas al contado no son muy frecuentes.

3.6.5 Provisión para cuentas incobrables

Es muy importante tener una política bien definida en cuanto a la estimación de cuentas incobrables porque esto permitirá tener un menor impacto en los estados financieros al momento de considerar una cuenta de cobro dudoso y que no afecte directamente al capital de trabajo de la empresa. Según Cruz, J. (s.f):

Las cuentas incobrables o cuentas malas son cuentas por cobrar originadas por operaciones crediticias, que no han sido pagadas en el tiempo establecido y cuya recuperación es

dudosa e incierta. Las cuentas de dudosa recuperación se registran en una cuenta complementaria de activo corriente, de naturaleza acreedora, que puede ser denominada estimación (p.54).

Normalmente para las empresas que otorgan financiamientos existe el riesgo de que los clientes no paguen esta obligación, lo cual se convierte en incobrable o más bien en un gasto incobrable. Es importante mencionar que la provisión para cuentas incobrables se presenta inmediatamente después de las cuentas por cobrar dentro del grupo de los activos en el balance de situación financiera de la empresa.

La finalidad de establecer una estimación está en absorber las probables pérdidas a consecuencia de las ventas de productos y prestación de servicios a crédito y en nivelar la situación real de los ingresos en relación a los egresos de la empresa durante el ciclo financiero. De acuerdo a Tovar, Y. (2005):

La cuenta de estimación para cuentas de cobro dudoso persigue los siguientes objetivos:

- 1) Informar la cantidad de cuentas por cobrar no posibles de recuperar.
- 2) Que cada ejercicio económico refleje sus propios gastos.
- 3) Presentar el valor neto de los créditos.

Cuando una empresa realiza ventas de mercancías o presta servicios a crédito es muy probable que al final del ejercicio económico resulten pérdidas en el cobro de las cuentas por incumplimiento de los clientes; en consecuencia éstas se registran como un gasto del período en el cual se realizan dichas ventas. Por tal razón, cuando una cuenta por cobrar con toda seguridad se confirma que no se recuperará, será cuando dicha partida no cobrable se compense con el saldo de la cuenta Provisión para Cuentas Incobrables (pp.20-21).

Es por esa razón, que las empresas realizan estas estimaciones de incobrabilidad de acuerdo con la experiencia de la empresa o de empresas similares, es decir, estima un monto

de incobrabilidad lo más exacto posible, entendiendo que este gasto es mera estimación, de allí que este no es deducible para el cálculo de impuestos sobre la renta, debido a que este impuesto se calcula en base a la utilidad neta.

3.6.6 Métodos para calcular la provisión de cuentas incobrables

Existen varios métodos para la estimación de cuentas incobrables pero debemos hacer hincapié en la importancia de que el método utilizado deber ser el que más se adecue al perfil de la empresa, y para ello se debe realizar un estudio previo para establecer esta política. Velásquez, E. (2007) lo describe así:

- ✚ **Porcentaje sobre las ventas netas:** Este método consiste en calcular el cargo para el gasto de cuentas incobrables como un porcentaje de las ventas netas del ejercicio corriente.
- ✚ **Porcentaje sobre las ventas a crédito:** El porcentaje de la provisión se establece de acuerdo a las estadísticas de ventas a crédito y de las pérdidas por cuentas incobrables de varios años.
- ✚ **Porcentaje fijo sobre el saldo de las cuentas por cobrar:** Consiste en establecer un porcentaje fijo, el cual se determina por la experiencia o basado en las estadísticas elaboradas por la empresa.
- ✚ **Porcentaje sobre el saldo de las cuentas por cobrar:** Este método radica en efectuar una estimación de lo incobrable, basándose en el saldo de las cuentas por cobrar.
- ✚ **Porcentaje sobre las cuentas por cobrar por antigüedad de saldos:** Este método consiste en desglosar el saldo de cada cliente de acuerdo con el tiempo de los cargos que existan en sus cuentas y evaluar cada uno de ellos (p.86).

La provisión para cuentas incobrables como cuenta de valuación busca darle su valor real a la partida del activo “Cuentas por Cobrar”. Sin embargo, su cálculo nunca es exacto

porque se trata de una estimación y solamente la experiencia que haya tenido la empresa en ejercicios anteriores brindará ayuda para elegir una base para su determinación, que puede ser alguna de las antes mencionadas.

Es preciso señalar que cualquiera sea el método que se utilice para calcular la Provisión para cuentas incobrables, es aconsejable que éste sea consistente para los periodos contables siguientes de una empresa, de modo que puedan cotejarse por años consecutivos. Ahora bien, si la empresa decide cambiarlo, debe hacerse la aclaración en las notas explicativas de los Estados Financieros.

3.7 CONTROL INTERNO

3.7.1 Definición

Control interno es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear la operaciones en sus entidades. Según Catácora, F. (1996) el control interno:

Es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia en atención a las metas y objetivos propuestos (p.238).

En tal sentido, el control interno se expresa a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de la empresa mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluaciones de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, y de programas de selección, inducción y capacitación de personal.

El control interno no se refiere únicamente al resguardo de efectivo, fraudes o errores, sino también a crear una cultura de valor, y que cada integrante del equipo de trabajo entregue lo mejor de sí.

Al respecto, El Comité de organizaciones patrocinadoras de normas (COSO, 2013) afirma: El control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otros personales de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos según la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables y la protección y conservación del patrimonio contra pérdidas y actos ilegales (p.3).

En tal sentido, el control interno es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros, por lo que una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable.

El control interno es una prioridad administrativa, no simplemente una parte del sistema contable, no es responsabilidad solo de los contadores, sino también de los administradores. Para Horngren, Ch. (1997), el control interno es el plan organizacional y todas las medidas correspondientes adoptadas por una empresa para proteger los activos, efectividad y eficiencia de las operaciones, estimular el cumplimiento de las políticas de las compañías, promover la eficiencia operacional y asegurar registros contables exactos y confiables (p.302).

Por todo lo anteriormente descrito, se puede determinar el papel protagónico que tiene el Control Interno dentro de las organizaciones, de tal manera que tiene que ser aplicado por todos los sectores empresariales para que conjuntamente se tengan mismas metas y objetivos empresariales.

3.7.2 Importancia del control interno

A través del control interno se detecta cuáles son las debilidades y fortalezas de la empresa, y determina si realmente se está cumpliendo con los patrones o políticas de crédito establecidas, ya que los controles ineficaces pueden generar unos costos elevados, de allí que, la importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan.

Según Alvarez, P. (2009) “Actualmente, el Control Interno está catalogado como un proceso presente y no como un hecho histórico, como un flujo continuo y no como un factor estático. Es una herramienta gerencial de suma importancia para el apropiado manejo institucional a fin de garantizar razonablemente la obtención de los objetivos corporativos definidos en el aspecto financiero, operativo y normativo”(p. 296).

El control interno en cualquier empresa está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades, las diferencias entre estos dos es la intencionalidad del hecho; el término error se refiere a omisiones no intencionales, y el término irregular se refiere a errores intencionales.

Lo cierto es, que los controles internos deben brindar una confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de control que disminuyan la

probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos. Al respecto Catácora, F. (1996), afirma que un sistema de control interno es importante por cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la manifestación de las cifras que son reflejadas en los estados financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos contables y administrativos (p.240).

Con respecto a las irregularidades, el sistema de control interno debe estar preparado para descubrir o evitar cualquier irregularidad que se relacione con falsificación, fraude o colusión, y aunque posiblemente los montos no sean significativos o relevantes con respecto a los estados financieros, es importante que éstos sean descubiertos oportunamente, debido a que tienen implicaciones sobre la correcta conducción del negocio

3.7.3 Características del control interno

Una característica básica del control interno es subdividir o segregar funciones es decir, aquellos empleados que custodien el efectivo o las cuentas por cobrar no deben llevar los registros contables, ya que esta situación se presta para cometer actos fraudulentos. De acuerdo a El Comité de organizaciones patrocinadoras de normas (COSO, 2013). El control interno tiene las siguientes características:

- ✓ Es un medio para alcanzar un fin, no un fin en sí mismo.
- ✓ No es un evento o circunstancia sino una serie de acciones que permean en las actividades de la organización.
- ✓ Forma parte de los procesos básicos de la administración, planeación, ejecución y monitoreo y se encuentra integrado en ellos.
- ✓ Los controles deben construirse “dentro” de la infraestructura de la organización y no “sobre ella”.

- ✓ Es efectuado por personas. No es solamente un conjunto de manuales de políticas y procedimientos, sino son personas en cada nivel de la organización.
- ✓ Es ejecutado por la gente de una organización a través de lo que hace y dice. La gente diseña los objetivos de la entidad y establece los mecanismos de control.
- ✓ Afecta las acciones del personal, señalándole sus responsabilidades y límites de autoridad, así como la vinculación entre sus deberes y la forma en que los desempeñan.
- ✓ La alta dirección es responsable de la existencia de un eficiente sistema de control.
- ✓ Los Directores tienen la obligación de la vigilancia del control además de que proporcionan directrices y aprueban ciertas transacciones y políticas.
- ✓ Cada individuo dentro de la organización tiene algún rol respecto al control interno.
- ✓ No existe sistema infalible. Ningún sistema hará por siempre lo que se espera que haga.
- ✓ No importa lo bien diseñado y operado que sea un sistema de control; lo más que puede esperarse es que proporcione seguridad razonable.
- ✓ El efecto acumulado de controles y su naturaleza diversa, reducen el riesgo de que no puedan alcanzarse los objetivos (s.p).

La medida en que las empresas necesitan sistemas de control depende de la complejidad del proceso de registro, del costo y esfuerzo requeridos para establecer los controles y de las posibles consecuencias de su omisión, corresponde a la administración cuidar de que se establezca una estructura adecuada para minimizar la posibilidad de que los errores e irregularidades queden sin detectar.

En el mundo de los negocios, muchas empresas que pagan los sueldos con cheque requieren dos firmas para que esos cheques puedan ser cambiados en el banco. Otro control de pago de sueldos cuando los empleados reciben su salario con base en el tiempo trabajado,

consiste en hacer que alguien, en calidad de supervisor autorice los registros de trabajo antes de que se efectúe el pago.

Al respecto Taylor, D. y Glezen, W. (1988) refieren: El personal debe tener competencia e integridad, no debe haber funciones incompatibles que coloquen a una persona en situación de cometer u ocultar irregularidades en el curso normal de sus labores. Para lograr la separación adecuada de las labores, el sistema debe procurar, dentro de lo posible, que diferentes personas desempeñen las funciones de autorizar, registrar, tener la custodia de los activos que resulten de una operación y comparar los activos con las cantidades correspondientes asentadas en los registros contables (p.243).

Sin controles de este tipo sería muy difícil que una empresa protegiera sus activos, confiara en sus registros y en general, operara en forma eficiente, adecuada y oportuna para que la empresa logre los objetivos trazados a lo largo de su desempeño.

3.7.4 Clasificación del control interno

El control interno se puede clasificar en dos grupos:

1) Control interno contable: Se refiere a toda la documentación de los registros, conciliaciones de cuentas, asientos contables, así también a los procedimientos que se realizan en las conciliaciones bancarias, autorizaciones de cobros y pagos, comprobación de inventarios, entre otros. Según Taylor, D. y Glezen, W. (1988):

El control contable se describe de modo general como el plan de organización y los procedimientos y registros que salvaguardan el activo y la confiabilidad de los registros contables. Los sistemas de autorización y aprobación, así como los controles físicos del activo, son ejemplos de controles contables internos. Toda empresa debe establecer, dar

seguimiento, documentar y mantener un sistema de controles contables internos suficiente para tener la seguridad razonable de que se satisfacen los cuatro objetivos siguientes:

- a. Que las operaciones se llevan a cabo de acuerdo con la autorización, general o específica, de la gerencia.
- b. Que las operaciones son registradas en la forma más conveniente para permitir la elaboración de estados financieros de acuerdo con la norma correspondiente, que el acceso al activo sea de acuerdo a la autorización de la gerencia y que la contabilidad se compare con los documentos físicos existentes (p.241).

Es decir, el control contable comprende los procedimientos y registros de todas las transacciones de la empresa asegurando razonablemente la confiabilidad de la información, es por ello, que tiene una gran importancia por su veracidad, y también existe un sistema administrativo que no sólo se apoya en la contabilidad, sino que contempla un total de funciones que contribuyen a la marcha de los distintos sistemas operativos de la misma.

2) Control interno administrativo: Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar el cumplimiento de las normas definidas por la dirección y que tienen una gran influencia para alcanzar la misión y visión de la empresa y orienta hacia la eficiencia y cumplimiento de las políticas contables definidas por la administración de la empresa.

De acuerdo a Taylor, D. y Glezen, W. (1988): El control administrativo se describe de modo general como un plan de organización, procedimientos y registros que se ocupa de los procesos de decisión administrativa que dan lugar a la autorización de las operaciones. Los análisis estadísticos y los informes de resultados son ejemplos de controles administrativos internos (p.241).

Por lo consiguiente podemos decir, que los controles administrativos u operativos son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el

cumplimiento de las directrices definidas por la Dirección, se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio.

3.7.5 Principios del control interno

El control interno no puede ser considerado infalible, ofrece solamente una seguridad razonable, por lo tanto, no es posible establecer una receta universal de control interno que sea aplicable a todas las organizaciones existentes. Los principios de control interno pueden variar para cada empresa pero de acuerdo a Kell, W. y Ziegler, R. (1988) se describen de la siguiente manera:

- ❖ Separación de funciones: Abarca el asignar responsabilidad sobre una transacción de manera tal que los deberes de un empleado automáticamente proporcionen una verificación del trabajo realizado por uno o más empleados adicionales..
- ❖ Procedimientos de autorización: El propósito de este principio es asegurarse que las transacciones sean autorizadas por personal de la administración actuando dentro del alcance de su autoridad.
- ❖ Procedimientos de documentación: Los documentos proporcionan evidencia de que han sucedido ciertas transacciones, además de indicar el precio, naturaleza y términos de la transacción.
- ❖ Registros y procedimientos contables: Se deben hacer registros oportunos en los libros de contabilidad y que se preparen informes oportunos basados en datos contables, informes que se proporcionarán a los usuarios.
- ❖ Controles físicos: Son medidas y medios de seguridad para salvaguardar los activos, registros contables y formas pre-impresas no utilizadas y el uso de equipo mecánico y electrónico en la ejecución y registro de las transacciones.

- ❖ Verificación interna independiente; Se relaciona con la revisión de la exactitud y precisión del trabajo de un empleado por otro empleado (pp.128-131).

En consecuencia, los principios se basan entre otros aspectos, en que la empresa debe fijar claramente las responsabilidades porque si no existe delimitación el control será ineficiente, la contabilidad y las operaciones deben estar separadas, debe utilizar todas las pruebas existentes para comprobar la exactitud, tener la seguridad de que las operaciones se llevan correctamente, ninguna persona individual debe tener a su cargo completamente una transacción comercial porque una persona puede cometer errores, pero es posible detectarlos si el manejo de una transacción está dividido en dos o más personas.

3.8 Informe COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de normas – Treadway Commission

3.8.1 Definición

COSO es una organización voluntaria del sector privado, establecida en los Estados Unidos, dedicada a proporcionar orientación a la gestión ejecutiva y las entidades de gobierno sobre los aspectos fundamentales de organización, la ética empresarial, control interno, gestión de riesgo empresarial, el fraude, y la presentación de información financiera.

