

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN - MANAGUA
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS**



**MONOGRAFÍA PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN CONTADURÍA
PÚBLICA Y FINANZAS.**

TEMA DE INVESTIGACIÓN

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL AREA DE CARTERA Y COBRO
PARA LA EMPRESA “SBC COMERCIAL S.A”, DURANTE EL PERÍODO DEL 01 DE
ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019.**

AUTORES:

BR. BRAYAN EDYR FLORES RUGAMA.

BR. CÉSAR AUGUSTO LAGUNA LÓPEZ.

BR. SNYDER FRANCISCO SOLÍS RIVAS

TUTOR:

MSC. ERIKA JANETH NAVARRETE MENDOZA

MANAGUA, FEBRERO 2021



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A,
durante el período del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



i. Dedicatoria

Dedicamos nuestra monografía primeramente a Dios todo poderoso que nos ha brindado vida, salud y fuerza para poder salir adelante con nuestros estudios que actualmente es el momento más importante para cada uno de nosotros.

A nuestros padres que nos han guiado durante toda esta etapa de la vida por el ánimo, apoyo, confianza, valores, sabiduría que nos han brindado a cada uno de nosotros porque se han esforzado y preocupado porque cumplamos nuestros objetivos.

A nuestros hermanos y abuelos son el motivo para avanzar a culminar nuestra carrera y por su apoyo incondicional que nos brindan.

A nuestros amigos en común que han sido de gran apoyo y vivido experiencias únicas dentro y fuera de la universidad en la cual cada uno nos han brindado sus experiencia y conocimientos y creen en nosotros como futuros profesionales que seremos.

Brayan Flores, César Laguna, Snyder Solís.



ii. Agradecimiento

A Dios, quien nos ha traído hasta este punto de nuestras vidas, salud y fuerzas para luchar por este objetivo académico para poder formarme como un profesional.

A mi madre Adriana Rugama, quien me ha brindado su apoyo incondicional en mi vida, por el esfuerzo y sacrificio que ha realizado todos estos años de formación académica en la cual también me ha brindado toda su confianza para que pueda culminar mis estudios, también a mis abuelos que son como nuestros segundos padres siempre me dieron su apoyo y amor que me permite salir adelante.

Por tercero agradecer a todos los maestros que he tenido en toda mi formación académica por la paciencia y esfuerzo que realizan para que podamos ser unos profesionales y ser los mejores en lo que nos dedicaremos en especial a nuestra tutora Msc. Erika Navarrete que ha sido nuestra guía en esta etapa de culminación por el tiempo que nos brinda de su conocimiento y dedicación, quiero agradecer a todos mis compañeros especialmente a Cesar y Snyder que han cursado conmigo esta vida estudiantil en la cual nos apoyamos mutuamente.

Brayan Edyr Flores Rugama

A Dios, quien me ha permitido vivir hasta este momento con mis compañeras y por ser el quien nos brinda la oportunidad de poder culminar con esta etapa y en quien confío nos prepara mejores destinos a los cuales llegaremos con mucho esfuerzo.

A mis padres y mis abuelos, quienes han sido los pilares de mi vida, en los cuales me he apoyado siempre, sin importar cuan difíciles fueran las circunstancias, gracias por su ayuda y amor incondicional. A ellos quienes con muchas dificultades han ayudado en gran manera a formar al hombre que soy hoy día.



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A,
durante el período del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



A todos los maestros de nuestra universidad, quienes han sido parte fundamental de nuestra formación profesional, gracias por compartir su invaluable conocimiento y sabiduría; por prepararnos para enfrentar al mundo laboral.

Y agradezco de forma especial a nuestra tutora Msc, Erika Navarrete, quien ha sido nuestra guía en este proceso para culminar con nuestra carrera, le agradecemos por dedicar su valioso tiempo.

César Augusto Laguna López

Primeramente, quiero dar gracias a Dios por la vida de mis padres, al beneficiar mi vida con la hermosa oportunidad de haber culminado mis estudios, por estar conmigo en cada paso que doy. El fortalece mi corazón e ilumina mi mente y además ha puesto en mi camino aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de mi carrera.

A mis padres Reyna Rivas Membreño y Ernesto Javier Solís por apoyarme y ser los pilares en vida, gracias a ellos por creer, cuidar y confiar en mi para cumplir cualquier meta o reto que se me presente.

A mi abuela María Auxiliadora Rivas Membreño por darme su apoyo en todo momento, su cariño quien me enseñó a no rendirme y seguir a delante ante cualquier dificultad

A nuestros maestros, quienes han sido los responsables de nuestro desarrollo intelectual y profesional hasta este momento de nuestras vidas, quienes han sido nuestros guías desde el momento en que decimos iniciar esta carrera universitaria.

Al Lic. Eddy Gómez Marín y Daniel López quienes han sido mis dos grandes mentores, quienes han tenido la paciencia, apoyo y sobre todo su gran espíritu de voluntad para brindarme y compartir



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A,
durante el período del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



su experiencia y conocimiento profesional, quiero agradecerles por ser mis dos mejores guías en mi carrera.

Agradezco de forma especial a nuestra tutora MSc, Erika Navarrete, quien ha sido nuestra guía en este proceso para culminar con nuestra carrera, le agradecemos por dedicar su valioso tiempo y dedicación.

Snyder Francisco Solís Rivas



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A,
durante el período del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



iii. Carta Aval del Tutor

Directora del Departamento de Contaduría Pública y Finanzas

Su despacho

Estimado maestro (a):

MSc. Ada Ofelia Delgado Ruiz.

En cumplimiento del reglamento del Régimen Académico Estudiantil Vigente, en su capítulo 3 (De las formas de Culminación de Estudios), desde el Artículo 43 al Artículo 67, “Modalidad de Graduación Monografía”, por este medio dictamino en informe final de investigación de monografía, para su defensa titulada: **Evaluación del control interno del área de cartera y cobro para la empresa “SBC COMERCIAL, S.A”, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.** Realizada por los estudiantes: **Br. Brayan Edyr Flores Rugama, BR. César Augusto Laguna López, Br. Snyder Francisco Solís Rivas;** como requisito para optar por el título de Licenciatura en contaduría pública y finanzas, cumple con los requisitos establecidos en este reglamento.

Como tutor este trabajo monográfico realizado por los estudiantes: **Br. Brayan Edyr Flores Rugama, BR. César Augusto Laguna López, Br. Snyder Francisco Solís Rivas,** considero que contiene los elementos científicos, técnicos y metodológicos necesarios para ser sometidos a Defensa ante el Tribunal Examinador.

El presente trabajo, se enmarca en las líneas de investigación establecidas, referido a la solución de **Evaluación del control interno del área de cartera y cobro para la empresa “SBC COMERCIAL, S.A”, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.**

Dado en la ciudad de Managua, Nicaragua a los catorce días del mes de enero del año dos mil veinte y uno.

MSc. Erika Janeth Navarrete Mendoza

Tutor



iv. Resumen

Esta investigación tiene como objetivo evaluar el control interno del área de cartera y cobro de la entidad SBC comercial, S.A al periodo 2019; se pretende alcanzar este objetivo mediante la realización de distintos análisis cualitativos y cuantitativos, tales como: Análisis cualitativo FODA, análisis de fiabilidad de información financiera; con los cuales se podrá conocer la situación actual del control interno del área de cartera y cobro de esta empresa.

La metodología utilizada para llevar a cabo este trabajo, es darle un enfoque mixto, debido al uso de elementos teóricos y numéricos, aparte que el tipo de estudio será descriptivo simple. También se realizará revisión documental a información financiera concerniente a el área de cartera y cobro, entrevista a gerente de la entidad, se hará uso de una matriz de riesgo para evaluar situaciones correspondientes a cada uno de los componentes de control interno, para obtener información necesaria de la entidad en el periodo de 2019, y realizar las respectivas evaluaciones a como el alcance de la investigación indica.

Las principales conclusiones determinadas en este trabajo investigativo, se relacionan con la ausencia de políticas y procedimientos para el área de cartera y cobro de la entidad, en estas conclusiones se describen los principales obstáculos del área en cada uno de sus niveles, tales como la eficiencia de la gestión o el personal que labora en el área, describiendo estas situaciones incorrectas y valorando el riesgo que propicia cada una de estas deficiencias.

Palabras clave: Control interno, Cuentas por cobrar, Información financiera, Evaluación, políticas y procedimientos.



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A,
durante el periodo del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



Índice

i. Dedicatoria.....	i
ii. Agradecimiento.....	ii
iii. Carta Aval del Tutor	v
iv. Resumen.....	vi
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.....	10
1.4 Formulación del problema	11
II. Objetivos	12
2.1 Objetivo general.....	12
2.2 Objetivos específicos	12
III. Marco teórico.....	13
3.1 Generalidades de la contabilidad.....	13
3.2 Objetivo de la contabilidad.....	13
3.3 Generalidades de la auditoria	14
3.3.1 Auditoría	14
3.3.2 Auditoría interna.....	14
3.3.3 Propósito	15
3.3.4 Objetivo de la auditoría interna.....	15
3.3.5 Alcance.....	15
3.4 Cuentas por cobrar	16
3.4.1 Clasificación cuentas por cobrar	17
3.4.2 Tipos de cuentas por cobrar	18



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A, durante el periodo del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



3.4.3	Medición	18
3.5	<i>Cuentas incobrables.</i>	18
3.5.1	Tipos de métodos para estimación de cuentas incobrables	19
3.6	<i>Crédito</i>	20
3.6.1	Definición.....	20
3.6.2	Funciones básicas de crédito	21
3.6.3	Evaluación de cliente	21
3.6.4	Periodo de crédito.	22
3.7	<i>Análisis de fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas.</i>	23
3.7.1	Identificación de fortalezas y debilidades	24
3.7.2	Identificar oportunidades y amenazas	25
3.7.3	Uso del análisis cualitativo FODA	25
3.8	<i>El significado de foda.</i>	25
3.8.1	Fortalezas	26
3.8.2	Oportunidades.....	26
3.8.3	Debilidades	26
3.8.4	Amenazas	26
3.9	<i>Cinco Fuerzas de Porter.</i>	26
3.6.1.	Entrada potencial de Nuevos Competidores.....	27
3.6.2.	Desarrollo potencial de Productos Sustitutos	28
3.6.3.	Poder de negociación de los proveedores.....	28
3.6.4.	Poder de Negociación de los Clientes	28
3.6.5	Rivalidad entre empresas competidoras	29
3.10	<i>Control interno.</i>	30
3.10.1	Definición	30
3.10.2	Objetivos de Control Interno.	31
3.10.3	Tipos de control	31
3.10.4	Antecedentes del control interno	32
3.11	<i>Componentes del control interno</i>	32
3.11.1	Entorno de control.....	32
3.11.2	Evaluación de riesgos.....	34
3.11.3	Actividades de control.....	34
3.11.4	Información y comunicación.	35
3.11.5	Supervisión del sistema de control o Monitoreo	36



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A,
durante el periodo del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



3.12	<i>Políticas contables</i>	38
3.12.1	Definición	38
3.13	<i>Manual de procedimientos</i>	38
3.14	<i>Sistema de control interno</i>	40
IV.	Preguntas directrices	42
V.	Operacionalización de variables	43
VI.	Diseño Metodológico	44
6.1	<i>Tipo de estudio</i>	44
6.2	<i>Tipo de enfoque</i>	44
6.3	<i>Tipo de alcance</i>	44
6.4	<i>Determinación de la población y muestra</i> :.....	44
6.5	<i>Proceso de investigación</i>	45
6.6	<i>Selección de técnicas e instrumentos para la selección de datos</i>	45
6.7	<i>Guía de revisión documental</i>	46
VII.	Análisis de resultado	48
7.1	<i>Generalidades de la empresa SBC Comercial, S.A</i>	48
7.1.1	Historia de la empresa.....	48
7.1.2	Misión.....	48
7.1.3	Visión.....	48
7.1.4	Objetivos	48
7.1.5	Valores	49
7.1.6	Servicio y Productos	49
7.1.7	Estructura organizacional.....	50
7.2	<i>Análisis cualitativo FODA de la Empresa “SBC COMERCIAL, S.A.”, durante el periodo 2019</i>	51
7.2.2	<i>Análisis cualitativo 5 fuerzas de Porter de la empresa SBC Comercial, S.A.</i>	53
7.3	<i>Valorar la situación actual de la empresa “SBC COMERCIAL, S.A.” con respecto a la aplicación del control interno en el área de cartera y cobro correspondiente al periodo 2019</i>	57
7.4	<i>Medición del grado de fiabilidad de la información financiera a través de la matriz de riesgo en el área de cartera y cobro de la empresa “SBC COMERCIAL, S.A.” en el periodo 2019</i>	62



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A,
durante el periodo del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



7.4.1	Mapa de calor	67
7.5	<i>Propuestas del manual de procedimientos de control interno para la entidad "SBC Comercial, S.A" en el área de cartera y cobro.</i>	72
	<i>Objetivo:</i>	75
	<i>Alcance:</i>	75
3.7	Perfil del personal del departamento de cartera y cobro.	81
4.	Políticas de contabilidad para el área de cartera y cobro.....	84
VIII.	Conclusiones	95
IX.	Recomendación	98
X.	Bibliografía	100
XI.	Anexos	103

Índice de tablas

Tabla 1:	Análisis cualitativo FODA.....	53
Tabla 2:	Matriz de evaluación de riesgo por componente de control interno.	64
Tabla 3:	Mapa de calor.....	67
Tabla 4:	Evaluacion de riesgo	68
Tabla 5:	Revisión de control interno general	87
Tabla 6:	Revision de control interno del área de cartera y cobro.....	88

Índice de figuras

Figura 1:	Estructura Organizacional	50
Figura 2:	Las 5 fuerzas de Porter.	56
Figura 3:	Flujograma de Ventas,.....	58
Figura 4:	Vencimiento de Cartera, SBC Comercial, diciembre 2019.....	59
Figura 5:	Estado de la Cartera, SBC Comercial, diciembre 2019.....	60
Figura 6:	Rotación de cuentas por cobrar	61



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A,
durante el periodo del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



Figura 7:Periodo promedio de cobro.....	61
Figura 8. Evaluación de riesgo de control.....	71
Figura 9:Estructura Organizacional del Área de Cartera y Cobro de la empresa SBC Comercial S.A	74
Figura 10:Flujograma de procesos del área de cartera y cobros.	78
Figura 11:Flujograma de otorgamiento de crédito.....	80



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A, durante el periodo del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



I. Introducción

La empresa “SBC COMERCIAL, S.A” fue fundada el 18 de diciembre del año 2018 ubicada en la ciudad de managua, la cual se dedica a la comercialización de pintura automotriz, arquitectónicas, reductores, barnices, productos de limpieza para vehículos, alfombras, accesorios para pintar y otros servicios como limpieza de alfombras, sillas, pulido de pisos y pintado de cuartos frio.

El presente trabajo investigativo es de vital importancia, debido a que evalúa el control interno del área de cobranza y la situación actual de esta entidad, todo esto con el fin de poder establecer controles eficientes, mediante la propuesta de un manual de procedimientos para dicha área, que facilite el monitoreo de la gestión de los trabajadores en la recuperación de la cartera.

Esta investigación tiene como objetivo evaluar el control interno del área de cartera y cobro de la entidad SBC comercial, S.A; se pretende con alcanzar este objetivo mediante la realización de distintos análisis cualitativos y cuantitativos, tales como: Análisis cualitativo FODA, análisis de fiabilidad de información financiera; con los cuales se podrá conocer la situación actual del control interno del área de cartera y cobro de esta empresa.

La metodología utilizada para llevar a cabo este trabajo, es dar enfoque mixto a esta investigación, debido al uso de elementos teóricos y numéricos, aparte que el tipo de estudio es descriptivo simple. También se realizó revisión documental a información financiera concerniente a el área de cartera y cobro, entrevista a gerente de la entidad, se hizo uso de una matriz de riesgo para evaluar situaciones correspondientes a cada uno de los componentes de control interno, para obtener información necesaria de la entidad en el periodo de 2019, y realizar las respectivas evaluaciones a como el alcance de la investigación indica.

Esta investigación está conformada por once acápite los cuales se indican a continuación:

Acápitem I. Presenta la introducción, que describe de manera general los antecedentes históricos y de campo, justificación, planteamiento del problema y formulación del problema.



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A,
durante el periodo del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



Acápite II. Exhibe los objetivos de la investigación, Objetivo general y específicos de la tesis. Acápite III. Marco teórico donde se detalla toda la teoría relacionada con la investigación. Acápite IV. Preguntas directrices, nos presentan series de preguntas conforme a la problemática planteada. Acápite V. Operacionalización de variables, donde se muestran las variables de la investigación, para la Evaluación de Control Interno para el área de cartera y cobro, Acápite VI. Diseño metodológico. Nos puntualiza la metodología utilizada en el tema de investigación. Acápite VII. Análisis de resultados. Según el planteamiento del problema de la Empresa SBC comercial S.A. Acápite VIII. Conclusiones. Puntualiza a los objetivos específicos. Acápite IX. Recomendaciones. Posterior al análisis y conclusiones de la investigación se realiza un proceso de recomendaciones. Acápite X. Bibliografía. Donde se muestra las diferentes fuentes en este trabajo investigativo. Acápite XI. Anexos.

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes teóricos

Desde la antigüedad, 6.000 años A.C. con el surgimiento de la agricultura, la ganadería y el comercio se sintió la necesidad de contabilizar las transacciones de estas actividades. Se tiene evidencias de trueque en el templo rojo de Babilonia 5.200 años A.C. (Guiza, 2016, p. 18)

Las primeras civilizaciones conocían operaciones aritméticas rudimentarias, llegando a crear elementos auxiliares para contar, sumar, restar, utilizando medios muy elementales al comienzo, para luego utilizar medios y prácticas más avanzadas, como la creación de una moneda como único instrumento de intercambio. También hay pruebas de que en Babilonia se realizaron registros de ingresos y gastos 3.600 años A. C. En la época de los egipcios, 2.550 años A.C. se sabe de anotaciones contables de operaciones mercantiles del Imperio.

En la edad media con el inicio del Imperio Romano año 45 A.C, se aprobaron asientos realizados en libros de contabilidad. Fueron los banqueros romanos quienes perfeccionaron las técnicas contables, con el fin de controlar los valores que otorgaban al ejército para sus conquistas territoriales.

En Italia durante los siglos VII y VIII, principalmente en Venecia, la actividad contable se convirtió en una actividad de mucho prestigio, ya que, por mandato de los señores feudales, los libros de contabilidad eran llevados por escribanos. Las ciudades de Venecia, Génova y Florencia fueron el epicentro del comercio, la industria y la banca, lo que les permitió desarrollar técnicas de contabilidad.

Pero fue en el año 1494 que el monje franciscano de Italia, Luca Paciolo, a quién se le llama “el padre de la contabilidad”, (o sea, el padre de la información financiera), publicó en su libro, el concepto de la partida doble, para llevar cuentas de gastos, ingresos, activos. (p. 19)

Según (amp & Lybrand, 2007, p. 14) El control interno no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual causa confusión entre empresarios y profesionales, legisladores, reguladores,

etc. En consecuencia, se originan problemas de comunicación y diversidad de expectativas, lo cual da origen a problemas dentro de las empresas. Estos problemas se agravan cuando el término "control interno", sin estar claramente definido, se utiliza en leyes, normas o reglamentos.

El control interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a la obtención de información financiera fiable. También puede reforzar la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencias. En resumen, puede ayudar a que una entidad llegue adonde quiere ir y evite peligros y sorpresas en el camino. (p. 18)

De acuerdo (Palomo, 2019, p. 17) El Control Interno en las empresas. Su aplicación y efectividad es un libro en el cual se plasman, de manera directa y simplificada, los principales temas para una mejor comprensión, aplicación y administración del control interno, bajo los principios básicos de la protección de los activos y la adecuada segregación de funciones en las empresas actuales, que en su mayoría utilizan algún sistema automatizado para realizar y registrar sus operaciones.

Según (Silva, Rueda, & Tapia, 2017, p. 15) La palabra auditoría reconoce su origen etimológico en el latín *auditio* cuyo significado es "audición", ya que los primeros auditores solo escuchaban los informes contables por parte de sus auditados.

Esta actividad fue creciendo en la medida en que las actividades comerciales y empresariales se fueron haciendo más complejas, siendo así que, en los países anglosajones, esta fue empleada como *to audit* para designar la actividad de inspeccionar, en forma crítica, los estados contables. En el siglo XX empezó a aplicarse la denominación de auditoría en América Latina, a lo que hasta entonces se llamaba revisión de cuentas, para luego extenderse a toda tarea de control.

La auditoría consiste en revisar que los hechos, actividades y operaciones se den en la forma en que fueron planteados, y que las políticas y procedimientos establecidos se han observado y

respetado. También es evaluar la forma en que se administra y opera para aprovechar al máximo los recursos, o bien, encontrar las áreas de oportunidad que permitan reforzar los controles existentes.

La auditoría interna surge de la necesidad de reforzar las áreas de control interno dentro de las organizaciones para disminuir y evitar riesgos, así como para proteger sus activos, evitar y prevenir fraudes, dar cumplimiento a disposiciones legales, obtener información financiera y administrativa para el logro de la eficiencia operacional por medio de la eficiencia y la eficacia de dichos controles y de todas las actividades operativas de las entidades de una manera competitiva. (p. 19)

Las políticas contables corresponden a los principios, bases de medición, y prácticas específicas adoptados por una entidad en la elaboración y presentación de los estados financieros. (Accounter SAS, 2018)

Teniendo en cuenta lo anterior, cada entidad debe elaborar sus políticas contables, siendo la administración de la entidad, quien las define, y a través del área contable las implementa y las mantiene.

La responsabilidad de las políticas no recae en el contador público, ni en la revisoría fiscal (en caso de tenerla), las políticas contables deben definirse de forma conjunta con las áreas de la compañía, quienes tienen el conocimiento técnico de los procesos que se manejan y quedarán plasmadas en el Manual que la administración destine para tal fin. Por ejemplo, si la entidad tiene procesos productivos, será el área de producción quien establezca las políticas y los procedimientos adecuados para realizar el cálculo del costo de los productos de la entidad, entre otros aspectos.

Es importante resaltar que la contabilidad se basa en principios, y para efectos del reconocimiento, medición, presentación y revelación de los hechos económicos, es imprescindible tener políticas contables definidas, las cuales deben ser extraídas del marco de Información Financiera que le sea aplicable, y adaptarse a las particularidades de la entidad.

De acuerdo (Chavez 2012, p. 35.) Las cuentas por cobrar en las empresas industriales y comerciales representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo. Las cuentas por cobrar deben computarse al valor pactado originalmente del derecho exigible; el valor pactado deberá modificarse para reflejar lo que en forma razonable se espera obtener en efectivo, especie, crédito o servicios, de cada una de las partidas que lo integran, esto requiere que se le dé efecto a descuentos y bonificaciones pactadas, así como las estimaciones por irrecuperables o difícil cobro.

1.1.2 Antecedentes de campo

Según (Luna, 2019) Esta investigación tiene como objetivo *evaluar el control interno del área de Inventario para la Entidad Alumic, S.A. durante el periodo 2018*, se describe la importancia de la evaluación de control interno mediante la realización de un análisis cualitativo FODA, para valorar la situación actual que se encuentra la entidad en cuanto a controles para medir el grado de fiabilidad financiera mediante la aplicación de los componentes del control.

El método utilizado para llevar a cabo el trabajo es de enfoque mixto de manera cualitativa y cuantitativa aplicado al estudio de Evaluación de Control Interno en el Área de Inventarios, donde se entrevistará al Gerente General y al Personal del Área de Inventarios para obtener la información necesaria del período 2018, se permitió verificar el problema de la Empresa y las propuestas para dar continuidad a la gestión. Y en estudio del caso, con un universo de la Empresa y una muestra el área de Inventarios, sus métodos y técnicas de recolección de datos fueron la entrevista y el análisis documental.

Dentro de las principales conclusiones se determina y se toma como referencia la importancia de la realización de una evaluación de control interno dentro del área de inventarios ya que esta ayudará con la optimización y desarrollo de los procesos en el área de inventarios, y lograr un resultado eficaz manteniendo el debido seguimiento.

De acuerdo (Calderon, 2017) La presente monografía se elaboró con el objetivo de *evaluar los procedimientos contables de la Joyería Santos en el año 2017*, para el cual se realizó un análisis cualitativo en la joyería, se aplicó un análisis de control interno bajo el método COSO y se evaluaron sus procesos contables para presentar propuesta de mejora de dichos procesos.

Los instrumentos empleados para obtener los resultados fueron la observación, revisión documental, entrevista y cuestionarios aplicando un método inductivo a los procedimientos contables de la joyería, utilizando como muestra la documentación, soportes y registros contables existentes a los procedimientos contables, lo que proporcione la verificación del problema.

Entre las principales conclusiones se determinó la ausencia de procedimientos contables adecuados en la Joyería Santos los cuales son muy importantes para una adecuada toma de decisiones así también se determinó que el control interno presenta deficiencias en la mayoría de sus componentes.

Según (Zaira & Mena, 2020) La presente investigación tiene como *objetivo evaluar el control interno de la Empresa Servicios Fotomecánicos, S.A. (SERFOSA) bajo metodología COSO 2013*, se realizó este estudio porque se observó la necesidad en esta empresa de una opinión externa para poder evaluar el control interno de la entidad, donde se dificulta la toma de decisiones para el buen funcionamiento de la empresa.

En cuanto a las técnicas de investigación aplicadas en este estudio fueron las siguientes: Cuestionarios y Entrevistas a las diferentes áreas ligadas a nuestro universo de estudio como es el área de Administración, Contabilidad, Inventario y Tesorería de la empresa Servicios Fotomecánicos, S.A. (SERFOSA). Las variables que se utilizaron fueron, Marco normativo y contable, Análisis y control administrativo, modelo COSO 2013.