Al respecto la Red global de conocimientos en auditoría y control interno (AUDITool, 2015) refiere: COSO es la organización que se dedica a desarrollar marcos y orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la prevención del fraude, diseñados para mejorar el desempeño organizacional y la supervisión, y reducir el riesgo de fraude en las organizaciones (p.4).

COSO ha establecido un modelo común de control interno con el cual las empresas y organizaciones pueden evaluar sus sistemas de control, Asimismo, el Comité sustenta que una buena gestión del riesgo y un sistema de control interno son necesarios para el éxito a largo plazo de las organizaciones

3.8.2 Origen

El informe COSO ha surgido como una herramienta de suma importancia para las empresas alrededor del mundo, ya que ha permitido por medio de ella evaluar de una manera eficaz los controles implementados por su administración.

Debido al mundo económico integrado que existe hoy en día se ha creado la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales, surge así un nuevo concepto de control interno donde se brinda una estructura común el cual es documentado en el denominado informe COSO.

Como indica Godoy, G. (2015). El informe COSO sobre control interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida (p. 30).

El informe COSO plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo de la Comisión Nacional de Información Financiera Fraudulenta (Treadway Commission), la cual creó en Estados Unidos en 1985 al Comité de organizaciones patrocinadoras bajo las siglas COSO, el cual está constituido por representantes de las siguientes organizaciones según Godoy, G. (2015):

- Asociación de Contadores Públicos Norteamericanos (AAA).
- Instituto Norteamericano de Contadores Públicos Certificados (AIA).
- Asociación Internacional de Ejecutivos de Finanzas. (FEI)
- Instituto de Auditores Interno (IIA).
- Instituto de Contadores Empresariales (IMA) (p.31).

Se trataba entonces de materializar un objetivo fundamental: definir un nuevo marco conceptual del control interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema, logrando así que, al nivel de las organizaciones públicas o privadas, de la auditoría interna o externa, o de los niveles académicos o legislativos, se cuente con un marco conceptual común, una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados.

3.8.3 Factores del marco integrado COSO

Con el desarrollo de las empresas cada vez más globalizadas surge la necesidad que exista información más detallada y adecuada a las exigencias actuales, debido a ello y a otros factores relevantes COSO actualizó el Marco Integrado de Control Interno, Según La Red global de conocimientos en auditoría y control interno (AUDITOOL, 2015), estos factores se detallan a continuación:

- Variación de los modelos de negocio como consecuencia de la globalización.
- Mayor necesidad de información a nivel interno debido a los entornos cambiantes.
- Incremento del número y complejidad de las normativas aplicables al mundo empresarial a nivel internacional.
- Nuevas expectativas sobre la responsabilidad y competencias de los gestores de las Organizaciones.

- Incremento de las expectativas de los grupos de interés (inversores, reguladores) en la prevención y detección del fraude.
- Aumento del uso de las nuevas tecnologías, y su desarrollo constante.
- Exigencias en la fiabilidad de la información reportada (p.6).

Debido a estos factores se realizaron algunos cambios en el marco integrado COSO, entre los que podemos mencionar: la ampliación y aclaración de conceptos con el objetivo de abarcar las actuales condiciones del mercado y la economía global, la codificación de principios y puntos de enfoque con aplicación internacional para el desarrollo y evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno, aclaración de la necesidad de establecer objetivos de negocio como condición previa a los objetivos de control interno y extensión de los objetivos de reporte más allá de los informes financieros externos, a los de carácter interno y a los no financieros tanto externos como internos.

3.8.5 Características COSO

El marco apoya la administración, la dirección, los accionistas y demás partes que interactúan con la entidad, ofreciendo un entendimiento de lo que constituye un sistema de control interno efectivo.

Un sistema de control interno debe verse como un proceso integral y dinámico y se caracteriza por las siguientes propiedades. Según La Red global de conocimientos en auditoría y control interno (AUDITOOL, 2015):

Permite aplicar el control interno a cualquier tipo de entidad y de acuerdo con sus necesidades; presenta un enfoque basado en principios que proporcionan flexibilidad y se pueden aplicar a nivel de entidad, a nivel operativo y a nivel funcional; establece los requisitos para un sistema de control interno efectivo, considerando los componentes y

principios existentes, cómo funcionan y cómo interactúan; proporciona un método para identificar y analizar los riesgos, así como para desarrollar y gestionar respuestas adecuadas a dichos riesgos dentro de unos niveles aceptables y con un mayor enfoque sobre las medidas antifraude (p.2).

Constituye una oportunidad para ampliar el alcance de control interno más allá de la información financiera, a otras formas de presentación de la información, operaciones y objetivos de cumplimiento; es una oportunidad para eliminar controles ineficientes, redundantes o inefectivos que proporcionan un valor mínimo en la reducción de riesgos para la consecución de los objetivos de la entidad; brinda una mayor confianza en la supervisión efectuada por el consejo sobre los sistemas de control interno; ofrece mayor confianza con respecto al cumplimiento de los objetivos de la entidad (p.3).

Genera mayor confianza en la capacidad de la entidad para identificar, analizar y responder a los riesgos y a los cambios que se produzcan en el entorno operativo y de negocios; permite lograr una mayor comprensión de la necesidad de un sistema de control interno efectivo; y facilita el entendimiento de que mediante la aplicación de un criterio profesional oportuno la dirección puede eliminar controles no efectivos, redundantes o ineficientes (p.3).

La efectividad del sistema de control interno depende de estas características, y de esta manera se puede obtener una certeza razonable del logro de los objetivos de la entidad; un sistema de control interno efectivo reduce a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad y puede hacer referencia a las categorías de objetivos. Para esto es indispensable que los componentes y principios estén presentes y en funcionamiento.

Por lo tanto, el informe COSO se caracteriza por brindar mayores expectativas del gobierno corporativo, de las competencias y responsabilidades, a brindar ayuda para

prevenir, desalentar y detectar el fraude, a enfocarse a la globalización de mercados y operaciones, y hacer uso con una mayor confianza en tecnologías ya que evolucionan rápidamente.

3.8.6 Objetivos COSO

Los componentes y principios relevantes existen en el diseño e implementación del sistema de control interno para alcanzar los objetivos especificados; además, los componentes y principios deben ser aplicados en el sistema de control interno y funcionar de manera integrada; Asimismo, cuando se determina que el Sistema de Control Interno es efectivo, la alta dirección y la Junta Directiva tienen una seguridad razonable acerca del cumplimiento de las tres categorías de objetivos.

El Marco Integrado de Control Interno establece tres categorías de objetivos que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno. Según La Red global de conocimientos en auditoría y control interno (AUDITool, 2015) estas son:

Objetivos operativos: Estos objetivos se relacionan con el cumplimiento de la misión y visión de la entidad. Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional.

Objetivos de información: Estos objetivos se refieren a la preparación de reportes para uso de la organización y los accionistas, teniendo en cuenta la veracidad, oportunidad y transparencia.

Objetivos de cumplimiento: Están relacionados con el cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. La entidad debe desarrollar sus actividades en función de las leyes y normas específicas (pp.11-13).

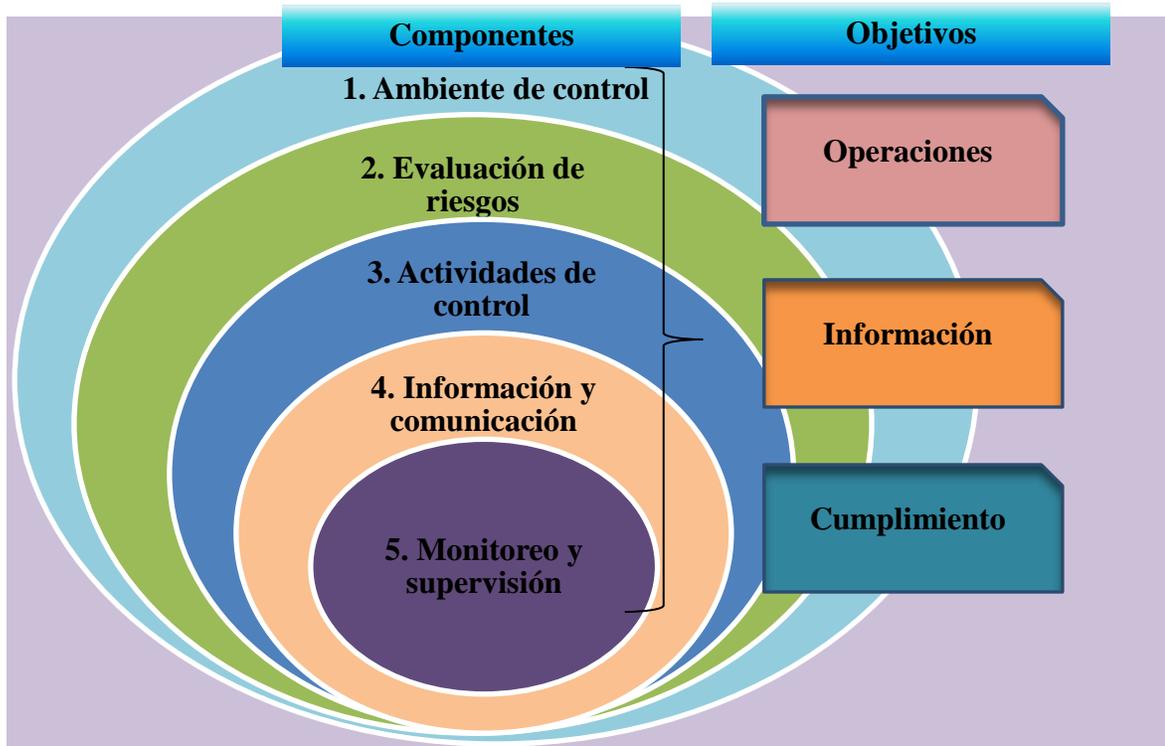
Los objetivos operativos se refieren a los controles internos diseñados por la gerencia, para asegurar que las operaciones son ejecutadas con efectividad, es decir, tal como fueron planeadas, y están orientados al correcto uso de los recursos y tiene relación, por ejemplo, con activo fijo, efectivo, inventarios y la imagen de la organización.

Los objetivos de información se refieren a las políticas, métodos y procedimientos diseñados por la entidad para asegurar que la información financiera es válida y confiable, es decir, una Información es válida, si se refiere a las operaciones o actividades que ocurrieron y tienen las condiciones necesarias para ser consideradas como tales, en tanto que una información es confiable cuando brinda confianza a quienes la usan.

Este Objetivo de control se refiere, generalmente a la preparación de Estados financieros anuales, al informe anual y a la memoria de la entidad que , generalmente, incluye los estados financieros anuales y la opinión de los auditores independientes que pueden ser para uso de accionistas , inversionistas, bancos , o el público en general.

Los objetivos de cumplimiento se refieren a las políticas y procedimientos específicos establecidos por la entidad para asegurarse que los recursos son ejecutados de conformidad con las leyes y regulaciones aplicables, es decir, deben regirse de acuerdo a la legislación y las regulaciones emitidas por entidades tales como: Dirección General de Ingresos; Organismo de regulación monetaria (Banco Central); el Seguro Social, entre otros.

Figura 4. Relación directa entre los objetivos de la entidad y los componentes del control interno.



Fuente. Información recopilada de informe COSO 2013.

3.8.7 Limitaciones COSO

Es importante aclarar que un eficaz sistema de control interno no garantiza el éxito de una entidad. Este puede ayudar a la consecución de los objetivos y suministrar información sobre el progreso de la entidad, pero el desempeño de la administración y factores externos como condiciones económicas tienen gran influencia en el éxito de la entidad.

El control interno no puede evitar que se aplique un deficiente criterio profesional o se adopten malas decisiones. Además, el sistema de control interno puede garantizar solo una

seguridad razonable en relación con el cumplimiento de los objetivos de la organización. Las limitaciones siempre están presentes e impiden que el Consejo de administración y la dirección tengan una seguridad absoluta. Según El Comité de organizaciones patrocinadoras de normas (COSO, 2013). Las limitaciones pueden originarse por los siguientes factores:

- La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- El criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos.
- Fallos humanos conscientes e inconscientes.
- La capacidad de la dirección de anular el control interno.
- La capacidad de la dirección y demás miembros del personal para eludir los controles mediante confabulación, entre ellos.
- Acontecimientos externos que escapan al control de la organización.
- Conspiraciones o complots (s.p).

En consideración de lo expuesto las limitaciones del control interno están contenidas en errores por falta de capacidad para ejecutar las instrucciones definidas por la Dirección de la empresa, juicio en la toma de decisiones, mala interpretación, negligencia, distracción o fatiga, inobservancia gerencial a las políticas o procedimientos prescritos, colusión, Costo - beneficio.

3.8.8 Componentes marco integrado COSO

Según El Comité de organizaciones patrocinadoras de normas (COSO, 2013). El informe COSO y las normas técnicas de control interno constituyen el marco mínimo en materia de control interno, el cual está estructurado en cinco componentes:

1) Ambiente de Control: Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, y se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e inflencie las actividades del personal con respecto al control de sus actividades, por lo tanto, es donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración.

El entorno de control es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, los valores, el mercado, y el ambiente competitivo y regulatorio.

Según El Comité de organizaciones patrocinadoras de normas (COSO, 2013). El entorno de control comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización. Este componente crea la disciplina que apoya la evaluación del riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la entidad, el rendimiento de las actividades de control, uso de la información y sistemas de comunicación, y conducción de actividades de supervisión (s.p).

Para lograr un entorno de control apropiado deben tenerse en cuenta aspectos como la estructura organizacional, la división del trabajo y asignación de responsabilidades, el estilo de gerencia y el compromiso. De acuerdo a El Comité de organizaciones patrocinadoras de normas (COSO, 2013), afirma que “este componente tiene una influencia muy relevante en los demás componentes del sistema de control interno, y se convierte en el cimiento de los demás proporcionando disciplina y estructura” (s.p). Por lo que, un entorno de control ineficaz puede tener consecuencias graves, tales como pérdida financiera, pérdida de imagen o un fracaso empresarial.

Figura 5. Primer componente del marco integrado control interno y algunos términos relacionados.



Fuente. Información recopilada de informe COSO 2013

2) Evaluación de Riesgos: Es el segundo componente del control, el cual involucra la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que estos riesgos deben ser manejados. El Comité de organizaciones patrocinadoras de normas (COSO, 2013) indica:

Los riesgos afectan a las entidades en diferentes sentidos, como en su habilidad para competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva. Por ende, se entiende por riesgo cualquier causa probable de que no se cumplan los objetivos de la organización. De esta manera, la organización debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y disminuyan. Este es un proceso dinámico e iterativo que constituye la base para determinar cómo se gestionarán los riesgos (s.p).

La evaluación de riesgos debe considerar el riesgo potencial de fraude en las siguientes áreas: Reporte financiero fraudulento, reporte no financiero fraudulento, malversación de activos y actos ilegales; de esta manera como parte del proceso de valoración de riesgos, la organización debe identificar las diversas maneras como puede ocurrir la presentación fraudulenta de reportes, considerando según El Comité de organizaciones patrocinadoras de normas (COSO, 2013):

- El sesgo de la Administración.
- Grado de estimados y juicios en la presentación de reportes externos.
- Esquemas de fraude y escenarios comunes para los sectores de industria y los mercados en los cuales la entidad opera.
- Regiones geográficas donde la entidad hace negocios.
- Incentivos que pueden motivar el comportamiento fraudulento.
- Naturaleza de la tecnología y capacidad de la administración para manipular la información.
- Transacciones inusuales o complejas sujetas a influencia importante de la administración.
- Vulnerabilidad ante la incapacidad de la Administración para evitar controles y esquemas potenciales para eludir las actividades de control existentes (s.p).