Una vez que se aplicaron las técnicas de investigación se procedió a analizar la información recopilada, procesarla y relacionarla con el cumplimiento de los objetivos que se pretendían



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A, durante el periodo del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



alcanzar en la investigación y posteriormente se procedió a elaborar una propuesta que permitirá una mejora en los procesos administrativos.

Según (López, Díaz, & Valverde, 2020) El propósito de la siguiente investigación es analizar la importancia de presentar información razonable y estandarizada al implementar la sección 13: Inventarios de NIIF Pymes en la empresa SATURNO en el periodo 2018. El estudio se aplicó a una empresa debidamente constituida y se determinó que no utiliza de manera correcta el registro y control de sus inventarios, carecen de información para el eficiente manejo de sus recursos; lo cual les impide presentar la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros en la cuenta de inventarios.

La importancia de esta investigación radica en analizar la adopción de la NIIF para Pymes en la empresa, lo cual le ayudará a obtener más beneficios como un control interno eficaz y eficiente, que le permita medir y registrar adecuadamente su inventario, adoptar mejores políticas para su debido registro en los libros contables. Toda la información utilizada para la elaboración del presente trabajo fue obtenido gracias a la aplicación de instrumentos como guías de observación, entrevistas al personal encargado de diferentes actividades y de la emisión de los registros contables que actualmente tiene la empresa.

De igual forma poder comparar procedimientos correctamente como lo establecen los estándares internacionales de contabilidad y finanzas. Se estableció un método para la valuación del inventario en la empresa SATURNO, así como la elaboración de múltiples formatos contables y financieros, que apoyen al momento de registrar los inventarios de acuerdo a la normativa establecida en la NIIF para Pymes.

1.2 Justificación

La presente investigación está enfocada al estudio y evaluación del control interno del área de cuentas por cobrar, para la empresa SBC comercial al periodo de 2019. Su realización es de suma importancia para la entidad, debido a que esta esta empresa, no ha establecido actividades de control dentro del área tanto para sus operaciones o para sus empleados; por lo tanto, al realizar una evaluación se podrá de esta forma, conocer a fondo la situación de esta área en la empresa.

Una vez realizada la evaluación, se presentará un manual de control interno para el área de la empresa, que facilite el monitoreo de la gestión de los trabajadores en la recuperación de la cartera. Por lo tanto, este trabajo investigativo contribuirá con el crecimiento de la entidad, al implementar políticas y controles en el monitoreo continuo de la gestión del área de cartera.

Las cuentas por cobrar en la empresa representan las ventas al crédito que la entidad concede, por lo tanto, su recuperación es de gran interés, hacer efectivo un cobro a tiempo y forma es importante para conservar un flujo de efectivo optimo, de ahí la importancia de establecer actividades de control o evaluar las existentes y así mejorar la gestión de trabajo en el área, desde el momento en que la empresa concede un crédito hasta su recuperación y registro.

Este trabajo monográfico tendrá un gran valor académico, para aquellos futuros estudiantes de la unan Managua que realicen su monografía con un tema relacionado a la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar de una entidad, pudiendo este trabajo ser utilizad como guía en la realización de sus investigaciones.

1.3 Planteamiento del problema

La Empresa SBC Comercial S.A. fue Fundada el 18 de diciembre de 2018, se dedica a la comercialización de pintura automotriz, arquitectónicas, reductores, barnices, productos de limpieza para vehículos, alfombras, accesorios para pintar y otros servicios, Sin embargo la empresa desde sus inicios no cuenta con actividades de control interno que le permitan tener fiabilidad de la gestión del área de cuentas por cobrar.

Síntomas: En la empresa SBC comercial, S.A. se han observado deficiencias en el manejo de sus cuentas por cobrar en el periodo 2019. La empresa no realiza evaluaciones y monitoreos de su cartera de clientes, por lo que no cuenta con un manual de control interno que permita evaluar el área de cartera.

Causas: La entidad “SBC comercial, S.A”. no cuenta con un manual de control interno dentro del rubro de cuentas por cobrar, que permita controlar los procesos relacionados con el área y detectar situaciones de riesgo, la comunicación deficiente entre el área de cartera y gerencia, origina que no se tome en cuenta el estado de su cartera total (carteras vencidas y saneadas) y los índices de mora e incobrabilidad en ella.

Pronóstico. Por lo tanto, de no existir un correcto control interno para el área de cobro, afectaría la liquidez que asegure la estabilidad y solidez de la entidad “SBC comercial, S.A.”, añadido a esto se podrían presentar situaciones fraudulentas dentro del área posiblemente sin ser detectadas, como consecuencia un uso inadecuado de los recursos de la entidad, una incorrecta gestión de cartera provoca una deficiente recuperación de los créditos otorgados al cliente, por lo cual no se contaría con la disponibilidad necesaria para cumplir sus obligaciones internas y externas.

Control del pronóstico: Debido a la inexistencia de controles en esta área, es necesario realizar una evaluación del área cobro y sus procesos de gestión en las actividades regulares en este rubro y establecer manuales claros en los cuales se detallen los procesos concernientes al área, tales como políticas, manual de funciones, establecimientos de flujogramas operativos, entre otros.



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A,
durante el periodo del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



1.4 Formulación del problema

¿De qué manera la evaluación del control interno al área de cartera y cobro mejorará la gestión del área y reducirá el riesgo la ocurrencia de incorrecciones materiales en la entidad SBC COMERCIAL S.A?

II. Objetivos

2.1 Objetivo general

- Evaluar el control interno en el área de cartera y cobro para la empresa “SBC COMERCIAL S.A” al periodo 2019.

2.2 Objetivos específicos

- Realizar análisis cualitativos FODA y cinco fuerzas de Porter a la Empresa “SBC COMERCIAL, S.A.”, durante el periodo 2019.
- Valorar la situación actual de la empresa “SBC COMERCIAL, S.A.” con respecto a la aplicación del control interno en el área de cartera y cobro correspondiente al periodo 2019.
- Medir el grado de fiabilidad de la información financiera a través de la matriz de riesgo en el área de cartera y cobro de la empresa “SBC COMERCIAL, S.A.” en el periodo 2019.
- Presentar una propuesta de un manual de procedimiento de control interno al área de cartera y cobro para la empresa “SBC COMERCIAL, S.A.”.

III. Marco teórico

3.1 Generalidades de la contabilidad

La contabilidad es una técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente a una entidad y que produce sistemática y estructuradamente información financiera. Las operaciones que afectan económicamente a una entidad incluyen las transacciones, transformaciones internas y otros eventos. (Reyes & Albarado, 2014, p. 21).

La contabilidad es el arte de producir información, veraz, oportuna, y fehaciente para entidades públicas y privadas, preparada en términos monetarios para fines de información y toma de decisiones, extraída de los distintos sectores que componen la organización, para ser utilizada por usuarios internos y externos. (p.21)

Contabilidad es el proceso de observar, medir, registrar, clasificar y resumir las actividades individuales de una entidad, expresadas en términos monetarios, y de interpretar la información resultante. (p.21)

Es la técnica de captación, clasificación y registro de las operaciones de una entidad para producir información oportuna, relevante y veraz. En una dimensión más amplia y actual, la contabilidad es la disciplina que se enriquece con las áreas administrativa, jurídica y fiscal, financiera, costos y auditoría. (p.21)

3.2 Objetivo de la contabilidad

Su objeto es proporcionar informes que puedan consultar los responsables de la toma de decisiones, que repercuten en el porvenir del negocio. Asimismo, la contabilidad tiene como fin producir información (datos) precisa, confiable y oportuna, de tal manera que el usuario la pueda interpretar en forma clara y comprensible, y la que una vez analizada, pueda utilizarse para tomar decisiones (Reyes & Albarado, 2014, p. 22).

La contabilidad debe ser preparada para los siguientes objetivos:

1. Para el personal que desarrolla actividades internas en la empresa, como son los socios, consejeros, comisarios, directivos, gerentes. Estos usuarios requerirán de información contable con oportunidad para utilizar con eficiencia los fondos para su futura aplicación en nuevas inversiones (activos) o en bienes de consumo (gastos).
2. Proporcionar información para los posibles inversionistas, proveedores, acreedores, acreedores financieros, etc., quienes a solicitud de la empresa pueden proporcionar fondos a través de créditos.
3. Rendir información relacionada con los recursos económicos de la empresa, los derechos sobre éstos y los efectos de las transacciones y acontecimientos que cambien esos recursos.
4. La información contable es la base para poder cumplir de manera adecuada con todas las contribuciones.

3.3 Generalidades de la auditoria

3.3.1 Auditoría

El auditor comienza del producto final del contador, que son los estados financieros, los examina aplicando técnicas de auditoría para obtener evidencia de su confiabilidad, produciendo finalmente el dictamen de auditoría - informe, donde expresa si los estados financieros son confiables o no. Su labor la enmarca dentro de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas Internacionales de Auditoría y otros pronunciamientos de la profesión contable a nivel nacional e internacional. (Paredes, 2014, p. 15)

3.3.2 Auditoría interna

Auditoría interna es una función que ayuda a la organización en el logro de sus objetivos; para ellos se apoya en una metodología sistemática para analizar los procesos de negocios y las actividades y procedimiento relacionados con los grandes retos de la organización, que derivan en la recomendación de soluciones. De manera complementaria auditoría interna es una función practicada por auditores internos profesionales con un profundo conocimiento en la cultura de negocio, sistema y procesos. Las funciones de auditoría interna proveen seguridad que los

controles internos instaurados son adecuados para mitigar los riesgos y alcanzar el logro de la meta y los objetivos de la organización. (Santillana, 2013, p. 388)

3.3.3 Propósito.

Con base en la aplicación de un enfoque que asegure una 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 y oportunos; además de asistir a las organizaciones públicas y privadas para alcanzar su meta y objetivos. (p. 388)

3.3.4 Objetivo de la auditoría interna

Es objetivo de la auditora interna apoyar a los miembros de la organización en el desempeño efectivo de sus actividades para ello les proporcionan análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas. Es objetivo también de la auditoría interna la promoción de un control efectivo a un costo razonable. (p. 388)

3.3.5 Alcance

El alcance y objetivos de la auditoría interna varían ampliamente y dependen del tamaño y estructura de la entidad y de los requerimientos de su administración. Normalmente, las actividades de auditoría interna incluyen uno o más de los siguientes puntos (Luna, 2012, pp. 214-215).

- Revisar los sistemas de contabilidad y de control interno. El establecer sistemas adecuados de contabilidad y de control interno es responsabilidad de la administración, la cual demanda atención apropiada en una base continua. Normalmente se le asigna a la auditoría interna por parte de la administración la responsabilidad específica de revisar estos sistemas, vigilar su operación y recomendar las mejoras consecuentes.
- Examinar la información financiera y de operación. Esto puede incluir revisión de los medios usados para identificar, medir, clasificar y reportar dicha información y la investigación específica de partidas individuales, incluyendo pruebas detalladas de transacciones, salidas y procedimientos.

- Revisar la economía, eficiencia y efectividad de operaciones incluyendo los controles no financieros de una entidad.
- Revisar el cumplimiento de leyes, reglamentos y otros requerimientos externos, políticas y directivas de la administración y otros requisitos internos.

3.4 Cuentas por cobrar

Es uno de los activos más importantes, ya que es el activo más líquido después del efectivo en una entidad de carácter económico. Las cuentas por cobrar representan venta o prestación de algún bien o servicio que se recuperará en dinero en sumas parciales. (Stevens, 2019).

Las empresas tienen el derecho de hacer efectivo su cobro, puede originarse de diferentes maneras, pero en todas las empresas o entidades económicas crea un derecho en el que le exige al tercero el pago de la misma. En caso contrario la empresa tiene derecho a recuperar lo vendido a crédito. Las cuentas por cobrar equivalen a derechos exigibles que se originan por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo. A nivel general anterior suelen incluirse documentos por cobrar a clientes representando derechos exigibles, que han sido documentados con letras de cambio o pagarés.

Según (Gitman L, 1996) citado por (Mena & Rojas, 2008) Las cuentas por cobrar de una empresa representan la extensión de un crédito. Con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos, la mayoría de las empresas consideran necesario ofrecer crédito.

Cuando una empresa vende bienes y servicios, puede exigir efectivo en la fecha de la entrega o antes de la misma o bien puede conceder créditos a los clientes y permitir alguna demora en el pago. (pág. 4)

La concesión del crédito representa invertir en un cliente, se trata de una inversión vinculada a la venta de un producto o de un servicio. La política de cuentas por cobrar es un instrumento de mercadotecnia y sirve específicamente para fomentar las ventas.

La administración de cuentas por cobrar, implica generalmente un dilema entre liquidez y productividad, ya que si se ofrecen muchas facilidades para la venta de los productos, se incrementarán las ventas y también las utilidades; pero por otra parte, se comprometen fondos en cuentas por cobrar, que finalmente disminuyen la liquidez de la empresa.