La custodia de activos se refiere a la protección de la entidad contra la adquisición, uso y disposición sin autorización o engañosa de los activos para el beneficio de un individuo o grupo, y que puede estar relacionado con mercados ilegales, robo de activos y propiedad intelectual, transacciones tardías y lavado de dinero.

Los riesgos de corrupción pueden afectar los objetivos de cumplimiento y el entorno de control. El análisis de estos riesgos debe considerar los incentivos y presiones para alcanzar los objetivos de la entidad, por lo consiguiente la administración debe estipular los niveles esperados de desempeño y estándares de conducta a través contratos y desarrollo de actividades de control que supervisen las acciones de las terceras partes.

Figura 6. Segundo componente del marco integrado control interno Evaluación de riesgos y algunos términos relacionados.



Fuente. Información recopilada de informe COSO 2013.

3) Actividades de Control: Son aquellas que realiza todo el personal de la empresa para cumplir diariamente con las funciones asignadas, por lo tanto, son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo, sin embargo, las actividades de control deben estar apuntando hacia los riesgos, sin importar

que éstos sean reales o potenciales. Podemos mencionar algunos ejemplos como las conciliaciones, aprobaciones, autorizaciones, arqueos, entre otros.

Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos. Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas. De acuerdo a El Comité de organizaciones patrocinadoras de normas patrocinadoras de normas (COSO) (2013):

Las actividades de control conforman una parte fundamental de los elementos de control interno. Estas actividades están orientadas a minimizar los riesgos que dificultan la realización de los objetivos generales de la organización. Cada control que se realice debe estar de acuerdo con el riesgo que previene, teniendo en cuenta que demasiados controles son tan peligrosos como lo es tomar riesgos excesivos. Estos controles permiten:

- Prevenir la ocurrencia de riesgos innecesarios.
- Minimizar el impacto de las consecuencias de los mismos.
- Restablecer el sistema en el menor tiempo posible (s.p).

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades en las actividades de control, debido a esto es necesario que todo el personal dentro de la organización conozca cuáles son las tareas de control que debe ejecutar. Para esto se debe explicitar cuáles son las funciones de control que le corresponden a cada individuo.

Figura 7. Tercer componente del marco integrado control interno Actividades de Control



Fuente. Información recopilada de informe COSO 2013.

4) Información y Comunicación: Es sumamente importante disponer de información adecuada y oportuna para poder controlar una empresa y tomar las decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos; por otro lado, el proceso de comunicar las debilidades y oportunidades de mejoramiento de los sistemas de control, debe estar dirigido hacia quienes son los propietarios y responsables de operarlos con el fin de que implementen las acciones necesarias.

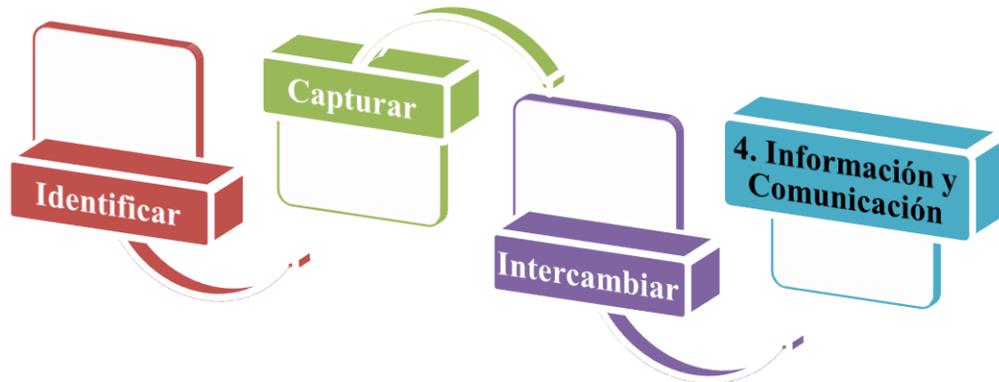
El personal debe no solo captar una información sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. Por lo tanto, este componente hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información. El Comité de organizaciones patrocinadoras de normas (COSO) (2013) refiere que:

La información está compuesta por los datos que se combinan y sintetizan con base en la relevancia para los requerimientos de información. Es importante que la dirección disponga de datos fiables a la hora de efectuar la planificación, preparar presupuestos, y demás actividades. Es por esto que la información debe ser de calidad y tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Contenido: ¿presenta toda la información necesaria?
 - Oportunidad: ¿se facilita en el tiempo adecuado?
 - Actualidad: ¿está disponible la información más reciente?
 - Exactitud: ¿los datos son correctos y fiables?
 - Accesibilidad: ¿la información puede ser obtenida fácilmente por las personas adecuadas?
- (s.p).

La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos. La gestión de la empresa y el progreso hacia los objetivos establecidos implican que la información es necesaria en todos los niveles de la empresa. En este sentido, la información financiera no se utiliza solo para los estados financieros, sino también en la toma de decisiones. Por ejemplo, toda la información presentada a la Dirección con relación a medidas monetarias facilita el seguimiento de la rentabilidad de los productos, la evolución de deudores, las cuotas en el mercado, las tendencias en reclamaciones, entre otros.

Figura 8. Cuarto componente del marco integrado control interno Información y comunicación y algunos términos relacionados.



Fuente. Información recopilada de informe COSO 2013.

5) Monitoreo- supervisión del sistema de control: Es el proceso que valora el desempeño de un sistema en el tiempo, es decir, se debe realizar constante revisión y actualización para mantener un nivel adecuado de todos los elementos del control, puesto que debemos tener claro que todas las áreas están en desarrollo y por lo tanto, necesitan ser reforzados.

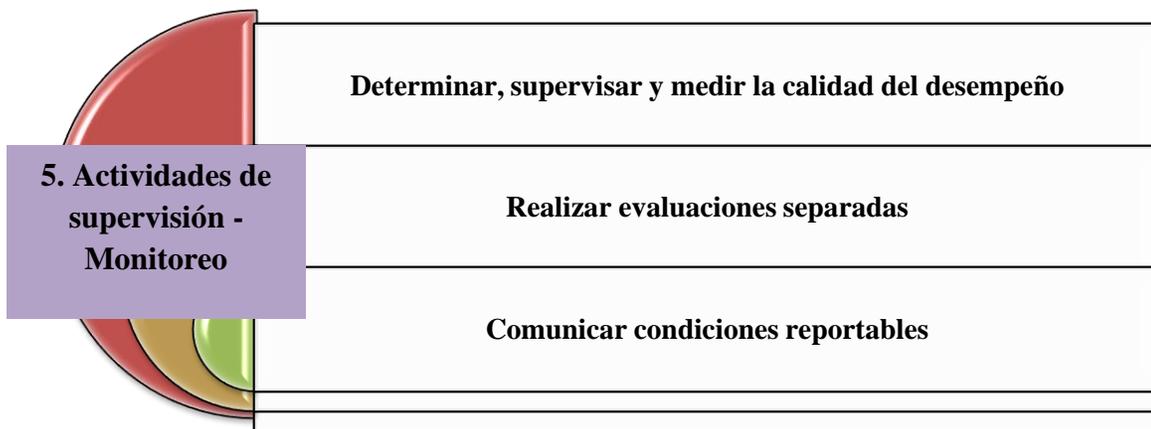
Todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; así mismo, el sistema de control interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias. Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad. De acuerdo a El Comité de organizaciones patrocinadoras de normas (COSO, 2013):

Es importante establecer procedimientos que aseguren que cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al Sistema de Control Interno sea informada oportunamente para tomar las

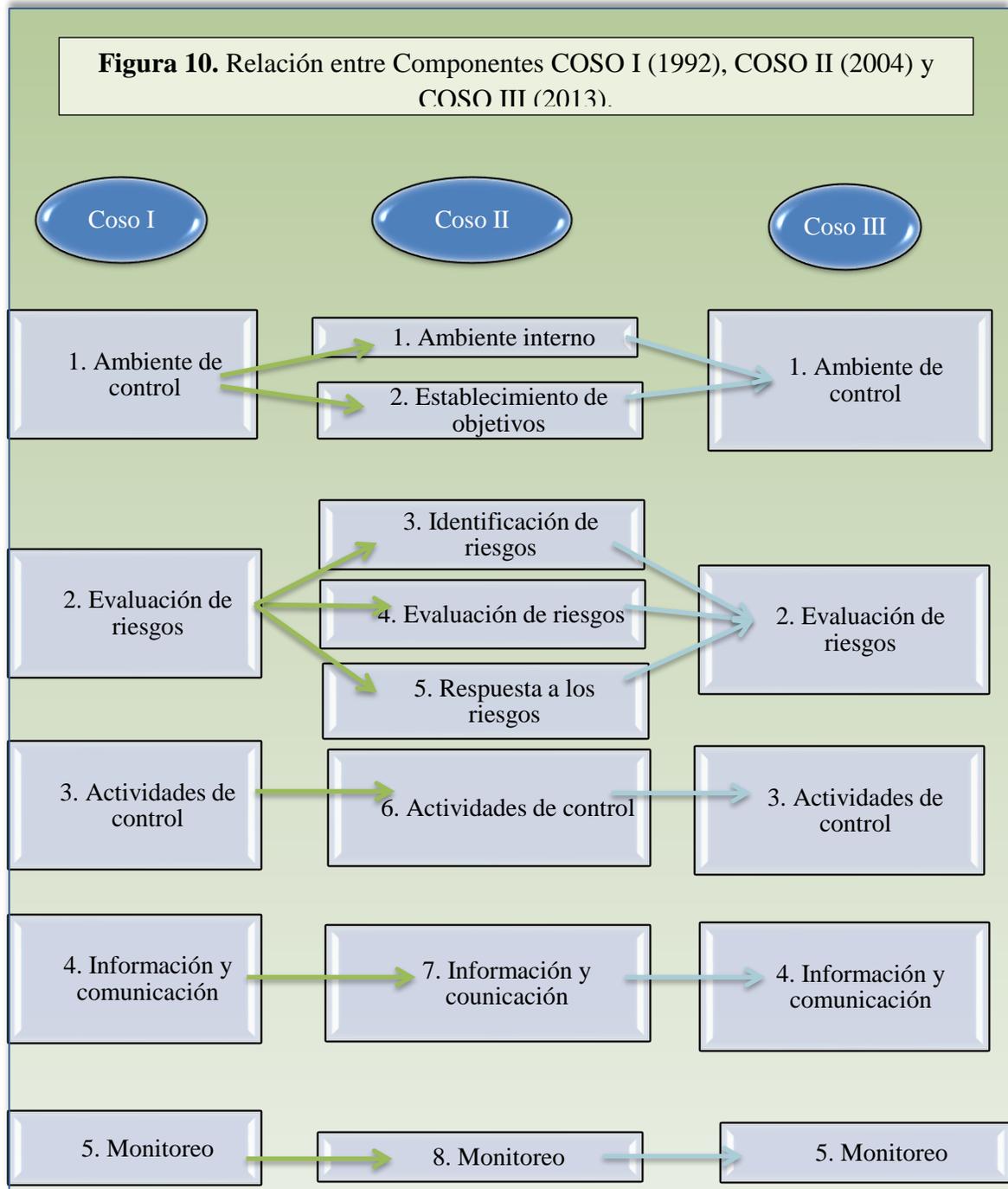
decisiones pertinentes. Los sistemas de control interno cambian constantemente, debido a que los procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia por diferentes motivos, como la incorporación de nuevos empleados, restricciones de recursos, entre otros (s.p).

A efecto de ello, es importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno, teniendo en cuenta las actividades de monitoreo durante el curso ordinario de las operaciones de la entidad., las evaluaciones separadas, las condiciones reportables y el papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control.

Figura 9. Quinto componente del marco integrado control interno: Actividades de supervisión y monitoreo.



Fuente. Información recopilada de informe COSO 2013.



Fuente. Información recopilada de presentación realizada por MBA Carlos Moran Rivera / Colegio Contadores Públicos de Nicaragua (2013).

3.8.9 Principios COSO

Los principios relevantes existen en el diseño e implementación del sistema de control interno para alcanzar los objetivos especificados y deben funcionar de manera integrada con los componentes descritos anteriormente, para reducir a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo. Así mismo, dentro de cada componente el marco establece 17 principios que representan los conceptos fundamentales y son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Los principios permiten evaluar la efectividad del sistema de control interno.

Los principios del componente entorno de control establecen el tono de la Gerencia y la Junta Directiva quienes están comprometidos con los valores y principios éticos y los refuerzan en sus actuaciones, así como también establecen las responsabilidades de supervisión de la dirección. Deben considerar todas las estructuras de la entidad para apoyar la consecución de los objetivos, al respecto AUDITool (2015) refiere:

Los principios del entorno de control están compuestos por el comportamiento que se mantiene dentro de la organización, e incluye aspectos como la integridad y los valores éticos de los recursos humanos, la competencia profesional, la delegación de responsabilidades, el compromiso con la excelencia y la transparencia, la atmosfera de confianza mutua, filosofía y estilo de dirección, la estructura y plan organizacional, los reglamentos y manuales de procedimientos, las políticas en materia de recursos humanos y el Comité de Control (p.31).

Por tanto, la organización provee la orientación y la capacitación necesaria para atraer, desarrollar y retener personal suficiente y competente y proveedores de servicios externos y alinea incentivos y premios con el cumplimiento de las responsabilidades para así apoyar el cumplimiento de los objetivos.

Los principios del componente evaluación de riesgos incluyen los objetivos de la empresa, la organización debe identificar y evaluar los riesgos a nivel de la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales relevantes para la consecución de los objetivos. AUDITTOOL (2015) indica:

La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos como base para determinar cómo se deben gestionar. La administración debe considerar los riesgos en todos los niveles de la organización y tomar las acciones necesarias para responder a estos. En este proceso se consideran los factores que influyen como la severidad, velocidad y persistencia del riesgo, la probabilidad de pérdida de activos y el impacto relacionado sobre las actividades de operativas, de reporte y cumplimiento. Así mismo la entidad necesita entender su tolerancia al riesgo y su habilidad para funcionar y operar dentro de estos niveles de riesgo (p.42).

Además se debe considerar varios tipos de fraude, posibles pérdida de activos y corrupción y evaluar cambios en el modelo de negocios, para así considerar impactos potenciales de las nuevas líneas del negocios, crecimiento, y los cambios de nuevas tecnologías.

Los principios del componente actividades de control consideran factores específicos de la entidad. La administración debe considerar el ambiente, complejidad, naturaleza y alcance de sus operaciones, así como las características específicas de la organización, asimismo, es importante determinar la relación entre el uso de la tecnología en los procesos del negocio y los controles generales de tecnología.

Al respecto AUDITTOOL (2015) expresa: En todos los niveles de la organización existen responsabilidades en las actividades de control, debido a esto es necesario que todo el personal dentro de la organización conozca cuáles son las tareas de control que debe

ejecutar y se debe explicitar cuáles son las funciones de control que le corresponden a cada individuo (p.48).

Para ello es sumamente indispensable establecer responsabilidades y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos, es decir, la administración establece la responsabilidad y rendición de cuentas para las actividades de control con la administración u otro personal asignado de la unidad de negocios o función en el cual los riesgos relevantes residen.

Los principios del componente información y comunicación identifican los requerimientos de información cuando un proceso está en ejecución para identificar la información requerida y esperada para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno y el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

AUDITool (2015). Un sistema de información comprende un conjunto de actividades, y envuelve personal, procesos, datos y/o tecnología, que permite que la organización obtenga, genere, use y comunique transacciones de información para mantener la responsabilidad y medir y revisar el desempeño o progreso de la entidad hacia el cumplimiento de los objetivos (p.56).

En consecuencia se debe proporcionar líneas de comunicación separadas, es decir, separar canales de comunicación, como líneas directas de denuncia de irregularidades, las cuales sirven como mecanismos a prueba de fallos para permitir la comunicación anónima o confidencial y así también seleccionar métodos de comunicación relevantes que consideren el tiempo, público, y la naturaleza de la comunicación y los requerimientos y expectativas legales, regulatorias y fiduciarias.

Los principios del componente monitoreo-supervisión consiste en el uso de personal capacitado, los evaluadores que desarrollan evaluaciones continuas e independientes tienen suficiente conocimiento para entender lo que está siendo evaluado, por lo tanto, debe ser objetivamente, es decir, las evaluaciones independientes son desarrolladas periódicamente para proporcionar una retroalimentación objetiva. AUDITool (2015) indica:

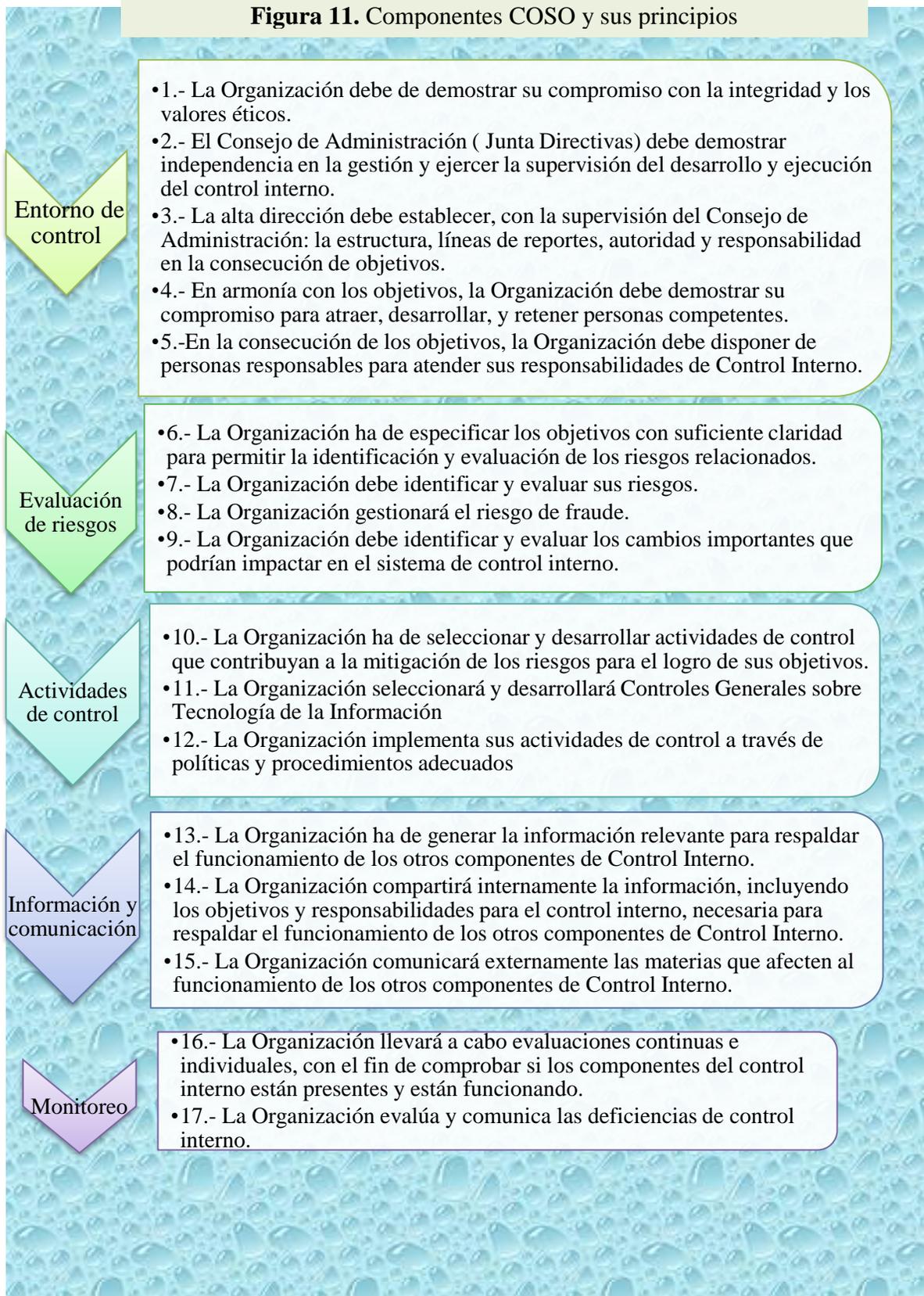
Existen diferentes enfoques para llevar a cabo las evaluaciones independientes, algunos de los cuales son:

- ✚ Evaluaciones de auditoría interna.
- ✚ Otras evaluaciones objetivas.
- ✚ Evaluaciones a través de las unidades operativas o funcionales.
- ✚ Comparativa del mercado/evaluaciones de pares.
- ✚ Autoevaluaciones (p.61).

La Administración selecciona, desarrolla y lleva a cabo una combinación de las evaluaciones continuas e independientes de acuerdo con el alcance y naturaleza de las operaciones de la entidad, cambios en factores internos y externos, y los riesgos asociados a las evaluaciones. Para llevar a cabo las evaluaciones, la administración debe considerar el índice de cambios, lo cual determina qué tipo de evaluación es apropiado realizar.

Debido a ello se debe comunicar las deficiencias a las partes responsables para tomar las acciones correctivas y a la Alta Dirección y la Junta Directiva, según corresponda; por consiguiente hay que tomar acciones correctivas las cuales la administración monitorea si las deficiencias son corregidas oportunamente.

Figura 11. Componentes COSO y sus principios



Fuente. Información recopilada de informe COSO 2013.

IV. PREGUNTAS DIRECTRICES

1. ¿Qué es control interno?
2. ¿Que incidencia tiene el control interno sobre las cuentas por cobrar?
3. ¿Cuentan Grupo BM S.A con un manual de control interno para sus cuentas por cobrar?
4. ¿Implementa Grupo BM S.A las políticas, normas y procedimientos más adecuados para el cumplimiento de los objetivos de la empresa?

V. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Variables e indicadores

OBJETIVOS	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR	INSTRUMENTO
Identificar el marco legal y normativo aplicable al Grupo BM S.A.	Marco legal y normativo	Conjunto general de leyes, normas, criterios, metodologías, lineamientos y sistemas, que establecen la forma en que deben desarrollarse las acciones para alcanzar los objetivos propuestos para el buen funcionamiento de una empresa. https://www.colpos.mx/wb/index.php/marco-normativo	Se realiza el proceso de identificación de las leyes y normativas relacionadas a los procesos del Grupo BM S.A	Ley 822 Concertación Tributaria Reglamento de la Ley 822 Código tributario NIIF para Pymes Ley Inss Normativas de cuentas por cobrar Políticas	Observación Anexo 4 (P. 1.2.4.5) Entrevista (Varias P) Guía de revisión documental
Realizar análisis cualitativo mediante la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA).	Análisis Cualitativo	El análisis FODA es un avance al planeamiento que realizan las empresas para lograr una mejor adaptación al ambiente. Este análisis más cualitativo que cuantitativo impulsa la generación de ideas con respecto al negocio de la empresa. Lazari L. (2002)	Se procede a aplicar la matriz FODA	Fortalezas Oportunidades Debilidades Amenazas	Observación Entrevista Guía de Revisión documental
Evaluar el control interno de las cuentas por cobrar del Grupo BM S.A bajo la metodología COSO III en el año 2018.	Control interno cuentas por cobrar COSO III	Es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otros personales de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecuencia de objetivos. COSO (2013)	Se realiza el proceso de aplicación de los 5 componentes del control interno y sus principios	Entorno control Evaluación del Riesgo Actividades de control Información y comunicación Supervisión y monitoreo	Observación Entrevista Guía de Revisión documental Cuestionarios de control interno



VI. DISEÑO METODOLÓGICO

6.1 Diseño de la investigación

El diseño es el conjunto de estrategias básicas que el investigador adopta para generar información exacta e interpretable. Por lo tanto, esta investigación será no experimental ya que las variables en estudio no serán manipuladas por el investigador sino estudiadas en su estado natural.

En I etapa esta investigación será descriptiva transversal porque realizaré una evaluación del control interno aplicado a las cuentas por cobrar de Grupo BM S.A en el año 2018.

En II etapa esta investigación será explicativa debido a que pretende saber por qué Grupo BM S.A no ha conseguido cumplir todos sus objetivos y cuáles son las posibles causas de las debilidades que ha presentado en cuanto al control interno de sus cuentas por cobrar.

6.2 Enfoque de la investigación

La perspectiva de mi investigación es cualitativa con lineamientos cuantitativos porque se recolectará datos básicamente en el entorno de Grupo BM S.A, lo que permitirá observar de forma directa los procesos administrativos y contables asociados con sus cuentas por cobrar, mediante la aplicación de entrevistas con Gerencia General, Director financiero, Auditor interno y Contador General.

Por otro parte, no solo se trabajará con teorías sino también con datos estadísticos, información que será proporcionada por el personal de la empresa como son los estados financieros, el auxiliar de cuentas por cobrar y el manual de políticas contables, los cuales se

procesarán mediante la aplicación de entrevistas, cuestionario, análisis y observación de datos respectivamente.

6.3 Determinación del universo, población y muestra

Población: El universo de esta investigación estará compuesto por toda la información contable y administrativa de Grupo BM S.A del año 2018. Por lo tanto, la población será el departamento de Gerencia, Dirección financiera, Contabilidad y Crédito y cobranzas de la empresa, 9 personas en total.

Muestra: Grupo BM S.A en el período a analizar solamente presenta 15 cuentas por cobrar, de las cuales 10 corresponden a clientes y 5 pertenecen a trabajadores de la empresa. Por consiguiente, la muestra de esta investigación será el cien por ciento de las cuentas por cobrar.

6.4 Tipos de variables

La variable dependiente es el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar, y la variable independiente el Manual de control interno de las cuentas por cobrar de Grupo BM S.A.

6.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

6.5.1 Fuentes primarias

Las fuentes primarias a tomar en cuenta para esta investigación son: el manual de control interno de las cuentas por cobrar, que ayudará a describir las políticas, normas y procedimientos de Grupo BM S.A, también la observación de sus Estados financieros y el auxiliar de cuentas por cobrar para calcular la provisión de cuentas incobrables, además se harán entrevistas dirigidas al Contador General, Gerente General y Director financiero, se

realizará un cuestionario con preguntas cerradas para Auditoría interna y se hará el respectivo análisis a las 10 cuentas por cobrar que son la muestra seleccionada.

6.5.2 Fuentes secundarias

Para tener una base en el análisis y evaluación de la teoría relacionada al tema de la investigación se tomó el Marco integrado COSO 2013, la NIIF para Pymes Sección 9 Instrumentos financieros, se realizó una exhaustiva revisión bibliográfica de diferentes libros, monografías, tesis, así como el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (Internet), además de realizar consultas a profesionales expertos en el área.

6.5.3 Técnicas de análisis y procesamiento de datos

En el procesamiento de la información se utilizarán tablas de opiniones de las entrevistas y guía de observación, además del análisis documental, resultados que se reflejarán mediante gráficos.

Tabla 2. Técnicas de análisis y procesamiento de los datos

Técnicas de análisis	Técnicas de procesamiento de datos
a) Análisis documental	a) Organización y clasificación de información
b) Indagación	b) Análisis de las entrevistas
c) Conciliación de datos	c) Procesamiento manual
d) Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes	d) Procesamiento computarizado (Excel)

Fuente: información recopilada de www.monografias.com

VII. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Una vez procesada la información obtenida mediante aplicación de instrumentos de investigación aplicados al Contador General, Director financiero, Gerente General y otro personal de Grupo BM S.A, así como también el cuestionario de control interno, guía de observación y revisión documental relacionado a las cuentas por cobrar de la empresa, se presentan los siguientes resultados.

7.1. Marco legal y normativo

De acuerdo a la guía de observación del Anexo 3 destaca que la empresa cuenta con una escritura de constitución conformada por dos socios igualitarios, que a la vez ejercen cargos directivos dentro de Grupo BM S.A; Por otro lado, Recursos Humanos cuenta con un manual de funciones, pero no ha sido dado a conocer a todos los trabajadores de la empresa por lo que el personal ha desarrollado sus funciones de acuerdo a orientaciones de sus superiores.

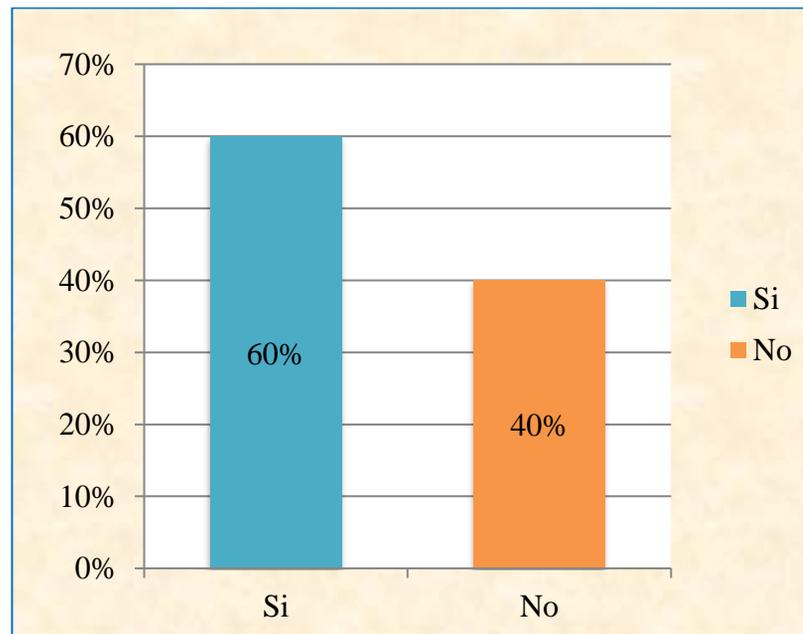
De acuerdo al Anexo 4 Guía de cotejo, la empresa aplica correctamente las retenciones salariales y comerciales de acuerdo al código tributario y Ley de concertación tributaria vigente; aunque la empresa no cuenta con un manual formal de políticas y procedimientos dado a conocer a todo el personal, tiene tres políticas importantes que no se cumplen a un 100% como son la segregación correcta de funciones, el otorgamiento de créditos a clientes con vínculos familiares y la provisión para cuentas incobrables pero no ha sido aplicada, ni presentada en los estados financieros, por consiguiente esto afecta considerablemente a la empresa en los resultados de las utilidades del año en estudio.