Por lo tanto las cuentas por cobrar son derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo. Representan el crédito que concede la empresa a sus clientes con una cuenta abierta, sin más garantías que la promesa de pago en un plazo determinado. Son el valor aún no recolectado de ventas, lo que denominaremos crédito comercial. (pág. 4)

3.4.1 Clasificación cuentas por cobrar

Según (Stevens, 2019) “Las cuentas por cobrar se clasifican dependiendo de su origen: a cargo de clientes, a cargo de compañías afiliadas, empleados, y demás, de forma separada de los provenientes de ventas y servicios de los que sean otro origen”.

Los derechos exigibles por dichos conceptos que conforman el capital de trabajo, son los que disponen de vencimientos a corto plazo y su cobro es al finalizar un año o el ciclo financiero a corto plazo de la entidad, si es mayor a 1 año. En definitiva las cuentas por cobrar significan aplicaciones de recursos de la empresa los que se convertirán en dinero efectivo al final del ciclo financiero a corto plazo.

Este tipo de cuentas requieren de un trato especial por las siguientes razones:

- Representan dinero a corto, mediano y largo plazo.
- Parte de la liquidez de la empresa se ve representada en ella.
- Es cambiante, lo cual quiere decir, que se encuentra en constante movimiento y necesita de revisiones y análisis.

3.4.2 Tipos de cuentas por cobrar

Según (Stevens, 2019), Las cuentas por cobrar se pueden clasificar en dos tipos:

- Corto plazo: Son aquellas que requieren de disponibilidad inmediata dentro de un plazo que no debe ser mayor a un año. Este tipo de cuentas se deben presentar en el Estado de Situación Financiera como activo corriente.
- Largo Plazo: Su disponibilidad es a más de un año. Este tipo de cuentas se deben presentar fuera del activo no corriente.

3.4.3 Medición

Según (Stevens, 2019), La medición de las cuentas por cobrar se realizará de la siguiente forma:

- Las cuentas por cobrar se medirán al costo histórico.
- Las cuentas por cobrar se registran por el valor expresado en la factura o documento de cobro equivalente.
- Cuando no se tenga certeza de poder recuperar una cuenta por cobrar, debe establecerse una cuenta que muestre el deterioro (provisión) que disminuya las respectivas cuentas por cobrar.
- La microempresa debe efectuar la causa de los intereses pendientes de cobro, registrándolos en el estado de resultados y afectando la respectiva cuenta por cobrar por intereses.

3.5 Cuentas incobrables.

Es un método que proporciona la información referente a la cantidad de cuentas por cobrar que aún se encuentran sin pago, y permite conocer el tiempo que la cuenta se encuentra en estado de no pago, es necesario conocer las causas del porqué las cuentas por cobrar no se han convertido a efectivo. Las cuentas por cobrar se agrupan de acuerdo con el tiempo que tienen de ser cuentas por cobrar, por ejemplo: cuentas con antigüedad de 30, 60 y 90 días. (Castro & Martínez, 2014).

Es normal que un negocio que vende mercancías y servicios a crédito tenga algunos clientes que no paguen sus cuentas. Estas cuentas se conocen como incobrables y se clasifican en el rubro de gasto por cuentas incobrables, en la sección de gastos generales / gastos de venta del estado de resultados. El monto de gasto por cuentas incobrables que resulte varía de acuerdo con las políticas generales de crédito de la compañía. (Cantú & Guajardo, 2008).

Al terminar cada periodo contable se estima el importe de las cuentas incobrables para obtener una cifra razonable de las pérdidas en cuentas incobrables que aparecerán en el estado de resultados. Cuando algunas cuentas de clientes adquieren carácter de dudosas o incobrables, se deben disminuir para que muestren la suma estimada de futuros cobros. De otra forma, el importe que aparece en el estado de situación financiera no se ajustaría a la realidad y la situación financiera del negocio que se presentaría a los administradores, acreedores y otros grupos interesados sería engañosa. El importe del estado de situación financiera se ajusta utilizando la cuenta “Estimación de cuentas incobrables, de naturaleza acreedora”, presentada después de la cuenta Clientes. Este proceso es necesario para cumplir con el postulado básico de asociación de costos y gastos con ingresos y lograr incluir todos los gastos en el periodo correspondiente (p. 333).

3.5.1 Tipos de métodos para estimación de cuentas incobrables

- **Método del porcentaje de las ventas:** El método del porcentaje de las ventas o del estado de resultados estima las pérdidas por cuentas incobrables utilizando un porcentaje de las ventas netas a crédito para llegar a una cantidad razonable. A fin de determinar la tasa estimada es necesario examinar y analizar el porcentaje de pérdidas experimentadas sobre el total de las ventas netas a crédito de periodos anteriores (p. 334).
- **Método del porcentaje de cuentas por cobrar:** Mediante el método del porcentaje de cuentas por cobrar o del estado de situación financiera se estima el importe de las pérdidas en cuentas incobrables, con base en un porcentaje del saldo existente en la cuenta Clientes. (p. 335)
- **Método de cancelación directa:** Cuando es evidente que una cuenta es incobrable utilizan el método de cancelación directa. Por lo tanto, se hace un cargo a la cuenta de gastos por cuentas incobrables y se abona a clientes por el importe adeudado. (p.336)
- **Método de legislación:** Según (Ley de Concertacion Tributaria 2019, p. 25) Las pérdidas provenientes de malos créditos, debidamente justificadas. No obstante, el valor de la provisión acumulada de conformidad con los numerales 20 y 21 de este artículo, se aplicará contra estas pérdidas, cuando corresponda; Hasta el dos por

ciento (2%) del saldo de las cuentas por cobrar de clientes. El incremento bruto de las provisiones correspondiente a deudores, créditos e inversiones de alto riesgo por pérdidas significativas o irrecuperables en las instituciones financieras de acuerdo a las categorías y porcentajes de provisión establecida en las normas prudenciales de evaluación y clasificación de activos que dicten las entidades supervisoras legalmente constituidas.

3.6 Crédito

3.6.1 Definición

Según (Del Valle, 2013, p. 7) Podemos afirmar que el crédito es tan antiguo como la civilización. En sus comienzos, el préstamo se efectuaba en especie, y fue hasta la aparición y empleo de la moneda cuando surgieron los primeros signos crediticios de una manera ya tabulada.

El termino crédito proviene del latín *creditum*, de *credere*, tener confianza., La confianza es la base del crédito, aunque al mismo tiempo implica un riesgo. El crédito sin la confianza es la inconcebible, crédito es confianza. (p. 7)

Las operaciones de crédito pueden definirse como: la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado. (p. 7)

Hay crédito siempre que exista un contrato (verbal o escrito); esto es un contrato que engendre obligaciones cuya ejecución sea diferida para una de las partes en lugar de exigirla a esta inmediatamente. por eso en su aceptación jurídica el crédito es una promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. por una parte del deudor tiene la obligación de pagar, y por otra, el acreedor tiene derecho a reclamar el pago. (p. 7)

El crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo,

más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere. (Morales & Morales, 2014, p. 23)

En la vida económica y financiera, se entiende por crédito al contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses. Se distingue del préstamo en que en éste sólo se puede disponer de una cantidad fija, mientras que en el crédito se establece un máximo y se puede utilizar el porcentaje deseado. A la vez, el financiamiento se entiende como la cantidad de dinero necesaria para la realización de una actividad o proyecto de una persona, ente público o empresa. Puede hallarse en forma de recursos propios o ajenos, que se encuentran detallados según su procedencia, en el pasivo del balance y como inversiones en el activo. (p. 23)

3.6.2 Funciones básicas de crédito

- a) Incremento del consumo, ya que permite que ciertos sectores de la población (generalmente los de bajos ingresos) adquieran bienes y servicios que normalmente no podrían adquirir en pago de contado.
- b) Fomento de uso de todo tipo de servicios y bienes.
- c) Ampliación y apertura de nuevos mercados, al dotar de poder de compra a los sectores de la población que por sus ingresos no poseen recursos líquidos para pagar de contado.
- d) Efecto multiplicador en la economía, ya que al aumentar el consumo de los bienes y servicios estimula su producción.
- e) Da la posibilidad de adquirir capitales sin poseer otros bienes equivalentes o sin desprenderse de ellos en caso de que se posean.

3.6.3 Evaluación de cliente

La empresa vendedora puede usar su información de crédito para desarrollar diversas clases de riesgos de crédito, o distintos grupos de clientes ordenados según la probabilidad de pérdida que se asociara a las ventas hechas a cada grupo. (Colin, 2011, p. 49)

Para evaluar los riesgos de crédito de un cliente, los administradores de crédito empiezan con lo siguiente:

- **Carácter:** se refiere a la posibilidad de que el cliente trate de hacer honra a sus obligaciones; (referente a lo moral.)
- **Capacidad:** es un juicio subjetivo de la habilidad del cliente para pagar sus obligaciones, se evalúa a través de los antecedentes del cliente y de sus métodos de negocios.
- **Capital:** se mide en la posición financiera general de la empresa tal como la indicaría en análisis de razones financieras, con un énfasis especial sobre las razones de riesgo.
- **Colateral:** está representado por los activos que ofrezca el cliente en cuestión como garantía del crédito extendido.
- **Condiciones:** Se refieren al impacto de las tendencias económicas generales sobre la empresa y a los desarrollos especiales en ciertas regiones geográficas, o sectores de la economía, que puedan afectar la habilidad del cliente para cumplir sus diversas obligaciones. (p. 50)

3.6.4 Periodo de crédito.

Cuando se otorga un crédito, se realiza un análisis de la capacidad de pago del solicitante, el análisis incluye un perfil que permita apreciar que el crédito, con sus respectivos intereses (costo del crédito), se va a restituir en el tiempo pactado. El análisis depende del monto que se otorgue. La mayor parte de la literatura sobre el crédito sugiere/exige que el estudio sea cualitativo y cuantitativo, por lo cual, también la garantía puede ser moral (cualidades personales, honradez, trabajo) o real (bienes muebles o inmuebles). (Morales & Morales, 2014, pp. 24-25)

El agrandar el periodo de crédito estimula las ventas, pero existe un costo en los fondos invertidos bajo cuentas por cobrar (saldos). Determinar el periodo óptimo de crédito implica localizar el punto en el cual las utilidades marginales provenientes del incremento en ventas quedan exactamente compensadas por los costos de mantener un monto más elevado de sus saldos. (Colin, 2011, p. 51)

Se mencionarán funciones principales que toda empresa debe tomar en cuenta dentro de sus políticas:

a) Mantenimiento de Límites de Crédito.

Es sumamente importante, que la función encargada de los pedidos, conozca los límites de crédito de cada cliente. Por esta razón, la primera obligación del departamento de crédito y cobranza, es establecer líneas de crédito apropiadas para cada cliente y revisarlas periódicamente. (p. 51)

Realizar el mantenimiento del listado de límite de créditos comienza cuando se solicita la otorgación de una línea de crédito para un nuevo cliente o cuando el historial de las transacciones con un cliente, hacen pertinente un ajuste al crédito que se le otorga. (p. 51)

b) Cobranza

Con el objeto de recibir pagos por las ventas realizadas, los departamentos de crédito y cobranza deben interactuar con clientes. (p. 51)

3.7 Análisis de fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas.

Estas siglas provienen del acrónimo en inglés SWOT (strenghts, weaknesses, opportunities, threats); en español, aluden a fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. (Sarli,González y Ayres, 2015, p. 18)

Se establecen que el análisis FODA estima el efecto que una estrategia tiene para lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación externa, esto es, las oportunidades y amenazas. (p18)

3.7.1 Identificación de fortalezas y debilidades

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. (Sarli, et al., 2015, p. 18)

Otro aspecto identificado como una fortaleza son los recursos considerados valiosos y la misma capacidad competitiva de la organización como un logro que brinda esta o una situación favorable en el medio social. 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. (p18)

Las fortalezas y oportunidades son, en conjunto, las capacidades, esto es, los aspectos fuertes como débiles de las organizaciones o empresas competidoras (productos, distribución, comercialización y ventas, operaciones, investigación e ingeniería, costos generales, estructura financiera, organización, habilidad directiva). (p18)

Es importante destacar que algunos factores tienen mayor preponderancia que otros mientras que los aspectos considerados fuertes de una organización son los activos competitivos, los débiles son los pasivos también competitivos. Pero se comete un error si se trata de equilibrar la balanza. Lo importante radica en que los activos competitivos superen a los pasivos o situaciones débiles; es decir, lo trascendente es dar mayor preponderancia a los activos. El éxito de la dirección es diseñar estrategias a partir de las que la organización realiza de la mejor manera, obviamente tratando de evitar las estrategias cuya probabilidad de éxito se encuentre en función de los pasivos competitivos. (p18)

3.7.2 Identificar oportunidades y amenazas

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. (Sarli, et al., 2015, p. 18)

3.7.3 Uso del análisis cualitativo FODA

Según (Sarli, et al., 2015, p. 18) afirma que se puede ofrecer perspectivas útiles en cualquier etapa de un esfuerzo. Puede utilizarse para:

- Explorar las posibilidades de nuevas iniciativas o soluciones a los problemas.
- Tomar decisiones sobre el mejor camino para su iniciativa. La identificación de sus oportunidades para el éxito en el marco de amenazas puede aclarar direcciones y opciones.
- Determine dónde el cambio es posible. Si usted está en un punto de unión o de inflexión, un inventario de sus fortalezas y debilidades pueden revelar las prioridades, así como las posibilidades.
- Ajustar y precisar los planes de medio término. Una nueva oportunidad podría abrir vías más amplias, mientras que una nueva amenaza podría cerrar un camino que una vez existió.