Según los resultados del Anexo 5 Entrevista, el tratamiento de las cuentas por cobrar de Grupo BM S.A se basa en la NIIF para Pymes, sin embargo, no todo el personal involucrado

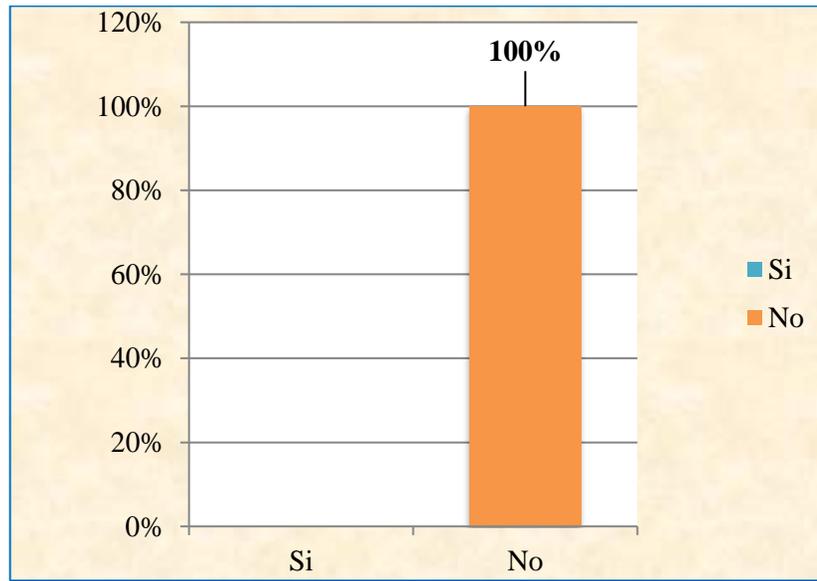
en el área de Ventas tiene conocimiento apropiado sobre dicha norma, debido a que no han sido capacitados sobre el tema.

7.2. Análisis cualitativo

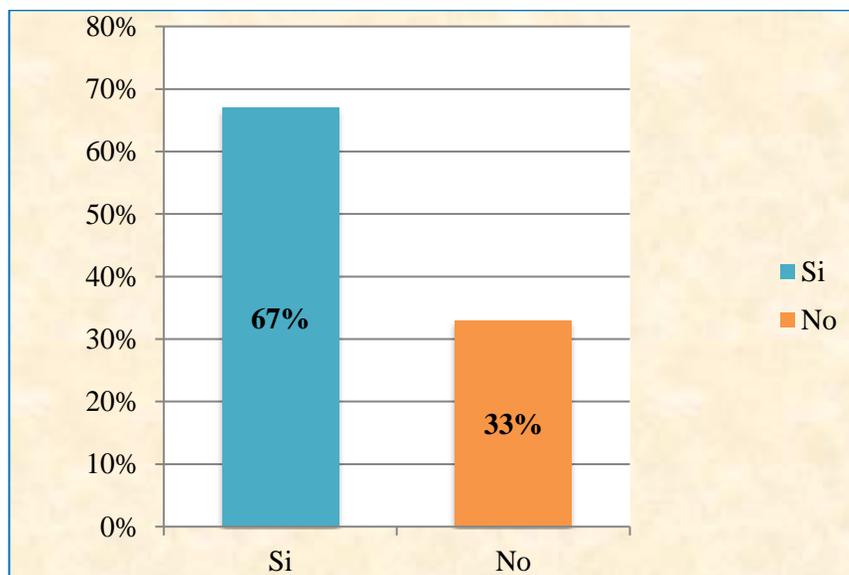
De acuerdo a los resultados del Anexo 6 Entrevista a trabajadores de Grupo BM S.A se concluye que el 60% de los entrevistados considera que existe en la actividad económica de la empresa un control adecuado de sus cuentas por cobrar, el restante 40% opina que hay muchas debilidades que la Gerencia no ha podido contrarrestar, esto corresponde a que no se realiza una gestión eficiente de cobranza para evitar el incremento de las cuentas incobrables, no se realizan confirmaciones de saldo, ni se coteja las cuentas a detalle con su auxiliar mayor.



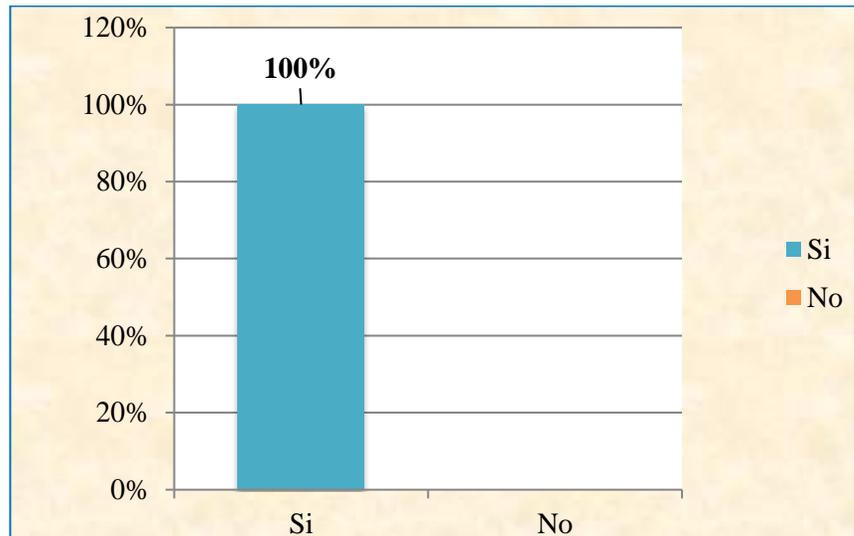
El 100% de los trabajadores afirma que Grupo BM S.A no cuenta con un departamento de Auditoría Interna, por lo que es aún más vulnerable en cuanto a que no se lleva un control adecuado de todas las partidas importantes dentro de la empresa, no hay personal que esté asignado directamente a la supervisión correcta de las funciones de los trabajadores.



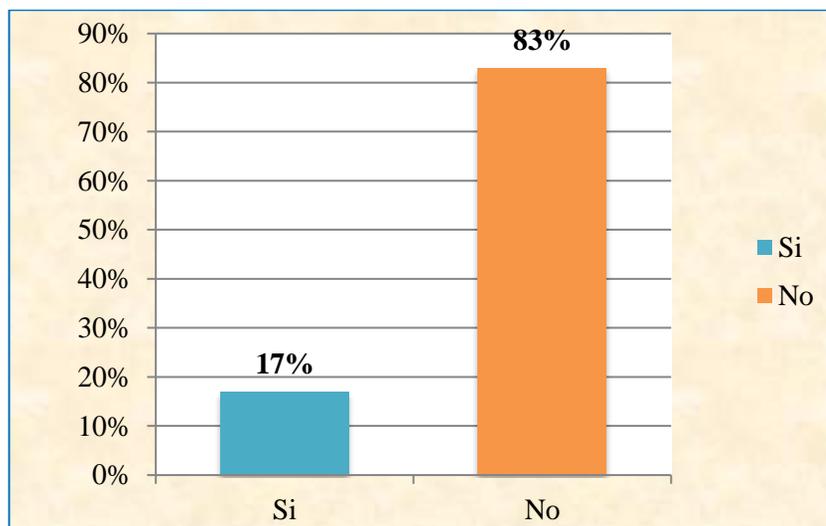
El 67% de los trabajadores dice que la empresa tiene un control de registros efectivo de cada uno de los créditos autorizados, y el 33% opina que dichos registros no son suficientes para cumplir con un control interno adecuado de las cuentas por cobrar.



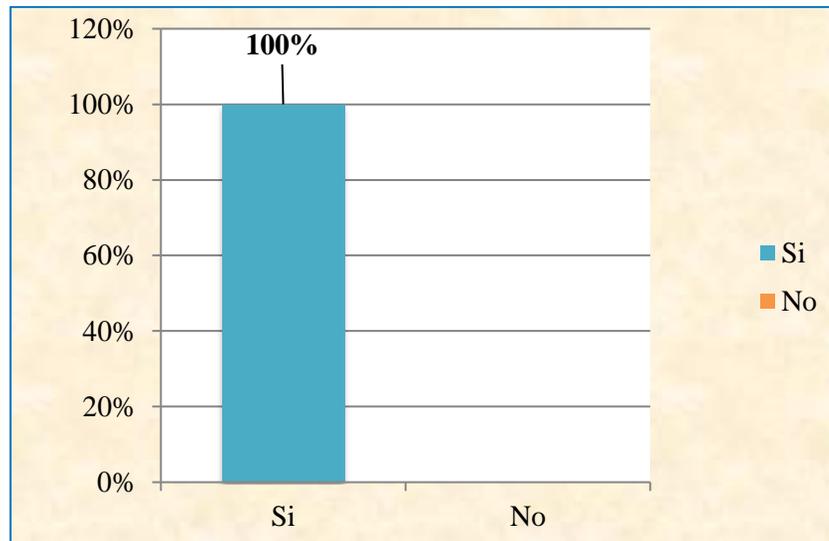
El 100% de los trabajadores afirma que debiera existir un control interno más eficiente dentro de la empresa, debido a que hay un alto porcentaje de cuentas morosas que no se han podido disminuir, una deficiente gestión de cobro y por lo tanto afectación en la presentación de los estados financieros.



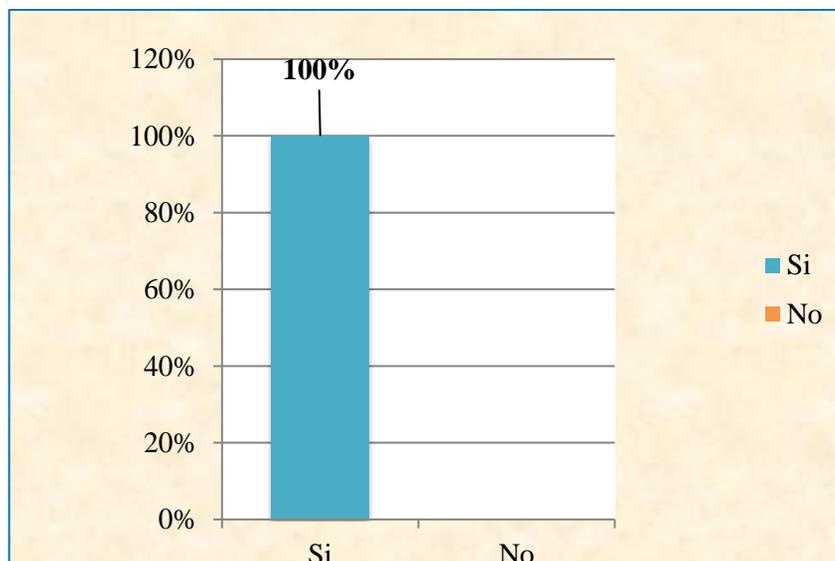
El 83% de los trabajadores opina que el personal de contabilidad no está capacitado para implementar de forma correcta un sistema de control interno para las cuentas por cobrar. El 17% desconoce que exista la necesidad de mejorar los conocimientos del personal involucrado.



El 100% está de acuerdo que se capacite al personal de contabilidad para dar inicio a una nueva propuesta de políticas y procedimientos con el objetivo de mejorar el tratamiento de las cuentas por cobrar.



El 100% afirma que con la implementación de nuevas medidas existirán mejores resultados para la toma de decisiones financieras.



7.3. Control interno de las cuentas por cobrar

Después de aplicar la evaluación del control interno mediante COSO 2013, incluyendo sus 5 componentes y 17 principios nos refleja que el control interno está en marcha en un 54%.

Calificación de control interno al 31 de diciembre 2018.

Componente	Presente	Funciona	Total
Control interno	54%	54%	54%

7.3.1 Entorno de control

El resultado da a conocer que el componente I Entorno de Control está presente y funcionando dentro de la empresa Grupo BM S.A. solamente a un 49 %, esto debido a una falla drástica en sus principios.

Calificación de control interno al 31 de diciembre 2018.

Componente	Presente	Funciona	Total
I ENTORNO DE CONTROL	49%	49%	49%

1 La organización demuestra compromiso con la integridad y valores éticos	50%	50%	50%
2 La Junta Directiva demuestra independencia de la Gerencia y supervisa adecuadamente la calidad del control interno	37%	37%	37%
3 Establecimiento de la estructura, autoridad y responsabilidad - La Gerencia General establece, con la supervisión de la Junta Directiva, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.	54%	54%	54%
4 Demuestra Compromiso hacia la competencia - La organización demuestra el compromiso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, alineados con los objetivos de la Financiera.	54%	54%	54%
5 Obligación de rendir cuentas - La Dirección establece que todos los colaboradores deben de rendir cuentas de su gestión y contribución al logro de los objetivos y metas de la Financiera.	53%	53%	53%

A través del Anexo 8 entrevista realizada al Contador General refleja que Grupo BM S.A no aplica correctamente las políticas de crédito por falta de conocimiento de los trabajadores, no se están tomando en cuenta los principales controles adecuados para aquellas cuentas que presentan saldo moroso; se puede destacar que existe una debilidad en cuanto a las líneas de reporte, las cuales afectan la comunicación y evitan el logro de los objetivos a alcanzar.

Por consiguiente, existe una falta de capacitación profesional que ayude al desarrollo intelectual de los empleados, para generar mejores estrategias de trabajo, esto origina que las condiciones de cobranza no se están aplicando de manera profesional afectando así los ingresos de efectivos en las cuentas pendientes de pago; no se están contemplando los procedimientos de cuentas por cobrar de manera correcta esto afecta de manera directa el ciclo de las cuentas por cobrar y demás actividades de control.

De acuerdo al resultado del Anexo 11, se da a conocer el estado en que se encuentra Grupo BM S.A en el año 2018, dentro del cual se puede destacar que el ambiente de control en las cuentas por cobrar presenta problemas críticos en cuanto a que no existe un código de ética aprobado por la empresa, que no ha sido comunicado a todos los trabajadores y la empresa no ha exigido la aceptación formal del Código de Ética por parte de todos los empleados sin distinción de jerarquías ; por otro lado la Administración no propicia una cultura organizacional con énfasis en la integridad y el comportamiento ético; existe una cultura de rendición de cuentas con integridad, confiabilidad y oportunidad.

Por otra parte, no están comprobados actos fraudulentos o contrarios a la Ética que involucren a los empleados que ejecutan las operaciones, pero la entidad no realiza inducción a los nuevos empleados en cuestiones éticas, no se investigan y documentan las posibles violaciones a la Ética, tampoco se comunican al interior de la entidad las acciones

disciplinarias que se toman sobre vulneraciones al Código de Ética, además la administración no exige el cumplimiento de objetivos bajo criterios de eficacia y eficiencia en el marco legal que rige las actividades de la empresa.

7.3.2 Evaluación de riesgos

Con respecto al componente II Evaluación de Riesgos está presente y funcionando solamente el 50% de sus principios.

Calificación de control interno al 31 de diciembre 2018.

Componente	Presente	Funciona	Total
II. EVALUACION DE RIESGOS	50%	50%	50%
6 La organización define objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos relacionados.	49%	49%	49%
7 La empresa identifica los riesgos asociados a sus objetivos a todos los niveles y los analiza para determinar cómo se deben gestionar.	39%	39%	39%
8 La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para el logro de los objetivos.	56%	56%	56%
9 Identifica y analiza Cambios significativos - La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno.	56%	56%	56%

En el transcurso de evaluación del riesgo que es la posibilidad de que ocurra un acontecimiento afecte a la entidad, y que su evaluación involucre la identificación, análisis y administración de los riesgos internos o externos implicados que podrían perturbar el logro de los objetivos del control interno, procesamiento de las operaciones, transacciones no registradas, o identificar y analizar las estimaciones de mayor importancia contabilizadas en los estados financieros, tal como las provisiones para cuentas de cobranza dudosa riesgos en errores materiales en los estados financieros.



De acuerdo al resultado del Anexo N° 11 se puede destacar que no se evalúa la situación para aquellas cuentas que presentan altos riesgos de no ser recuperadas, esto afecta el ciclo del dinero y la solidez financiera para mantenerse operando dentro del ámbito laboral; muchas veces no se le da importancia a aquellos errores que pueden resultar serenos, pero que pueden ser causa de grandes amenazas en un futuro, tampoco se toman en cuenta las posibilidades de fraude tanto interno como externo, por lo que mucha confiabilidad por esta parte puede ocasionar daños internos considerablemente grandes.

Grupo B.M S.A
Calificación del Riesgo

VALOR	PROBABILIDAD	IMPACTO
3	Alta	Grave
2	Media	Moderado
1	Baja	Leve

NIVEL DE RIESGO
Riesgo Inherente
Entre 1 y 3 es Bajo
Entre 4 y 6 es Medio
Entre 7 y 9 es Alto

Nº	Proceso/Actividad	Objetivo de la Actividad	Descripción del Riesgo	Frecuencia	Impacto	Riesgo Inherente
1	Capacitación del Personal de cuentas por cobrar	Promover la eficiencia en el tratamiento de los créditos	Que no tengan conocimientos sobre las políticas de crédito ni los procedimientos establecidos en la empresa	2	3	 6
2	Verificación de saldos de los clientes	Corroborar la existencia de los clientes	Que existan clientes fantasmas	2	3	 6
3	Verificación del cumplimiento de políticas y procedimientos en el área de cuentas por cobrar	Evaluar el control interno de las cuentas por cobrar	Al no existir un área de Auditoría interna, el Gerente General se encarga de darle seguimiento al cumplimiento de algunas políticas pero no a un 100%, lo que puede conllevar a un manejo ineficiente de las cuentas por	3	3	 9
4	Verificación del cumplimiento de políticas y procedimientos en el área de cuentas por cobrar	Contar con un manual de políticas y procedimientos efectivo	Al no tener establecidos con claridad y calidad un manual completo de políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar, puede conllevar a tomar malas decisiones tanto administrativas como financieras	2	3	 6
5	Depuración de cartera	Realizar un análisis de antigüedad de saldos	Al no revisar correctamente los saldos de las cuentas puede generar valores no confiables en los estados financieros	3	3	 9

6	Aplicación de provisiones de incobrabilidad	Contar con respaldo al momento de que una cuenta pase a ser incobrable	Al no establecer provisiones de incobrabilidad para ser aplicadas al momento de emitir un crédito, puede que posteriormente no se tenga provisión para registrar y aplicar cuando se considere la cuenta como incobrable.	3	3	 9
7	Funciones asignadas al personal de crédito	Asegurar que exista una correcta segregación de funciones	Al no estar bien distribuidas las responsabilidades para el otorgamiento de un crédito, hay probabilidad de autorizar créditos de lenta recuperación	2	3	 6
8	Cumplimiento del control interno de las cuentas por cobrar	Verificar los créditos de los clientes	Al no comprobar la existencia o el poder de pago de los clientes, la posibilidad de recuperar el crédito disminuye	3	3	 9
9	Cumplimiento del control interno de las cuentas por cobrar	Confirmar los saldos de los clientes	Al llamar a los clientes que tienen cuentas por cobrar hasta cuando tienen mas de 90 días de vencida, aumenta la incobrabilidad del mismo.	3	3	 9
10	Seguimiento al manual de políticas y procedimientos de cuentas por cobrar	Que todo el personal involucrado cumpla eficientemente con el manual de políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar	Al no cumplir con las políticas y cada procedimiento para el tratamiento de las cuentas por cobrar la empresa puede obtener resultados negativos en sus utilidades	2	3	 6

Se puede observar 5 de los 10 procesos evaluados dentro de Grupo BM S.A cuentan con un nivel de riesgo muy alto, por lo que es de suma importancia tomar las medidas necesarias para disminuir dichos riesgos; los otros 5 procesos evaluados tienen un riesgo medio el cual también debe ser tomado en cuenta para la toma de decisiones en cuanto a la aplicación rigurosa de las políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar.

En relación al Anexo N° 11, se puede observar que no existe una administración de riesgos de manera inmediata en caso que llegara a ser necesaria, por lo que esto hace vulnerable la organización estructural para las cuentas por cobrar.

No Existe un Comité de Gestión de Riesgos en el área de cartera y cobro y su funcionamiento no está regulado formalmente, por lo que no se realiza ninguna técnica para calificar los riesgos en que incurre las cuentas por cobrar de Grupo ZP S.A. Por consiguiente, no se han determinado las técnicas para la identificación de eventos a nivel de entidad estableciendo los responsables, el alcance y la oportunidad de su aplicación, no existen criterios formales para definir la frecuencia de ocurrencia y el nivel de los riesgos y así se pueda determinar su nivel de importancia.

7.3.3 Actividades de control

El componente II Actividades de control está presente y funcionando a un 52%.

Calificación de control interno al 31 de diciembre 2018.

Componente	Presente	Funciona	Total
III. ACTIVIDADES DE CONTROL	52%	52%	52%
10 La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.	36%	36%	36%
11 La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de la entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.	75%	75%	75%
12 La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.	44%	44%	44%

Durante este análisis se contó con la participación de todos los miembros que se encuentran involucrados en el proceso de cuentas por cobrar y otras áreas que poseen participación necesaria durante este ciclo muy importante.

Tomando en cuenta los resultados que se obtuvieron destaca que las actividades control para las cuentas por cobrar presenta problemas significantes en lo que respecta a que la empresa

no ha realizado una revisión, análisis y adecuación de sus procesos del departamento de Crédito y Cobranza con el fin de lograr una mayor eficiencia operativa eliminando procedimientos innecesarios, por lo tanto no existe la designación de personal con el nivel jerárquico adecuado para autorizar las ventas a crédito.

No existe la designación de personal que deben ejercer tareas de supervisión, además no se informa el resultado de la supervisión para que se tomen las acciones correctivas correspondientes, por consiguiente no se corrigen oportunamente las deficiencias detectadas mediante la supervisión, no se realizan las conciliaciones en los plazos establecidos, no se registran las minutas de depósito inmediatamente cuando los clientes cancelan, por lo que esto refleja desorden y falta de responsabilidad por parte del personal asignado para esta actividad.

El departamento de contabilidad verifica información que todas las operaciones devengadas hayan sido registradas en el período correspondiente, tampoco se reevalúan las políticas y procedimientos establecidos, y esto puede generar ciertos conflictos internos; por otro lado no se desarrollan las actividades de control con el personal capacitado para ejecutar estas mismas, esto genera deficiencia al momento de realizar cualquier actividad de control y en ocasiones no se resguarda totalmente la información de cuentas por cobrar, esto genera daños al control interno que se consideran altamente importantes.

7.3.4 Información y comunicación

De acuerdo al siguiente resultado se puede observar que Grupo BM S.A tiene presente y funcionando el componente IV Información y comunicación a un 60% y el componente V Supervisión a un 58%.

Componente	Presente	Funciona	Total
IV. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	60%	60%	60%
13 La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	67%	67%	67%
14 La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.	47%	47%	47%
15 La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos claves que afectan el funcionamiento del control interno.	67%	67%	67%

La información y la comunicación es un eslabón primordial en todas las áreas de trabajo una efectiva comunicación proporciona a las personas un apropiado vehículo para obtener un adecuado entendimiento sobre el rol y las responsabilidades de las personas involucradas en el control interno de la información financiera.

En el análisis realizado al control interno de las cuentas por cobrar de Grupo BM S.A se encontraron ciertas debilidades en el proceso, dentro de estas podemos destacar las más importantes de acuerdo al Anexo 11: Las funciones que deben desarrollar en el departamento de crédito y cobranza no están determinadas con integridad en el Manual de Organización y Funciones; la entidad no cuenta con un sistema de procesamiento de datos integrado y adaptado a las necesidades que permita la generación de información exacta y oportuna para

la toma de decisiones con respecto a las cuentas por cobrar; por consiguiente no se emiten oportunamente informes sobre el seguimiento de las cuentas por cobrar.

No se generan informes operativos confiables y oportunos para el seguimiento de las cuentas por cobrar, los sistemas operativos no han sido diseñados específicamente para la entidad con la cooperación de los responsables de las operaciones y los usuarios de las aplicaciones, los sistemas de información operativa satisfacen las necesidades información para los responsables superiores.

En resumen no se garantiza en su totalidad la calidad de la información, es necesario que la entidad cuente con información confiable a fin de presentar resultados reales, para esto deberá de contar de una supervisión constante de información, es decir analizar la fuente de donde esta es tomada.

7.3.5 Supervisión

Componente	Presente	Funciona	Total
V. SUPERVISIÓN	59%	59%	59%
16 La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno estan presentes y funcionando.	50%	50%	50%
17 La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la Junta Directiva y la Gerencia general, según corresponda.	67%	67%	67%

Dentro del análisis realizado en el control interno de cuentas por cobrar de Grupo BM S.A reflejado en el Anexo N° 11 observamos que la dirección superior realiza algunas veces seguimiento a las políticas y al cumplimiento de los objetivos de gestión de cuentas por cobrar de la entidad, pero no se han determinado las responsabilidades de los supervisores de línea respecto del alcance de sus funciones incluyendo la proposición de mejoras sobre las

deficiencias detectadas a efectos de implantar nuevos controles o perfeccionar la aplicación de los controles existentes.

No se supervisan constantemente los puntos críticos de control (autorización, exactitud, integridad, oportunidad y salvaguarda) sobre las operaciones crediticias a efectos de evaluar su aplicación efectiva; los responsables de la supervisión no comunican oportunamente las deficiencias detectadas en el funcionamiento de los componentes del control interno, y no instruyen las acciones necesarias para mejorar el diseño de los Controles o la efectividad de su aplicación.

En consecuencia existe una debilidad muy importante en cuanto a las conciliaciones de saldos para las cuentas por cobrar, esta falta puede ocasionar ya sea alteraciones o disminuciones no permitidas; por lo que es necesario proporcionar una supervisión para este caso que se considera delicado. A su vez, no se atienden a inmediato los ajustes necesarios para cada una de las transacciones, es necesario garantizar a tiempo estas correcciones o ajustes.

Es de carácter muy importante mejorar la supervisión al área de cobranza, con el objetivo de evitar errores significantes y garantizar un buen desempeño, por lo que es necesario que se realicen evaluaciones entre el personal, con el propósito de mejorar las estrategias de trabajo, y que a su vez estos resultados sean evaluados por los superiores.

7.3.6 Propuesta de nuevas medidas de políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar.

Grupo BM S.A

Políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar

Políticas

1. Garantizar que en el proceso de otorgación de créditos se cumpla con las normas, reglamentos y políticas de créditos aprobados por el Consejo de Administración.
2. Lograr que los créditos concedidos estén debidamente documentados.
3. Reducir el riesgo de pérdida en las operaciones de Créditos.
5. Registrar correctamente los créditos otorgados.
6. Desagregar funciones en el proceso de otorgación de créditos.
7. Contar con la documentación necesaria para la recuperación de los créditos otorgados.
8. Evitar la otorgación de créditos sin cumplir el debido proceso y autorización.
9. Erradicar la práctica de aprobación de créditos a personas que tengan vínculos familiares con el personal facultado para aprobar créditos o para incidir en su aprobación.

Procedimientos:

1. Análisis de estudio previo a la entrega de solicitud: el encargado del área de crédito hará un análisis de la capacidad de pago y cantidad máxima que se le puede otorgar al interesado para un plazo “X”, en base a las necesidades del solicitante.
2. Entrega de solicitud y lista de requisitos al interesado: el encargado del área de crédito, luego de haber realizado el previo análisis, entrega solicitud de crédito y requisitos a cumplir, según el tipo de crédito, al interesado para ser devueltos en un tiempo prudencial.
3. Recepción y verificación de documentación anexa a solicitud de crédito: el encargado del área de crédito que reciba la solicitud, debe verificar todos los datos y documentos que acompañen a la misma de acuerdo a los requisitos exigidos.
4. Comprobación de información vertida en solicitud y documentos: el encargado del área de crédito debe hacer las comprobaciones necesarias, para verificar que los datos como lugar de residencia, trabajo, sueldo, entre otra información del interesado, sean las proporcionadas, a fin que permita a la empresa reducir el riesgo de pérdida por incumplimiento de pago por parte del cliente. Si hubiese observaciones se deben plasmar en el espacio que tiene la solicitud.
5. Traslado del expediente de crédito: una vez completado el expediente y verificada toda la información, un asesor del área de crédito trasladara el expediente al comité de crédito para su aportación.
6. Análisis de Solicitud: el comité de crédito hará un análisis financiero riguroso de toda la información contenida en el expediente a fin de obtener elementos de juicio para dirimir sobre la aprobación de la solicitud de crédito, o en su caso el encargado del área de Crédito

debe hacer las recomendaciones que considere prudentes para que sean consideradas por el Comité de Crédito.

7. Aprobación por el Comité de Crédito: una vez que se haya realizado el análisis de la solicitud, decidirá si la información es suficiente y si garantiza razonablemente la recuperación del crédito, con ello se decide la aprobación o rechazo del mismo, colocando sobre cada expediente el sello de “Aprobado” o “Rechazado”. Notificando de inmediato al personal encargado de preparar la documentación para hacer la entrega del producto.
8. Formalización del mutuo y desembolso: cuando el contrato se formalice deberá ser el jurídico quien dará lectura al documento legal original correspondiente del crédito al cliente y posteriormente solicitar las firmas de éste, observando también la firma del representante legal de la empresa y del jurídico que autentica el mutuo previo a la entrega del producto.
9. Emisión de Copia del documento Legal: el encargado del área de crédito debe obtener las firmas correspondientes en el mutuo y entregar copia del mismo al cliente.
10. Apertura del Crédito: el encargado del área de crédito con la liquidación de crédito debe realizar la apertura de crédito en el software informático, para que se habilite la deuda del cliente a favor de la cooperativa y se refleje en el sistema el saldo del mismo, para que esté disponible cuando el deudor se presente a pagar las cuotas ya sea en el área de cajeros o para hacer las gestiones de cobro. Posterior a la apertura del crédito debe trasladarse la liquidación original a la Unidad de Contabilidad para la verificación del registro del préstamo en la contabilidad general de la cooperativa.
- 11. Archivar expedientes y mutuos:** el encargado del área preparará el expediente de crédito para la custodia de los mismos. Todos los mutuos originales deben ser resguardados.

VIII. CONCLUSIONES

Se revisó y comprobó que el Manual de Control Interno esta desactualizado tomando como referencia el informe COSO III, es decir no incorpora sus cinco componentes, los tres objetivos y sus respectivas normas de regulaciones.

No existe un Manual de Crédito, la organización solo cuenta con un documento donde se plasman algunas políticas y procedimientos establecidos para acceder a los créditos, pero existe desconocimiento por parte de la administración y por lo tanto no existe una adecuada aplicación de normas y procedimientos en las cuentas por cobrar.

No existe gestión de cobro en la organización, por lo que se logró determinar que existe un porcentaje bastante alto considerado como cuentas incobrables dentro de la organización.

La aplicación de controles internos en la organización tiene muchas limitaciones, y dentro de las más importantes se puede mencionar que la responsabilidad sobre este no está correctamente definida, por lo que se considera que el control interno es deficiente.