3.8 El significado de foda

El acrónimo FODA reúne las iniciales de los términos fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Estos se aplican con el fin de analizar una organización tanto a nivel interno como externo. Las fortalezas y debilidades de la organización son a nivel interno, relacionadas con los

procesos propios de la empresa, mientras que las amenazas y las oportunidades son externas y tienen que ver con elementos como el mercado o la competencia. (Tavares, 2017)

3.8.1 Fortalezas

Las fortalezas de la organización son aquellas ventajas competitivas con las que cuenta la empresa a nivel interno y que permiten que se distinga de la competencia. Procesos, nivel de calidad, atención al cliente entre otros.

3.8.2 Oportunidades

Las oportunidades se presentan a nivel externo, se trata de todos aquellos nichos o espacios en los que la organización podría destacarse o donde la competencia aún no ha actuado. Estas suelen analizarse en base a las fortalezas de la empresa.

3.8.3 Debilidades

Al igual que las fortalezas, las debilidades también son a nivel interno. Dentro del análisis FODA, las debilidades son todos aquellos problemas y aspectos dentro de la organización que deben mejorarse o eliminarse empleando una estrategia adecuada.

3.8.4 Amenazas

Las amenazas son todos aquellos aspectos externos que pueden afectar a la organización de manera negativa, por ejemplo las acciones de los competidores, la coyuntura política o económica, entre otros. Resulta importante identificarlas para poder tomar acciones al respecto.

3.9 Cinco Fuerzas de Porter.

El modelo de las 5 fuerzas de Porter del análisis competitivo, es un enfoque utilizado para desarrollar estrategias en muchas industrias, donde la intensidad de la competencia entre organizaciones varía mucho de una industria a otra, pero se observa como factor común que la intensidad de la competencia es más alta en industrias de bajas ganancias. (International Organization for Standardization & International Accreditation Forum., 2016)

El impacto combinado de las fuerzas competitivas es tan fuerte en algunas industrias, que el mercado se hace “poco atractivo” desde la perspectiva de obtención de utilidades. Por consiguiente, el análisis de la rivalidad entre las organizaciones, los nuevos competidores, y la influencia en las negociaciones de las partes interesadas, son factores críticos que han permanecido a lo largo del tiempo, y parecen ser imperecederos, pues por su naturaleza seguirán influyendo directamente en el potencial de rentabilidad de las organizaciones. (ISO & IAF 2016)

De acuerdo con Porter, la competitividad en una organización, estaría conformada por 5 fuerzas o pilares fundamentales:

Fuerza 1: Entrada potencial de Nuevos Competidores.

Fuerza 2: Desarrollo potencial de Productos Sustitutos

Fuerza 3: Poder de Negociación de los Proveedores.

Fuerza 4: Poder de Negociación de los Clientes

Fuerza 5: Rivalidad entre Empresas Competidoras.

3.6.1. Entrada potencial de Nuevos Competidores

Siempre que existe la posibilidad de que nuevas organizaciones entren fácilmente a un sector en particular, lo cual representa una amenaza para las otras organizaciones, debido a que aumenta la capacidad de producción, y obliga a las demás a ser más efectivas y a aprender a competir en nuevas dimensiones. (ISO & IAF 2016)

En este sentido, analizar la amenaza de nuevos competidores, implica:

- Identificar a las nuevas organizaciones que podrían entrar al mercado,
- Vigilar las estrategias de las nuevas compañías rivales,
- Tomar acciones para disuadir a los nuevos participantes, y capitalizar las fortalezas y oportunidades existentes. Por ejemplo, poner en práctica acciones como: reducción de

precios, extensión de garantías, incorporación de nuevas características y financiamientos especiales.

3.6.2. Desarrollo potencial de Productos Sustitutos

Los productos sustitutos, son bienes o servicios diferentes que provienen de fuera del sector y desempeñan las mismas funciones que un producto fabricado en el sector. La presencia de productos sustitutos es una amenaza que pone un tope en el precio que se puede cobrar antes de que los Clientes se cambien al producto sustituto. Estos límites de precio determinan a su vez la ganancia máxima y provocan una competencia más intensa entre rivales. (ISO & IAF 2016)

3.6.3. Poder de negociación de los proveedores

El poder de negociación de los proveedores también afecta la intensidad de la competencia en un sector, sobre todo cuando hay un gran número de proveedores, cuando sólo existen unas cuantas materias primas sustitutas, o cuando el costo de cambiar a otras materias primas es especialmente alto. (ISO & IAF 2016)

En este sentido, se recomienda identificar a proveedores más influyentes y establecer relaciones sólidas a largo plazo, considerando que estos son más poderosos cuando:

- Constituyen un pequeño número de grandes organizaciones proveedoras muy concentrada
- No hay productos sustitutos satisfactorios en el sector.
- Los artículos suministrados por los proveedores son esenciales para el negocio (producción / prestación del servicio).

3.6.4. Poder de Negociación de los Clientes

Cuando los clientes están concentrados, son muchos o compran por volumen, su poder de negociación representa una importante fuerza que afecta la intensidad de la competencia en una industria. Si el poder de negociación de los consumidores es fuerte, las compañías rivales podrían tratar de responder ofreciendo garantías extendidas o servicios especiales para conseguir su lealtad.

El poder de negociación de los consumidores también aumenta si los productos que se adquieren son estandarizados o no diferenciados. (ISO & IAF 2016)

De igual manera, se recomienda identificar a Clientes más importantes y establecer relaciones sólidas a largo plazo, considerando que estos son más poderosos cuando:

- Están comprando una gran proporción del total de la producción del sector.
- El producto comprado corresponde a una parte significativa de los costos fijos de los compradores.
- Los productos del sector no son diferenciados ni estandarizados, por lo cual pueden cambiar a otras marcas o a productos sustitutos sin incurrir en gastos excesivos.

3.6.5 Rivalidad entre empresas competidoras

La rivalidad entre empresas competidoras suele ser la más poderosa de las 5 fuerzas competitivas. Las estrategias de una organización únicamente pueden tener éxito en la medida en que le proporcionen una ventaja competitiva sobre las estrategias de las organizaciones rivales. (ISO & IAF 2016)

La intensidad de la rivalidad entre empresas competidoras tiende a aumentar a medida que se presentan los siguientes factores:

- Número elevado de organizaciones competidoras o similares en tamaño y/o capacidad
- Crecimiento lento del sector y/o reducción de la demanda de los productos
- Costos fijos altos y/o exceso de inventario
- Grandes incrementos de Capacidad de los competidores
- Caída de los precios de productos/servicios en el sector
- Competidores divergentes en términos de metas y estrategias. Donde los cambios de estrategia de los competidores podrían dar lugar a: reducción de precios, mejoras a la calidad, introducción de nuevas características en los productos, prestación de servicios complementarios, extensión de garantías y aumento de publicidad.

Al intensificarse la rivalidad entre las empresas competidoras, las utilidades de la industria disminuyen tanto, que en algunos casos ésta pierde todo su atractivo. Cuando las compañías competidoras detectan alguna debilidad en sus rivales, por lo general redoblan sus esfuerzos de marketing y producción para capitalizar la “oportunidad”. (ISO & IAF 2016).

3.10 Control interno

3.10.1 Definición

El control interno es definido como un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (González, s.f., p. 8)

De esta manera, el control interno se convierte en una función inherente a la administración, integrada al funcionamiento organizacional y a la dirección institucional y deja, así, de ser una función que se asigne a un área específica de una empresa. (p.8).

En este sentido, el sistema de control interno debe orientarse a promover todas las condiciones necesarias para que el equipo de trabajo dé su mayor esfuerzo con el fin de lograr los resultados deseados, debido a que promueve el buen funcionamiento de la organización. (p.8)

El control interno, por sí mismo, si bien es importante y podría ser útil. Se justifica como medio para alcanzar un fin (los objetivos del negocio) y cuando aporta valor. Tal aporte de valor se entiende en dos direcciones.

La primera, la generación de valor para el cliente. En el caso concreto del control interno, ayudar al logro de los objetivos del negocio. En este sentido, COSO le lleva mucha ventaja a los demás ‘criterios de control’ dado que está centrado en los objetivos de negocio: eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos.

La segunda dirección se refiere a la agregación de valor para accionista. El logro de los objetivos de negocio requiere garantizar, en términos de seguridad razonable, que se protege el patrimonio de los propietarios y que se agrega valor al mismo. Ahí radica, posiblemente, la fortaleza de las metodologías contemporáneas centradas en la administración de riesgos. (Mantilla, 2018)

3.10.2 Objetivos de Control Interno.

Es responsabilidad de la administración y la alta Dirección establecer los objetivos del negocio y es necesario fijar los objetivos con carácter previo al diseño e implementación del sistema de control interno, con el fin de controlar y mitigar de manera adecuada los riesgos que afectan a dichos objetivos. (González, s.f., p 12)

La implementación de un sistema de control interno eficiente tiene como objetivos principales:

- Consecución de objetivos de rentabilidad y rendimiento para prevenir la pérdida de recursos.
- Operaciones eficaces y eficientes.
- Desarrollo de tareas y actividades continuas, establecidas como un medio para llegar a un fin.
- Control interno efectuado por las personas de la entidad y las acciones que estas aplican en cada nivel de la entidad.
- Producción de informes financieros confiables para la toma de decisiones.
- Seguridad razonable, no absoluta, al consejo y la alta dirección de la entidad.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes.

3.10.3 Tipos de control.

Según (Santillana, 2013, p. 49) los tipos de controles son los siguiente:

- **Controles preventivos:** son aquellos que se anticipan en grado razonable a la ocurrencia de eventos indeseables o inesperados; por lo tanto son los más eficaces, y, por ende, los más rentables.
- **Controles de detección:** son aquellos controles que permiten conocer (detectar), de manera oportuna, desviaciones de los estándares establecidos o esperados.

- **Controles correctivos:** son aquellos controles que establecen medidas de control para corregir conductas, hechos o situaciones no deseables.
- **Controles de dirección:** son aquellos controles que tienden a establecer condiciones o un ambiente que favorezca el sistema de control interno en su conjunto.
- **Controles clave:** son los controles o grupos de controles que ayudan a reducir un riesgo inaceptable a un nivel tolerado. Son aquellos necesarios para administrar riesgos asociados con los objetivos de negocio.

3.10.4 Antecedentes del control interno

Según (Ballesteros, 2013) desde épocas primitivas el ser humano ha establecido herramientas de control, así surgieron los números, por la necesidad de controlar sus pertenencias, cosechas, ganados, entre otros.

En el mundo empresarial, la evolución de las organizaciones, impulsada por los avances tecnológicos, la globalización de los mercados, entre otros factores, conlleva a incremento en volumen de operaciones, dispersión de activos, multiplicidad de niveles jerárquicos, delegación de funciones, lo que ha significado que la gestión empresarial se oriente a establecer planes de organización y un conjunto de métodos y procedimientos que asegure la protección de sus activos, integralidad de registros contables y cumplimiento de directrices de la dirección.

3.11 Componentes del control interno

El sistema de control interno está dividido en cinco componentes integrados que se relacionan con los objetivos de la empresa: entorno de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación, y actividades de monitoreo y supervisión. (González, s.f, p. 14)

3.11.1 Entorno de control

Es el ambiente 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. (González, s.f, p. 15)

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. 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. (p. 15)

Un entorno de control ineficaz puede tener consecuencias graves, tales como pérdida financiera, pérdida de imagen o un fracaso empresarial. Por esta razón, 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. Una organización que establece y mantiene un adecuado entorno de control es más fuerte a la hora de afrontar riesgos y lograr sus objetivos. (p. 16)

Esto se puede obtener si se cuenta con:

- Actitudes congruentes con su integridad y valores éticos.
- Procesos y conductas adecuados para la evaluación de conductas.
- Asignación adecuada de responsabilidades.
- Un elevado grado de competencia y un fuerte sentido de la responsabilidad para la consecución de los objetivos.

Por esta razón, el Entorno de control está compuesto por el comportamiento que se mantiene dentro de la organización, e incluye aspectos como (p. 16):

- 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

- La 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.

3.11.2 Evaluación de riesgos.

Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados. (González, s.f, p. 16)

Estos 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 interactivo, que constituye la base para determinar cómo se gestionaran los riesgos. (pp. 16-17)

3.11.3 Actividades de control

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, y revisiones del desempeño empresarial. (Instituto de Auditores Interno de España, 2013, pp. 4-5).