Los montos de cuentas por cobrar presentados en los estados financieros no son confiables porque en su estrato contienen cuentas consideradas incobrables tomando como referencia el tiempo de vencimiento que tienen.

IX. RECOMENDACIONES

Actualizar el Manual de control Interno, incorporando los cinco componentes del informe COSO III para garantizar mayor efectividad en los procesos operativos, administrativos y financieros.

Tomar en cuenta la propuesta de políticas y procedimientos para un mejor funcionamiento de las cuentas por cobrar; oficializar y aplicar correctamente las normas y procedimientos establecidos para acceder a los créditos.

Definir responsabilidades sobre el control interno para que su aplicación puede ser eficiente y garantice seguridad razonable de las operaciones tanto financieras como administrativas y operativas de la empresa.

Realizar gestión permanente de cobro a los clientes de la organización para disminuir los niveles de morosidad y de esta manera las cuentas incobrables y hacer una depuración de cartera, a través del análisis de antigüedad de saldos de manera que los saldos de cuentas por cobrar presentados en los estados financieros sean confiables.

Establecer provisiones de incobrabilidad que puedan ser aplicadas al momento de emitir un crédito, para posteriormente ser registrados y aplicados cuando se considere la cuenta como incobrable.



X. BIBLIOGRAFÍA

Alvarez, P. (2009). *La auditoría: concepto, clases y evolución*. Mexico: Instituto de Estudios Fiscales.

Asamblea Nacional. (2005). *Ley No. 562. Ley de Seguridad social*. Publicada en La Gaceta Diario Oficial No. 225, del 20 de Noviembre de 2006.

Asamblea Nacional. (2012). *Ley No. 822. Ley de Concertación Tributaria*. Publicada en La Gaceta Diario Oficial No. 241, del 17 de Diciembre de 2012.

Brito, J. (1999). *Contabilidad básica e intermedia*. Valencia, España: Ediciones Centro de Contadores.

Catácora, F. (1996). *Sistemas y procedimientos contables 1era Edición*. Caracas, Venezuela: Editorial Mc Graw Hill.

Catácora, F. (1997). *Sistemas y procedimientos contables*. Caracas, Venezuela: Editorial Mc Graw Hill.

Cepeda, G. (1997). *Auditoría y control interno*. Colombia: Editorial Mc Graw Hill.

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, 2004). *Marco integrado control interno – Administración de riesgos*

empresariales. Recuperado de <http://www.auditool.org/>.

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, 2013).

Marco integrado control interno. Recuperado de <http://es.scribd.com/>.

Cruz, J. E. (s.f.). *Recuperación de créditos y tratamiento de cuentas incobrables (Tesis de pregrado)*. Recuperado de <http://www.monografias.com/>.

Cruz, L. (2014) *Tesis: Evaluación del sistema de control interno y su incidencia en los procesos de las cuentas por cobrar de la Asociación de pobladores y productores de Mirafior*.

García, T. (2010). *El FODA Una técnica para el análisis de problemas*. México: Mc Graw Hill.

Godoy, G. (2015). *Auditoría interna al área de cuentas por cobrar con la metodología COSO ERM a empresa inmobiliaria (Tesis de pregrado)*. Recuperado de <http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/>.

Gómez, F. (s.f). *Auditoría I*. Caracas, Venezuela: Ediciones Frigor.

Guajardo, G. (2008). *Contabilidad financiera 5ta. Edición*. México: Mc Graw Hill.

Horngren, Ch. (1994). *Contabilidad financiera*. México: Quinta Edición.

International Accounting Standards Board (IASB, 2015). *Normas internacionales de información financiera para pequeñas y medianas empresas*. Recuperado de <http://www.ifrs.org/>.

Kell, W. y Ziegler R. (1988). *Auditoria moderna*. México: Editorial Continental S.A

Morán, C. (Septiembre, 2012). *Gestión e implementación del control interno. Evolución del control interno*. Congreso llevado a cabo en el Colegio de Contadores Públicos, Managua, Nicaragua.

Pérez, Y. y López, Y. (2014) *Tesis: Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar en el Laboratorio Mauricio Díaz Müller*.

Red global de conocimientos en auditoría y control interno (AUDITOOL, 2015). *Guía marco integrado de control interno COSO III*. Recuperado de <http://www.auditool.org/>.

Santillana, J. (2013). *Auditoría Interna 3ra. Edición*. México: Pearson Educación.

Sarmiento, R. (2004). *Contabilidad General Actualizada*. Ecuador: Ed. Voluntad.



Taylor D. y Glezen W. (1988). *Auditoría conceptos y procedimientos vol. 2*. México: Ediciones Orientación S.A de C.V.

Tovar C. y Yennis C. (2004) *Tesis: Análisis del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar en el hotel Stauffer Maturín*.

Tovar, Y. (2005). *Análisis del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar en el hotel Stauffer Maturín en el I semestre del 2004 (Tesis de pregrado)*.

Recuperado de <http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/>

Urbina, J. (2015) *Tesis: Evaluación del control interno de cuentas por cobrar de la Facultad de Ciencias Económicas UNAN Managua*.

Velásquez, E. (2007). *Material de apoyo para la unidad I de la asignatura contabilidad avanzada*. Caracas, Venezuela: Editores S.A.

Zapata, P. (2004). *Contabilidad General 4ta Edición*. Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill Interamericana S.A.



XI. Anexos



Anexo N° 1: Cuadro diagnóstico de planteamiento del problema

Síntomas	Causas	Pronostico	Control al Pronóstico.
Proceso lento de aprobación de crédito	Falta de actualización de los expedientes de los clientes.	Aprobación de créditos a clientes que no tienen la capacidad de pago. Disminución de las utilidades.	Actualizar los expedientes antes de tomar cualquier decisión.
Cuentas morosas	Falta de seguimiento para el cumplimiento de los plazos de créditos.	Aumento de cuentas morosas Falta de liquidez Afectación de la capacidad de operación	Seguir las políticas para cumplir los plazos de crédito.
No hay una concordancia entre el monto de las cuentas por cobrar y la estimación de las cuentas incobrables.	Mal aplicación de la provisión de cuentas incobrables.	Ineficiente gestión de riesgos de crédito Falta de seguridad razonable en la información plasmada en los EEFF	Aplicar el debido porcentaje a la estimación de cuentas incobrables.

En esta tabla podemos observar los síntomas y las causas que conllevaron a determinar cuáles son los problemas que presenta Grupo BM S. A, que consecuencias ha originado y las posibles medidas de control que la empresa puede poner en práctica.

Anexo N° 2 Planteamiento del problema

Planteamiento	Situación actual del problema	
	Síntomas	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Proceso lento de aprobación de crédito ❖ Cuentas morosas ❖ No hay una concordancia entre el monto de las cuentas por cobrar y la estimación de las cuentas incobrables.
	Causas	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Falta de actualización de los expedientes de los clientes. ❖ Falta de seguimiento para el cumplimiento de los plazos de créditos.
	Pronóstico	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Aprobación de créditos a clientes que no tienen la capacidad de pago. ❖ Disminución de las utilidades. ❖ Aumento de cuentas morosas ❖ Falta de liquidez ❖ Afectación de la capacidad de operación ❖ Ineficiente gestión de riesgos de crédito ❖ Falta de seguridad razonable en la información
	Control al pronóstico	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Actualizar los expedientes antes de tomar cualquier decisión. ❖ Seguir las políticas para cumplir los plazos de crédito. ❖ Aplicar el debido porcentaje a la estimación de cuentas incobrables.
	Límites de la investigación	<ul style="list-style-type: none"> ❖ ¿Dónde? Ciudad de Chinandega, Nicaragua. ❖ ¿Cuándo? Año 2018. ❖ ¿Con Quienes? Grupo BM S.A.
	Formulación	<p>¿Cuál ha sido el sistema de control interno que ha aplicado el Grupo B.M S.A a las cuentas por cobrar en el año 2018, y de qué manera su evaluación contribuirá en la propuesta de nuevas medidas de procedimientos para el manejo y control efectivo de las cuentas por cobrar, a través del</p>



Anexo N° 3: Guía de Observación Grupo BM S.A

GUIA DE OBSERVACION

Fecha: 25 /02 /2019.

Hora de Inicio: 09: 00 am **Hora Final:** 11 :00 am

Objetivo: Determinar a través de la observación, el ambiente en que se rodea Grupo BM S.A

Ítems OBSERVACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

- 1 Escritura de constitución de la empresa
- 2 Comprobantes de diario
- 3 Aplicación de retenciones salariales
- 4 Retenciones comerciales
- 5 Ambiente laboral
- 6 Personal de trabajo
- 7 Condiciones laborales
- 8 Plan de capacitación del personal
- 9 Reglamento interno de la empresa
- 10 Manual de funciones
- 11 NIIF para Pymes 2015
- 12 Código tributario
- 13 Situación socio-económica del país
- 14 Políticas de cuentas por cobrar
- 15 Documentación relacionada a la composición de la empresa
- 16 Ubicación de la empresa
- 17 Actividad económica
- 18 Socios y estructura organizacional
- 19 Portafolio de clientes
- 20 Competencia
- 21 Clientes potenciales
- 22 Análisis de antigüedad de saldos
- 23 Situación socio-económica del país



Ítems	OBSERVACIONES INTERNAS Y EXTERNAS
24	Procedimientos para el otorgamiento de créditos
25	Análisis de antigüedad de saldos
26	Situación socio-económica del país
27	Políticas de cuentas por cobrar
28	Procedimientos para el otorgamiento de créditos

Anexo N° 4: Guía de Cotejo o Revisión Documental de GRUPO BM, S.A.

La presente guía de cotejo tiene como objetivo recopilar información para el estudio “Evaluación del control interno aplicado a las cuentas por cobrar de Grupo BM S.A en el año 2018”. Los datos obtenidos de la investigación en la empresa tendrán carácter de confiabilidad, servirá de mucho para indagar sobre la entidad y los efectos que los cambios en los registros de ingresos le provocan a dicha empresa. De ello, se presentarán los resultados, conclusiones y recomendaciones para la mejora de los procesos.

Agradecida de antemano por todo el apoyo que pueda brindar a la investigación, proporcionando información necesaria para el proceso investigativo.

ASPECTOS A CONSULTAR	SI	NO	OBSERVACIONES
1. Realizan retenciones salariales conforme a la Ley de concertación tributaria.	X		
2. Aplican de forma correcta la NIIF para Pymes en sus cuentas por cobrar	X		
3. Tienen un manual de funciones y deberes dado a conocer a cada trabajador.		X	
4. Poseen autorización en físico y digital de cada crédito otorgado		X	
5. Tienen políticas y procedimientos para las cuentas por cobrar	X		Existen 3 políticas establecidas para las cuentas por cobrar
6. Aplican cada política y procedimiento correcto para el otorgamiento de los créditos.		X	

ASPECTOS A CONSULTAR	SI	NO	OBSERVACIONES
7. El Personal domina cada ley y normativa aplicada a la retenciones salariales y comerciales		X	Solamente un 40% del personal está debidamente capacitado en marco legal
8. Los trabajadores conocen bien el giro del negocio	X		
9. El Contador presenta las cuentas por cobrar correctamente en los estados financieros de la empresa.		X	
10. El Gerente general conoce sobre el impacto que representa la presentación incorrecta de las cuentas por cobrar dentro de los estados financieros.		X	
11. El Contador tiene conocimientos sólidos sobre la NIIF para Pymes.		X	
12. La empresa actualiza constantemente las modificaciones a las leyes y normas relacionadas a la empresa.		X	
13. Se observó impresas las leyes, normativas y manuales correspondientes a las cuentas por cobrar.	X		



Anexo N° 5: Entrevista

Objetivo # 1: Identificar el marco legal y normativo aplicable al Grupo BM S.A.

Entrevista dirigida a responsable de cobranza de grupo BM S.A

Preguntas:

1. ¿Qué retenciones realizan a los pagos de planilla de los trabajadores?
2. ¿Qué retenciones aplican a los comprobantes de diario con cheque?
3. ¿Tiene conocimiento sobre el manual de funciones de la empresa?
4. ¿Qué artículos de las leyes tributarias aplica Grupo ZP S.A?
6. ¿Cuál normativa aplica la empresa para el tratamiento de las cuentas por cobrar?
8. ¿Qué políticas tienen establecidas para las cuentas por cobrar?
9. ¿Qué procedimientos realizan para el otorgamiento de créditos?
10. ¿Cumple la empresa con la aplicación estricta de las dichas políticas y procedimientos?

Anexo N° 6: Entrevista

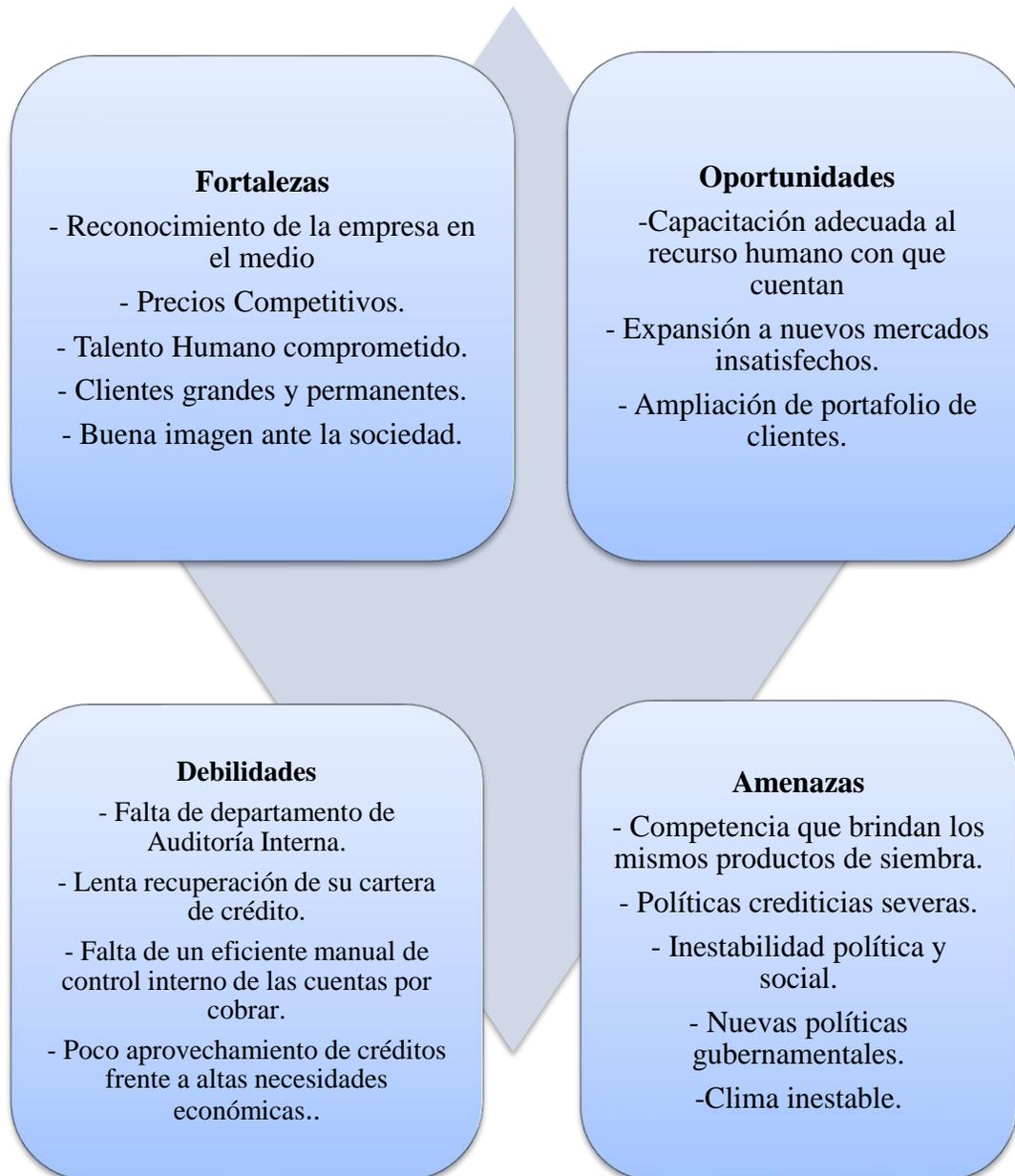
Objetivo # 2: Realizar análisis cualitativo mediante la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA).