La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control. En aquellas áreas en las que no es posible una adecuada segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias. (p. 5)

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. (González, s.f, p. 17)

. 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.

3.11.4 Información y comunicación.

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. (González, s.f., pp. 17)

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. (pp. 17-18)

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. (p. 18).

Es por esto que la información debe ser de calidad y tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Contenido: Debe presentar toda la información necesaria.
- Oportunidad: Debe ser facilitada en el momento adecuado.
- Actualidad: Disponibilidad de la información adecuada.
- Exactitud: Los datos deben ser correctos y fiables.
- Accesibilidad: La información debe ser obtenida fácilmente por las personas adecuadas.

En cuanto al proceso de comunicación (González, s.f.) lo describe de la siguiente manera:

La comunicación es el proceso continuo y reiterativo con el fin de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria, relevante y de calidad, tanto interna como externamente. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. (p. 18)

Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de las responsabilidades de control. La comunicación externa tiene dos finalidades: comunicar de afuera hacia el interior de la organización información externa relevante, y proporcionar información interna relevante de adentro hacia afuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos. (p. 18)

3.11.5 Supervisión del sistema de control o Monitoreo

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. (González, s.f., 19).

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. Evaluaciones separadas.
- Condiciones reportables.
- Papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control.

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. (p. 19)

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente. (Instituto de Auditores Interno de España, 2013, p. 5)

Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgo, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de la administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda. (p. 5)

3.12 Políticas contables

3.12.1 Definición

Una política contable es un conjunto de principios, reglas y procedimientos específicos que son adoptados por una entidad para preparar y realizar los estados o documentos contables. Por tanto, la existencia de políticas contables se debe a que los organismos internacionales emisores de normas, y los planes de contabilidad específicos de cada país (que tienden a establecer las normas emitidas por dichos organismos), dejan cierta libertad. Es decir, en diversos aspectos las entidades pueden elegir entre distintas opciones a la hora de presentar sus estados contables. Además, puede haber casos que no estén regulados por las normas.

Según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF para pymes 2015) Son políticas contables los principios, bases, convenciones, reglas y procedimientos específicos adoptados por una entidad al preparar y presentar estados financieros (p.52).

Según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF para pymes 2015) Una entidad seleccionará y aplicará sus políticas contables de manera uniforme para transacciones, otros sucesos y condiciones que sean similares, a menos que esta Norma requiera o permita específicamente establecer categorías de partidas para las cuales podría ser apropiado aplicar diferentes políticas. Si esta Norma requiere o permite establecer esas categorías, se seleccionará una política contable adecuada, y se aplicará de manera uniforme a cada categoría (p.55).

Para las Normas Internacionales de contabilidad (NIC) Las NIIF se acompañan de guías que ayudan a las entidades a aplicar sus requerimientos. Todas estas guías señalan si son parte integrante de las NIIF. Las guías que sean parte integrante de las NIIF serán de cumplimiento obligatorio. Las guías que no sean parte integrante de las NIIF no contienen requerimientos aplicables a los estados financieros (p.3).

3.13 Manual de procedimientos

Los manuales de procedimientos contienen información sobre un conjunto de operaciones o de etapas que en forma cronológica se establecen para llevar a cabo un determinado tipo de trabajo.

Se les conoce también con el nombre de manuales de operaciones, de prácticas estándar, de introducción sobre el trabajo de trámites y métodos de trabajo (Molina, 2008, p. 1).

Un manual es el documento que contiene, en forma ordena y sistemática, y/o instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos de una organización que se considere necesarios para la mejor ejecución del trabajo. (p.1)

El manual de procedimientos es útil porque permite conocer el funcionamiento interno de las dependencias en lo que se refiere a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y los puestos responsables de ejecución. (p.1)

Se puede definir a un manual como “un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa” o “un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo (Trias, 2009, p. 3).

Existen diversos tipos de manuales

Según sea su contenido, alcance o destinatarios. De acuerdo a su destinatario, se pueden encontrar:

- Manuales cuyos usuarios son miembros de la organización, como por ejemplo los manuales de procedimientos.
- Manuales destinados a usuarios externos a la organización: clientes, proveedores, público en general, como por ejemplo los manuales generales de la organización que se mencionan en este documento.

Con referencia al contenido, se pueden distinguir, entre otros:

- Manuales de Organización y Funciones.
- Manuales de Procedimientos.
- Manuales de Cargos.

Respecto a su alcance, se pueden distinguir:

- Manuales generales, que contienen información o instrucciones respecto a diversos tópicos o contenidos, como ejemplo los manuales de organización y funciones.
- Manuales específicos, que detallan información respecto a un área o tema específico, como por ejemplo un Manual de Compras.

Las distintas organizaciones elaboran manuales de acuerdo a sus necesidades y a los requerimientos de los usuarios. Respecto a un mismo tópico o contenido es posible encontrar enfoques y alcances diferentes de acuerdo a las especificidades de las distintas organizaciones. (p. 4).

3.14 Sistema de control interno.

(Grupo Miranda Consultores Empresariales, 2004) NIA 400 "Sistema de control interno" significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad y comprende:

- a. "el ambiente de control" que significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Un ambiente de control fuerte, por ejemplo, uno con controles presupuestales estrictos y una función de auditoría interna efectiva, pueden complementar en forma muy importante los procedimientos específicos de control. Sin embargo, un ambiente fuerte no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de control interno. Los factores reflejados en el ambiente de control incluyen:
 - ·La función del consejo de directores y sus comités
 - ·Filosofía y estilo operativo de la administración

- Estructura organizacional de la entidad y métodos de asignación de autoridad y responsabilidad.
 - Sistema de control de la administración incluyendo la función de auditoría interna, políticas de personal, y procedimientos y segregación de deberes.
- b.** "procedimientos de control" que significa aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad. Los procedimientos específicos de control incluyen:
- Reportar, revisar y aprobar conciliaciones.
 - Verificar la exactitud aritmética de los registros.
 - Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora, por ejemplo, estableciendo controles sobre - cambios a programas de computadora - acceso a archivos de datos.
 - Mantener y revisar las cuentas de control y las balanzas de comprobación.
 - Aprobar y controlar documentos.
 - Comparar datos internos con fuentes externas de información.
 - Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables.
 - Limitar el acceso físico directo a los activos y registros.
 - Comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas.



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A,
durante el periodo del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



IV. Preguntas directrices.

1. ¿Qué es el control interno?
2. ¿Para qué sirve realizar un análisis cualitativos de FODA y las cinco fuerzas de Porter, a la entidad SBC comercial, S.A?
3. ¿Cómo se valora la situación actual de la empresa “SBC COMERCIAL, S.A.” con respecto a la aplicación de la matriz de riesgo en el área de cartera y cobro correspondiente al periodo 2019?
4. ¿Cómo se puede medir el grado de fiabilidad de la información financiera a través de la matriz de riesgo en el área de cuentas por cobrar de la empresa SBC COMERCIAL, S.A.?
5. ¿En que mejoraría la propuesta de un manual de procedimiento de control interno al área de cuentas por cobrar para la empresa SBC COMERCIAL, S.A?

V. Operacionalización de variables

Objetivos	Variables	Definición	Dimensión	Indicadores	Instrumentos
Analizar cualitativamente los factores internos y externos y análisis de competitividad de la empresa “SBC comercial, S.A” durante el periodo 2019.	FODA y las cinco fuerza de Porter.	El análisis FODA consiste en realizar una evaluación que diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa (Talancón, 2006),El modelo de las 5 fuerzas de Porter del análisis competitivo, es un enfoque utilizado para desarrollar estrategias en muchas industrias, donde la intensidad de la competencia entre organizaciones varía mucho de una industria a otra(International for Standarditazation & International Accreditation Forum, 2016)	Factores internos y externos y competitividad de la entidad SBC comercial, S. A	Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, método de porter.	Análisis foda y porter (tomado de tabla 1 análisis cualitativo foda, tomado de anexo 2, ver figura 2 las fuerzas de porter).
Valorar la situación actual de la empresa “SBC COMERCIAL, S.A.” con respecto a la aplicación del control interno en el área de cartera correspondiente al periodo 2019.	Cuentas cobrar. por	Las cuentas por cobrar son instrumentos financieros y se definen de la siguiente manera: Un instrumento financiero 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 (IFRS Foundation, 2015).	Área de cartera y cobro de “SBC comercial, S.A”	Evaluación de cuestionarios del control interno del área de cartera y cobro, FODA.	Revisión documental y observaciones, entrevista. (tomado de anexo2, p.2,3,4 y 10, ver figura 3, 4, 5, 6, 7)
Medir el grado de fiabilidad de la información financiera a través de la matriz de riesgo en el área de cartera y cobro de la empresa “SBC COMERCIAL, S.A.” en el periodo 2019.	Control interno.	El sistema de control interno está dividido en cinco componentes integrados que se relacionan con los objetivos de la empresa: entorno de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación, y actividades de monitoreo y supervisión (González, s.f, p. 14).	Área de cartera y cobro de “SBC comercial, S.A”	Componentes de control interno: <ul style="list-style-type: none"> • ambiente de control. • evaluación de los riesgos. • actividades de control. • información y comunicación. • supervisión. 	Matriz de riesgo, revisión de documentos y cuestionarios de control interno (tomado de anexo1, ver tablas 2, 3, 4. Ver figura 8).

VI. Diseño Metodológico.

6.1 Tipo de estudio

El tipo de estudio que utilizará para la elaboración de esta investigación será un estudio descriptivo-simple, porque se procedió a realizar una descripción de la situación interna del área de cobranza con respecto al control interno que se ejerce en esta, mediante la recopilación de información necesaria e importante para llevar a cabo la investigación.

La presente investigación es no experimental, porque los investigadores se limitarán a observar y describir los sucesos observados sin realizar ningún tipo de cambio en el entorno, por lo tanto solo realizaran análisis y se efectuaran propuestas que pudiesen resolver el problema de investigación, pero solo a modo de sugerencia.

6.2 Tipo de enfoque

La investigación presenta un enfoque mixto, debido a que se adaptara a la teoría y datos numéricos que se recolectaran de la propia entidad, que es el objeto de investigación. Por lo tanto será llevada a cabo con elementos cualitativos y cuantitativos.

6.3 Tipo de alcance

Este estudio abarcará la realización de evaluaciones a la situación actual de la empresa SBC COMERCIAL S.A, con respecto a la aplicación del control interno en el área de cartera y cobro, así como también, se pretende medir el grado de fiabilidad a través de la evaluación de los componentes de control interno aplicados al área de cobranza de la entidad, todo esto mediante análisis cualitativos y cuantitativos, finalizando al proponer un manual de procedimiento de control interno del área de cartera y cobro.

6.4 Determinación de la población y muestra:

En esta investigación se utiliza el método de muestreo no probabilístico por conveniencia, el cual consiste en la selección de sujetos basados generalmente al criterio personal de los investigadores, por lo tanto, la población determinada de esta investigación es la entidad “SBC comercial, S,A”; la muestra no probabilística por conveniencia está representada por los

colaboradores de la entidad que están relacionados al área de cartera y cobro, específicamente colaboradores de dicha área y la gerencia general, debido a que los resultados obtenidos son por medio de un muestro no probabilístico los resultados que se obtengan no serán generalizados a toda la entidad, solo al área evaluada.

6.5 Proceso de investigación

Esta investigación da comienzo a su proceso investigativo cuando se identifican las problemáticas del área de cartera y cobro de la entidad “SBC COMERCIAL, S.A” , es decir, desde el planteamiento del problema; en donde se observan las ocurrencias que se presentan en el área de cartera y cobro de esta entidad, también se identifican cuáles son las causas probables que los originan y lo que sucederá en caso de no ser corregidas; estableciendo así los objetivos de la investigación, tanto generales como específicos, con los cuales se pretende establecer pautas para cumplir el objeto de investigación mediante una evaluación al control interno del departamento de cartera y cobro, todo esto periodo de 2019.

El trabajo se desarrolla iniciando con el marco teórico, plasmando los conceptos que facilitaran la interpretación de los datos que sean recolectados a través de los instrumentos utilizados para la realización de esta investigación, a través de este marco teórico se expresan la teoría general y conceptos que han de servir como referencias en el desarrollo de la investigación.

Para finalizar el proceso investigativo, se procede a realizar los análisis necesarios para emitir una opinión acerca de la situación actual del área de cartera y cobro con respecto al control interno y la fiabilidad de la información que proporciona la misma.

6.6 Selección de técnicas e instrumentos para la selección de datos

Como primera instancia, podemos decir que los instrumentos de recolección de datos son aquellos recursos con los cuales los investigadores pueden recoger y registrar información obtenida de personas relevantes al objeto de estudio, son útiles para plasmar información clara y necesaria para el desarrollo de una investigación, se ha decidido aplicar dos tipos distintos, los cuales son:

- **Entrevista:** Dirigimos este instrumento hacia el responsable del área de cartera y cobro de la entidad “SBC COMERCIAL S.A”, el cual será utilizado de base para detectar las debilidades existentes en el área de cartera en cuanto a su control interno y gestión de cartera, es menester mencionar que la entrevista consiste en un diálogo entre el entrevistado y el entrevistador, debido a que se pueden realizar preguntas tanto abiertas como cerradas, esta puede alcanzar una mayor dimensión de información, de igual manera, se considera profunda, por su indagación en detalles y escucha activa al entrevistado.
- **Cuestionarios:** Es un instrumento comúnmente utilizado en la auditoria en general, en el cual se recolecta información acerca de situaciones que pudiesen ser perjudiciales a la entidad, básicamente evalúa el control interno del área al que se dirige. El cuestionario como tal se le considera inferior a la entrevista, por la falta de indagación con respecto a las situaciones que evalúa, independientemente de eso, este presenta de manera concisa y de manera resumida información valiosa para los análisis posteriores, este instrumento fue dirigido nuevamente al responsable de Cartera y cobro de la entidad “SBC COMERCIAL, S.A”

6.7 Guía de revisión documental

La guía de revisión documental, es para identificar las fuentes documentales, las cuales están representadas por normativas, leyes, reglamentos y decretos, e información bibliográfica, hemerográficas y/o relacionada con el tema, las cuales pueden dar respuesta a las necesidades planteadas, y luego se utilizaron técnicas como el subrayado, el fichaje, las notas de referencias bibliográficas, los cuadros resumen, las hojas de cálculo, entre otros. (Martínez, 2019, p.63)

Como un instrumento investigativo, nos ayuda a darnos un vistazo general del desarrollo de la investigación, y disponer de información con la cual se haga una comparación, respecto a los que el grupo o área estudiada ha expresado en instrumentos investigativos que se han realizado con



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A,
durante el periodo del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



anterioridad, esta información se sustenta de fuentes primarias y secundarias. Bernal (2010) afirma:

Las fuentes primarias son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Las fuentes secundarias son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino los referenciales. (p. 196)

VII. Análisis de resultado

7.1 Generalidades de la empresa SBC Comercial, S.A

7.1.1 Historia de la empresa

La empresa “SBC COMERCIAL, S.A” fue fundada el 18 de diciembre del año 2018 ubicada en la ciudad de managua, de la mansión Teodolinda 3 cuadras a bajo, la cual se dedica a la comercialización de pintura automotriz, arquitectónicas, reductores, barnices, productos de limpieza para vehículos, alfombras, accesorios para pintar y otros servicios como limpieza de alfombras, sillas, pulido de pisos y pintado de cuartos frio. Sin embargo la empresa desde sus inicios no cuenta con actividades de control interno que le permitan tener fiabilidad de la gestión del área de cuentas por cobrar.

7.1.2 Misión.

Brindar soluciones en pinturas automotrices, arquitectónica y accesorios fiables, integrales, e innovadoras a nuestros clientes con los más altos estándares de calidad, ofreciendo el servicio, eficiente amable y en el menor tiempo posible.

7.1.3 Visión.

Ser una empresa líder en ventas de pintura automotriz, arquitectónica y otros a nivel nacional, superando siempre las expectativas de nuestros clientes y ofreciéndoles soluciones en todo tipo de pintura y accesorios automotrices, y diversificarnos brindando un nuevo servicio de limpieza.

7.1.4 Objetivos

- Garantizar la disponibilidad de nuestros productos conforme satisfagan las necesidades de los clientes.
- Aumentar la rentabilidad de las ventas.
- Hacer frente al comercio informal dentro del rubro.
- Potenciar presencia de SBC COMERCIAL, S.A. en distintas zonas del país.
- Optimizar el uso de los recursos financieros.
- Garantizar la eficiencia y eficacia de nuestros productos y servicios.

7.1.5 Valores

- Dedicación
- Responsabilidad
- Espíritu de equipo
- Excelencia
- Orden
- Calidad
- Garantía

7.1.6 Servicio y Productos

- Pintura automotriz y arquitectónica.
- Reductores (Thinner y Diluyente).
- Accesorios automotrices.
- Bases automotrices y arquitectónicas.
- Sistemas de lijado y pulido automotriz.
- Preparación de colores de pinturas al modelo del vehículo.
- Pistolas aerográficas.
- Limpieza de alfombras y sillas.
- Pulidos de pisos

7.1.7 Estructura organizacional

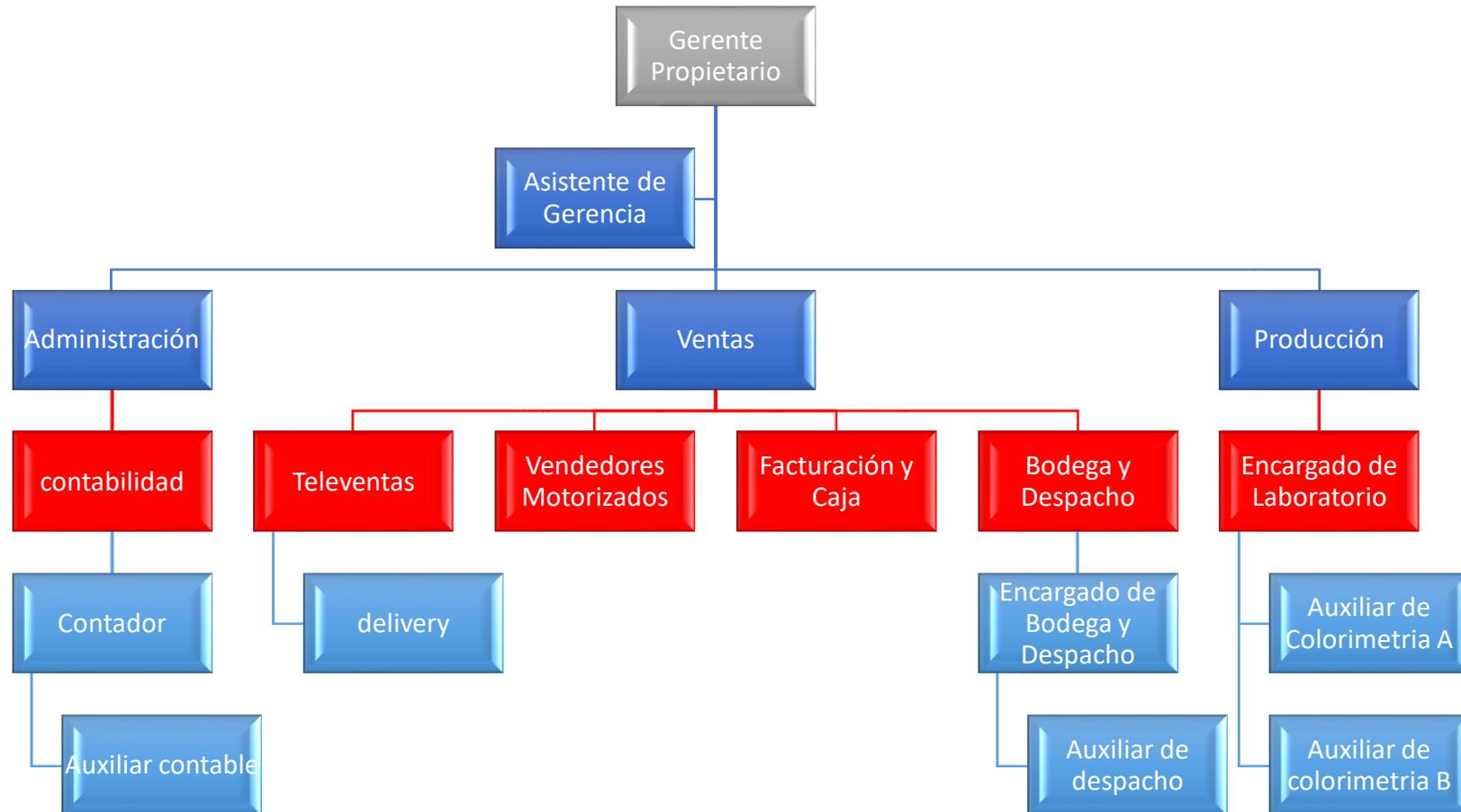


Figura 1: Estructura Organizacional

Elaboración propia: Br Flores, R. B., Br Laguna, L. C. y Br. Solís. R. S. (2020).

7.2 Análisis cualitativo FODA de la Empresa “SBC COMERCIAL, S.A.”, durante el periodo 2019.

Durante el desarrollo del trabajo investigativo se encontraron diversos factores internos que sobresalen en la empresa SBC COMERCIAL, S.A:

Fortaleza: Dentro de sus principales fortalezas, se cuenta con el talento de su personal, que han sido pieza fundamental para el nacimiento de esta pequeña empresa, debido a la experiencia adquirida en el mejor centro de pinturas a nivel nacional y capacitaciones brindadas por proveedores extranjeros y nacionales, lo que permite brindar una mejor asesoría y confianza a sus clientes. Cabe mencionar que también cuentan con alianzas con los más grandes distribuidores del país, tales como: Pintura Sur de Nicaragua, La Paleta, Pintuco Nicaragua, Sherwin Williams, 3GE de Nicaragua, Pinturas modelos, Agencias Industriales; aprovechando su apoyo, para poder llegar a los consumidores mayoristas, minoristas y detallistas por medio de patrocinios y alto descuentos.

Oportunidades: Al ser una empresa pequeña cuenta con costos operativos bajos, lo que permite tener precios competitivos en el mercado y no sucumbir por la competencia que se encuentra mejor posicionada y mayor tiempo en el mercado, sino que también innovar con un servicio de delivery y asesoría técnica de sus vendedores y auxiliares de colorimetría.

Cabe destacar, que la empresa pretende abarcar no solo a talleres y ferreterías que son sus clientes potenciales, sino que diversificar su cartera de clientes con empresa de transporte, funerarias, auto lotes, contratistas, carpinteros y otros que requieran de sus productos; de esta forma se daría a conocer más en el mercado local.

Debilidades: La empresa SBC Comercial, S.A. carece de un personal múltiple para cumplir con la exigencia de las funciones con las que deben cumplir cada uno de ellos por lo que se encuentran sobre cargados de tareas, lo que implica no cumplir con todos los controles necesario para obtener mejores resultados y no poder detectar errores u omisiones ocasionas por no segregarse o distribuir las tareas de manera que todos puedan cumplir en su debido momento. Cabe mencionar



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A,
durante el período del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



un punto crítico dentro de la empresa es el área de cuentas por cobrar debido a la inexistencia de un manual de procedimiento y un responsable que dé seguimiento a los vencimientos ò la morosidad de la cartera, de igual manera sucede en otras áreas donde no hay un responsable.

Amenazas: La ubicación geográfica es un factor que puede incidir es la competencia desleal que existe cerca del local, el cual es el mercado oriental en donde los precios son sumamente bajos y la mayoría de los clientes se dejan llevar por los precios y no por la calidad y garantía que puede ofrecer la empresa; otro factor que puede afectar al negocio, es que algunos de sus competidores son entidades que importan sus productos y la empresa aun no cuenta con ese beneficio, sino que se distribuyen por medio de proveedores nacionales y hasta se vuelven cliente de la misma competencia por algunos productos importados del extranjero.

Cabe mencionar que otro elemento que puede influir dentro de la empresa es la situación económica que atraviesa el país, sumado a las reformas tributarias que han sufrido las empresas en el cual han tenido que incrementar sus costos para poder mantenerse y seguir en marcha y que le proporcione una salida factible de la crisis por la que afronta el país.

Tabla 1
Análisis cualitativo FODA

Fortaleza	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en la rama de pintura. • Fidelidad de clientes. • Alianza con proveedores. • Personal joven. • Capital de fondo propios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Costos operativos bajos. • Descuentos de distribución con proveedores • Patrocinio en promoción de productos y actividades especiales. • Diversificación de posibles clientes potenciales. • Desarrollos de estrategias de ventas para afrontar a la competencia.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Personal con múltiples funciones • Faltas personales de áreas importantes de la empresa. • Administración familiar. • Carecen de manuales de procedimientos por cada área. • Falta de confianza por ser empresa nueva y pequeña en el mercado. • No se realizan auditorías externas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia con capacidad de importar del extranjero • Competencias desleales. • Situación económica del país. • Reformas tributarias que afecten el costo de productos. • Riesgo de quiebra

Elaboración propia: Br Flores, R. B., Br Laguna, L. C. y Br. Solís. R. S. (2020)

7.2.2 Análisis cualitativo 5 fuerzas de Porter de la empresa SBC Comercial, S.A.

Para analizar de manera cualitativa la empresa SBC comercial, S.A. se efectuó el análisis de las 5 fuerzas de Porter, con el fin de determinar la intensidad competitividad de la empresa y la rivalidad en el sector de comercialización de pinturas automotrices, arquitectónica, reductores y accesorios de para pintar obteniendo como resultado los siguiente:

- **Rivalidad entre los competidores.**

Los principales rivales de SBC Comercial, S.A. la comercialización de pinturas automotrices, arquitectónica, reductores y accesorios para pintar son las empresas de **Justo áreas, centro del color, Cars color, centro de pintura Jason, Centro de pinturas Reyes y Karla Ochomogo**. Ambos poseen experiencia en el rubro, se comparten ciertos clientes y el precio de sus productos son un poco más bajos pero no presentan la misma calidad con los que cuenta la empresa; dentro de los productos de distribución están líneas automotrices en las marcas como **Klass, Mega y Automotive Art**; las líneas arquitectónicas las marcas como **Modelo, Klebe, Protecto, Corona, Prisma y Sur** y también accesorios para pintar, sistema de lijado y pulido.