Entrevista dirigida a los trabajadores de grupo BM S.A

Preguntas:

1. ¿Cree usted que existe en la actividad económica de grupo BM S.A un control adecuado de sus cuentas por cobrar?
2. ¿Cuenta Grupo BM S.A con un departamento de Auditoría Interna?
3. ¿Lleva la empresa un control de registros de cada uno de los créditos autorizados?
4. ¿Cuál es el procedimiento utilizado para la aprobación de créditos?
5. ¿Está de acuerdo usted que se implemente un adecuado control interno dentro de la empresa?
6. ¿Cree usted que el personal de contabilidad está capacitado para implementar de forma correcta un sistema de control interno para las cuentas por cobrar?
7. ¿Está de acuerdo que se capacite al personal de contabilidad para dar inicio a una nueva propuesta con el objetivo de mejorar el tratamiento de las cuentas por cobrar?
8. ¿Cree usted que con la implementación de nuevas medidas existirá mejores resultados para la toma de decisiones financieras?
9. ¿Cuenta la empresa con precios competitivos en relación a sus competidores?
10. ¿Recupera la empresa de manera eficiente los créditos otorgados?

Anexo N° 7: Análisis Foda Grupo BM S.A





Anexo N° 8: Entrevista

Dirigida a: Contador general

Objetivo # 3: Evaluar el control interno de las cuentas por cobrar del Grupo BM S.A bajo la metodología COSO III en el año 2018.

Preguntas:

1. ¿Cuáles son los tipos de cuentas por cobrar que maneja la empresa?
2. ¿Recuperan el valor de la venta a crédito en su totalidad y en el plazo definido?
3. ¿Considera usted que se le da un eficaz seguimiento a las cuentas por cobrar?
4. ¿La empresa realiza una revisión periódica de la antigüedad de saldo de las cuentas por cobrar?
5. ¿Confirman el análisis de antigüedad de saldo con la balanza de comprobación y los saldos de las cuentas de mayor?
6. ¿Qué debilidades han encontrado al momento de realizar una auditoría externa a la empresa en cuanto a las cuentas por cobrar?
7. ¿Se envía a la Gerencia informes sobre el área de crédito y cobranzas?
8. ¿Existe un control detallado sobre las facturas entregadas al Departamento de Cobranza?
9. ¿Analiza en conjunto con Gerencia y Cobranza las cuentas por cobrar?
10. ¿A quién reportan directamente los cobros realizados durante el día?
11. ¿Existe documentación de cada partida registrada en esta cuenta?
12. ¿Son considerados los saldos de esta cuenta en el análisis de activos de riesgo? ¿se realizan provisiones?
13. ¿Existe control detallado de las Cuentas por Cobrar?



14. ¿Los controles utilizados, permiten conocer en cualquier momento el saldo de cada cliente?
15. ¿Quién es el responsable de la cartera de Cuentas por Cobrar?
16. ¿Los estados de cuentas son enviados periódicamente a los clientes para verificar el saldo?
17. ¿Cuenta la empresa con políticas y reglamentos de créditos?
18. ¿Son presentadas las políticas y reglamentos de créditos para la aprobación?
19. ¿A quién son presentadas estas políticas para ser aprobadas?
20. ¿Se cumplen las políticas y reglamentos de créditos?
21. ¿El encargado del área de crédito ha recibido preparación sobre evaluación de negocios?
22. ¿Qué procedimientos se realizan para el otorgamiento de créditos?
23. ¿Quién aprueban los créditos de trabajadores de la empresa?
24. ¿Es confirmada la información proporcionada por el Cliente?
25. ¿Están archivados los expedientes de manera tal que permitan su rápida ubicación?
26. ¿Los expedientes de crédito son archivados en lugares de acceso restringido?
27. ¿Quién tiene acceso a esos documentos?
28. ¿Cada expediente de crédito cuenta con un informe de análisis de la operación donde se expresan las principales características del cliente, condición de la operación, etc.?
29. ¿Del expediente de crédito, que tipo de información debe archivar?
30. ¿Se revisa el comportamiento de crédito del cliente constantemente?
31. ¿Qué formalidades debe cumplir para garantizar el crédito?
32. ¿Cada cuánto tiempo se emiten reportes sobre la condición general de la cartera de crédito?



33. ¿Se preparan reportes sobre los créditos vencidos y su estado de recuperación (cartera en mora)?
34. ¿Se elaboran informes periódicos que señale la recuperación de los créditos?
35. ¿Qué procedimientos utiliza para comunicar al cliente oportunamente sobre el vencimiento de las operaciones?
36. ¿Llevan un registro de control de los clientes morosos?
37. ¿Se omite el voto del directivo interesado cuando se prueba un crédito a su favor o de uno de sus familiares cercanos?
38. ¿Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial?
39. ¿El encargado de créditos acompaña en las funciones de cobro cuando la situación de proceso Judicial es casi inevitable?
40. ¿Se le asignan viáticos al encargado de recuperación de créditos por actividades ejecutadas fuera de las instalaciones de la empresa?
41. ¿Se realiza con frecuencia el monitoreo de la cartera crediticia?
42. ¿Tienen establecido un índice de mora para la cartera crediticia?
43. ¿Se han establecido políticas de cobro actualmente?
44. ¿Se le ha dificultado para localizar al deudor en las gestiones? ¿El sistema contable que posee ésta de acuerdo a la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades?

Anexo N° 9: Entrevista

Dirigida a: Gerente general

Objetivo # 3: Evaluar el control interno de las cuentas por cobrar del Grupo BM S.A bajo la metodología COSO III en el año 2018.

Preguntas:

1. ¿Cuáles son las políticas contables de la empresa?
2. ¿De acuerdo a que norma la empresa le da tratamiento a las cuentas por cobrar?
3. ¿Qué método toman en cuenta para la estimación de cuentas incobrables?
4. ¿La empresa maneja un archivo actualizado de toda la documentación de sus clientes?
5. ¿Cuáles son los procedimientos administrativos establecidos para las cuentas por cobrar?
6. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para otorgar un crédito?
7. ¿Cuáles son los procedimientos para efectuar el desembolso de un crédito?
8. ¿Qué tiempo transcurre para considerar una factura como incobrable?
9. ¿Realizan notificación al cliente días antes a la fecha de vencimiento de su crédito?
10. ¿Cuáles son las políticas de cobranza que tiene establecida la empresa?
11. ¿Se han establecido valores éticos para los empleados de la empresa?
12. ¿Estos valores son comunicados a través de un documento? ¿Qué tipo de documento?
13. ¿Se comunican las acciones disciplinarias que se toman, de forma que los empleados estén conscientes que si violan una de estas normas de comportamiento serán sancionados?
14. ¿El trato a los trabajadores en general es abierto y se realiza de forma honesta y equitativa?
15. ¿Posee la empresa un código de ética?



16. ¿El Consejo de Administración asume la responsabilidad por las faltas al código de ética?
17. ¿Se promueve el cumplimiento de manuales, políticas, reglamentos dentro de la empresa?
18. ¿Se les da a conocer a los empleados los objetivos de la empresa?
19. ¿Se promueve el trabajo en equipo entre los empleados?
20. ¿El trabajo que realizan los empleados fuera de la empresa es controlado a través de algún medio?
21. ¿Tienen los empleados suficiente conocimiento de la actividad comercial de la empresa?
22. ¿Las irregularidades o problemática que encuentran los empleados al momento de la realización de sus labores es comunicado?
23. ¿Entre los empleados que se desempeñan en áreas de control con las que manejan y custodian valores o dinero existe algún parentesco?
24. ¿Se exige a los empleados conservar un comportamiento adecuado durante el desempeño de sus labores?
25. ¿Se abstienen los directivos y funcionarios de la contratación de familiares?
26. ¿Poseen reglamento interno de trabajo?
27. ¿Es actualizado el reglamento interno y cada cuánto tiempo?



Anexo N° 10: Entrevista

Dirigida a: Director financiero

Objetivo # 3: Evaluar el control interno de las cuentas por cobrar del Grupo BM S.A bajo la metodología COSO III en el año 2018.

Preguntas:

1. ¿Realizan un análisis financiero completo de los estados financieros?
2. ¿Aplica razones de liquidez?
3. ¿Cómo considera usted la influencia que tiene el pronto pago de parte de sus clientes a crédito respecto al grado de solvencia de la empresa?
4. ¿Cuáles son los plazos definidos de crédito?
5. ¿En qué porcentaje cumplen los clientes en tiempo y forma con la cancelación de sus créditos?
6. ¿Realizan una revisión mensual de la antigüedad de saldo de las cuentas por cobrar?
7. ¿Se informa regularmente sobre el rendimiento y fluidez de los cobros?
8. ¿Existe política de descuento por pronto pago?
9. ¿La empresa solicita información financiera a la hora de valorar la autorización de un crédito?
10. ¿Solicitan referencias crediticias antes de autorizar un crédito?

Anexo N° 11: Cuestionario a realizar Gerente General

<p>Objetivo # 3: Evaluar el control interno de las cuentas por cobrar del Grupo BM S.A bajo la metodología COSO III en el año 2018.</p>	Si	No
<p>Componente 1: Entorno de control</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Los trabajadores conocen la normatividad vigente que regula su conducta? 2. ¿Se enfatiza en la importancia de la integridad y el comportamiento ético, respetando los códigos de conducta? 3. ¿Existe un código de conducta que recopila los valores y principios éticos que promueve la entidad y se ha dado a conocer a todo el personal? 4. ¿Los trabajadores se comportan de acuerdo con el código de conducta establecido? 5. ¿Se ha efectuado un análisis de las competencias requeridas por el personal para desempeñar adecuadamente sus funciones? 6. ¿Existe un plan de capacitación continuo que contribuye al mejoramiento de las competencias del personal? 7. ¿La Dirección demuestra un compromiso permanente con el Sistema de Control Interno y con los valores éticos del mismo? 8. ¿Las decisiones de la entidad se toman luego de que se realizado un cuidadoso análisis de los riesgos asociados? 9. ¿Existe un compromiso permanente hacia la elaboración responsable de información financiera, contable y de gestión? 		

10. ¿La organización cuenta con una estructura organizativa que manifiesta claramente la relación jerárquica funcional?

11. ¿Existe un diagrama de la estructura organizativa?

12. ¿El personal conoce los objetivos de la organización y cómo su función contribuye al logro de los mismos?

13. ¿Existe una clara asignación de responsabilidades?

14. ¿Existen procedimientos definidos para la promoción, selección, capacitación, evaluación, compensación, y sanción del personal?

Componente 2: Evaluación de riesgos

15. ¿La misión de la entidad es conocida y comprendida por la Dirección y el personal?

16. ¿Los objetivos establecidos concuerdan con la misión de la entidad?

17. ¿Los objetivos son conocidos y comprendidos por todo el personal de la entidad?

18. ¿Los objetivos particulares de los procesos sustantivos de la entidad se encuentran identificados?

19. ¿Las herramientas de medición del grado de cumplimiento de los objetivos han sido definidas?

20. ¿Los riesgos tanto internos como externos que interfieren en el cumplimiento de los objetivos han sido identificados?

21. ¿Existen mecanismos de identificación de riesgos adecuados y eficaces?

22. ¿Se tienen en cuenta las observaciones y recomendaciones de auditorías realizadas?

23. ¿Existe una estimación de riesgos, considerando la probabilidad de ocurrencia e impacto?

Componente 3: Actividades de control

24. ¿Las tareas y responsabilidades vinculadas a la autorización, aprobación, procesamiento y registro, pagos o recepción de fondos, auditoría y custodia de fondos, valores o bienes de la organización están asignadas a diferentes personas?

25. ¿Las condiciones bancarias son realizadas por personas ajenas al manejo de las cuentas bancarias?

26. ¿Existe un flujo de información adecuado entre las distintas áreas de la entidad?

27. ¿Los trabajadores son conscientes de cómo sus acciones influyen en toda la entidad?

28. ¿Existen documentos acerca de la estructura de control interno, y están disponibles y al alcance de todo el personal?

29. ¿Los procedimientos de control aseguran que las tareas son realizadas exclusivamente por los funcionarios que tienen asignada esa función?

30. ¿La delegación de funciones y tareas se encuentran dentro de los lineamientos establecidos por la dirección?

<p>31. ¿Las transacciones de la organización son registradas oportuna y adecuadamente?</p> <p>32. ¿Solo las personas autorizadas tienen acceso a los recursos y activos de la organización?</p> <p>33. ¿Solo las personas autorizadas tienen acceso a los registros y datos de la organización?</p> <p>34. ¿Los trabajadores se rotan en las tareas que pueden dar lugar a irregularidades?</p> <p>35. ¿Existen procedimientos que aseguran el acceso autorizado a los sistemas de información?</p> <p>36. ¿Los recursos tecnológicos son regularmente evaluados con el fin de corroborar que cumplen con los requisitos de los sistemas de información?</p> <p>37. ¿Existen indicadores y criterios para la medición de la gestión?</p> <p>38. ¿Si se encuentran desvíos con lo previsto, se toman las medidas correctivas apropiadas?</p> <p>39. ¿Existen manuales de procedimientos para los procesos sustantivos de la organización?</p> <p>Componente 4: Sistemas de información y comunicación</p> <p>40. ¿Están definidos los distintos reportes que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?</p> <p>41. ¿La información es apropiada de acuerdo con los niveles de autoridad y responsabilidad asignados?</p>		
--	--	--

<p>42. ¿La información circula en todos los sentidos dentro de la organización y está disponible?</p> <p>43. ¿Los sistemas de información son revisados continuamente con el fin de comprobar si es eficaz?</p> <p>44. ¿Para la toma de decisiones, y la información elaborada sigue siendo relevante para los objetivos de la organización?</p> <p>45. ¿La dirección es consciente de la importancia del sistema de información organizacional?</p> <p>46. ¿Existen mecanismos que aseguran la comunicación en todos los sentidos?</p> <p>47. ¿El sistema de comunicación proporciona oportunamente a todos los usuarios la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades?</p> <p>48. ¿Existen canales de comunicación adecuados con terceros y partes externas?</p> <p>Componente 5: Supervisión del sistema de control- Monitoreo</p> <p>49. ¿El Sistema de Control Interno es evaluado periódicamente por la Dirección con el fin de revisar su eficacia y vigencia?</p> <p>50. ¿Existen herramientas definidas de autoevaluación que permiten evaluar el Sistema de Control Interno?</p> <p>51. ¿Se dispone de la información adecuada sobre si se están logrando los objetivos operacionales de la organización?</p> <p>52. ¿Se cumplen las leyes y normatividad relevantes?</p>		
--	--	--