- **Amenaza de los nuevos competidores.**

El ingreso de nuevos competidores en el mercado de la comercialización de los productos que ofrece la empresa en una amenaza latente diaria. No obstante, muchos de los competidores se introducen al mercado de manera informal y realizando acciones como estafa en la comercialización de algunos productos con el objetivo de disminuir los costos, debido a que nacerá una mayor exigencia por la competencia en relación a los precios, y estrategias agresivas para afrontar cualquier amenaza que aparezca el mercado.

- **Poder de negociación de los clientes.**

La negociación con los clientes es un componente muy importante para la empresa que los costos que se ofrecen sean un poco más altos que los de la competencia, pero cuenta con una excelente calidad lo que justifica el valor de su precio. Sin embargo la buena relación y confianza adquirida por los clientes y el apoyo que se les brinda para emprender y apoyarlos en sus proyectos demuestra que el respaldo que pueden obtener ellos de parte de la empresa. También cabe destacar que 60% de los clientes que cuenta la empresa son personas naturales y un 40 % son personerías jurídicas dentro de algunos clientes más fieles desde sus inicios son: **Taller padilla, Ferretería Genesis, Taller automotriz internacional, Sinsa, Oscar padilla, Taller Rodrigo Tijerino, Flavio Iván**

González, Freddy Estrada, Funeraria La católica y la Auxiliadora, Funeraria Metropolitana, Talleres Igasa, Agricons, S.A., Taller Zamora, Global Automotriz, Taller Pacheco.

- **Amenaza de servicios sustitutos.**

La competencia y exigencia con la que cuenta el mercado, la empresa ha implementado nuevos tipos de servicios que puedan diversificar las actividades que promueve la empresa como brindar servicios de limpiezas de alfombras, pulidos de pisos y limpieza de vidrios de esta manera ofertar dos tipos de rubro comercialización y servicio. También se brindan personalización de colores en las dos líneas de distribución como son automotriz y arquitectónica de igual forma se nace una nueva manera para atraer a nuevos clientes.

- **Poder de negociación con los proveedores.**

La negociación con los proveedores es labor difícil para la empresa, puesto que esto implica tener precios bajos sin afectar la calidad de los productos, lo cual la entidad tiene que solicitar compras considerables para obtener descuentos que no afecte el costo de los productos y la calidad de ellos, a su vez se demuestra la calidad, confianza y fidelidad para con el proveedor, como son en la líneas automotriz: **Pintura Sur de Nicaragua, Pintuco Nicaragua S.A, Didema S.A., La Paleta, S.A** y la línea arquitectónica son **Pintura Modelo, Futec Industrial, Agencias Industriales, Comex** y las líneas de accesorios y otros cuenta con **Brenntag de Nicaragua, Comercial Israel, Ilesa, S.A., Gonper librería, Suministro Integrales, 3GE de Nicaragua.** en la adquisición de sus productos. También cabe recalcar que se negocia las formas de pago como crédito y el plazo que tendrá para pagar la mayoría cuenta con 30 a 45 días. Sin embargo la confianza que tiene los proveedores los lleva a promover diferentes tipos de actividades como son: regalías de camisetas, gorras, rifas de productos, patrocinio en uniformes y publicidad para la empresa, de esta forma demuestra la confianza puesta en la entidad.

A continuación se presentará un diagrama donde se detallan las fuerzas de Porter aplicadas en la empresa SBC Comercial, S.A.



Figura 2: Las 5 fuerzas de Porter.

Elaboración propia: Br Flores, R. B., Br Laguna, L. C. y Br. Solís. R. S. (2020)



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A, durante el período del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



7.3 Valorar la situación actual de la empresa “SBC COMERCIAL, S.A.” con respecto a la aplicación del control interno en el área de cartera y cobro correspondiente al periodo 2019.

Se valoró la situación actual de la entidad mediante la realización de distintos instrumentos de recolección de información, al gerente general y empleados relacionados al área de cartera de la empresa SBC comercial. S.A.

En la entidad SBC comercial, (Según anexo2, p.2,3,4 y 10) actualmente no cuenta con un manual de control interno específico para el área de cartera y cobro, como control se realizan estados de cuenta de los clientes que deben montos considerable y se cobra el saldo que esta vencido, los clientes realizan llamadas telefónicas al gerente general para que el de la orden y realicen recibos oficiales de caja, y sean entregado a los clientes, los estados de cuentas son realizados por contabilidad y enviados directamente a él, para luego se remitan a los motorizados y ellos apoyen en el cobro de los clientes. Sin embargo, hay clientes que realizan abonos o cancelaciones de facturas de créditos directamente al gerente o contabilidad y hasta que el vendedor llega a la tienda se realiza el recibo y se envía días después, en algunos casos extraordinarios se realizan depósito del cliente y se elabora recibo hasta un mes después que posiblemente el cliente exigió su recibo.

Flujograma de ventas

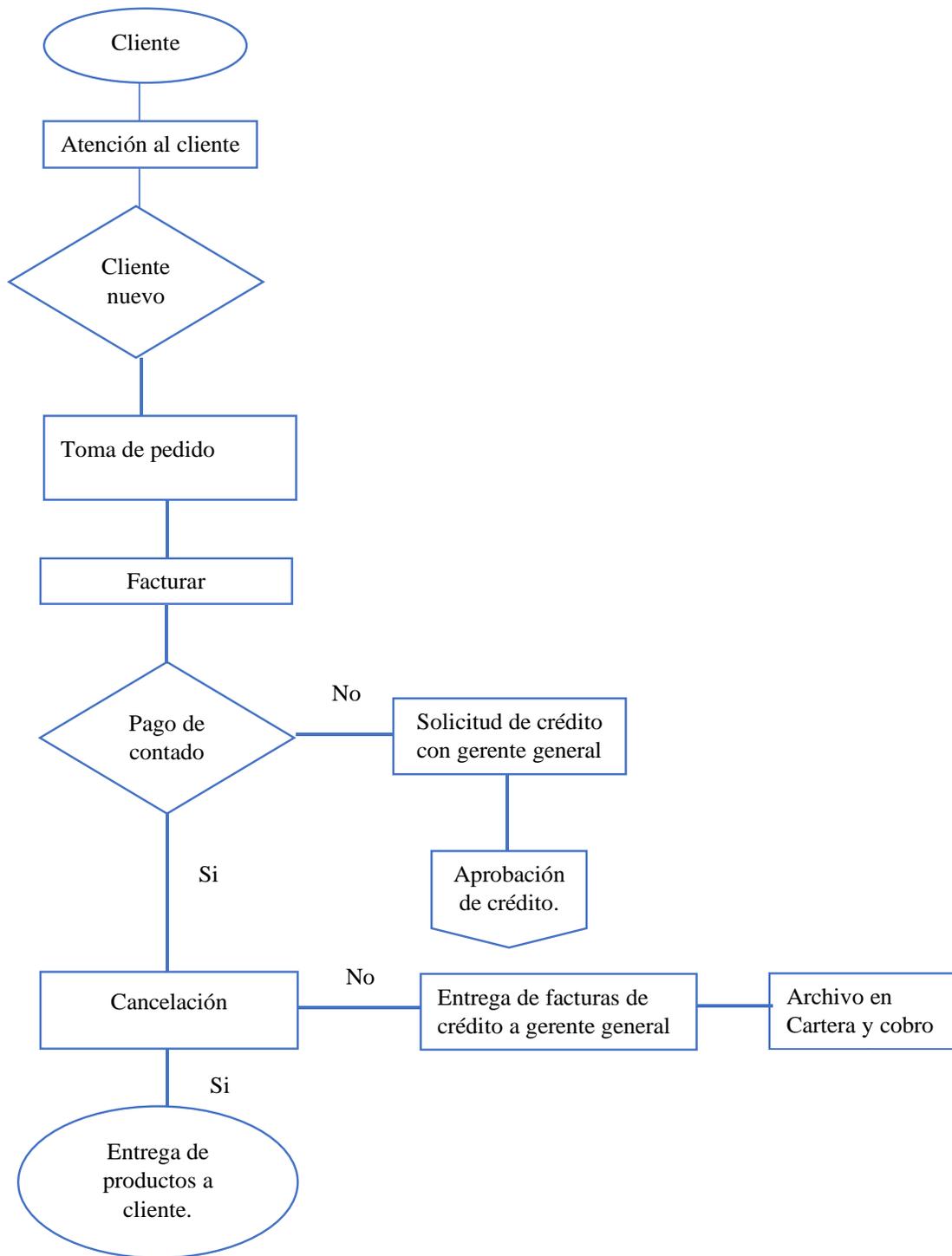


Figura 3:Flujograma de Ventas
Elaboración propia: Br Flores, R. B., Br Laguna, L. C. y Br. Solís. R. S. (2020).

La empresa SBC comercial cuenta con un sistema contable "UNIFILE" pero no se realiza el registro en el momento que se generan los Recibos Caja, esto se debe por no tener un manual en donde se definan las funciones de cada colaborador, debido a esta incorrecta segregación de funciones se omiten algunos registro que afectan directamente al saldo real de cuentas por cobrar, de igual forma, esta entidad es comercial, por lo cual no se generan los intereses por cuentas vencidas a 121 días o más.

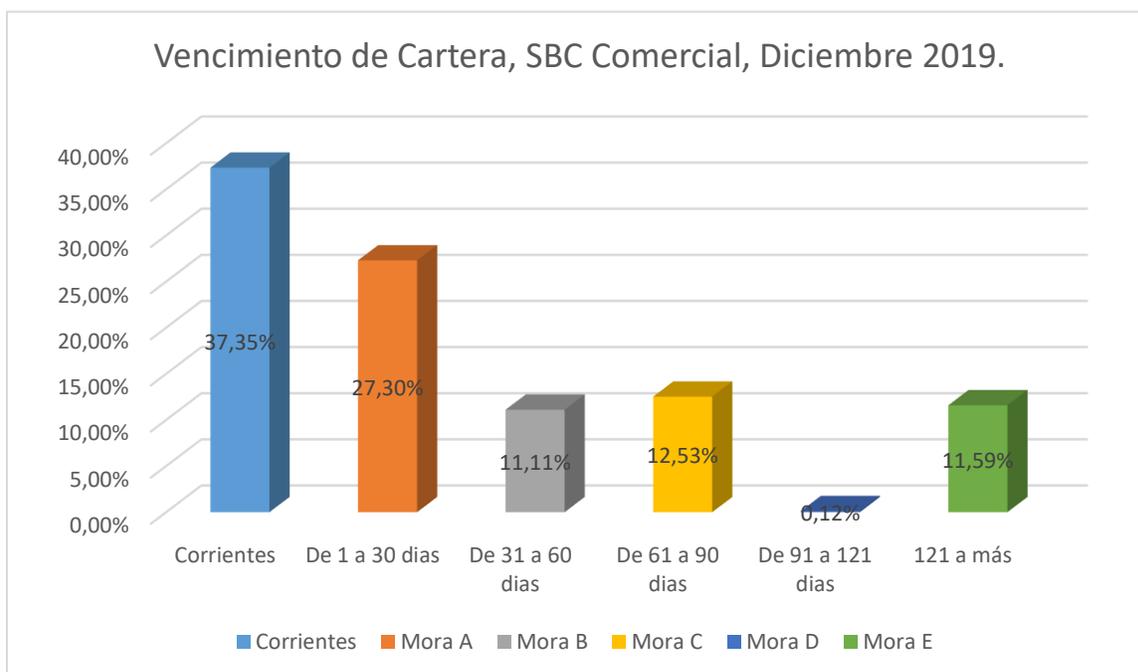


Figura 4: Vencimiento de Cartera, SBC Comercial, diciembre 2019.
Elaboración propia: Br Flores, R. B., Br Laguna, L. C. y Br. Solís. R. S. (2020).

Cabe mencionar, que la empresa al realizar este mal manejo de sus cuentas por cobrar, debido a que no posee un manual de procedimientos de control interno para las cuentas por cobrar. De acuerdo al resumen general de crédito al mes de diciembre de 2019 (ver anexo 8 donde se determina la clasificación de cartera), la cartera se encuentra en un estado vencido y únicamente en un 37.35% representa un estado corriente, lo cual no es una cartera con la cual se puede contar con liquidez inmediata.

Un manual de procedimiento de control interno, sería una herramienta muy útil en la entidad porque mejoraría el funcionamiento del área y lo cual permitiría un manejo adecuado de los estados de la cartera y de igual manera es necesario contratar un encargado de esta área, el cual realice análisis a la cartera periódicamente y las demás funciones requeridas, cumpliendo así con los procedimientos que el área de cartera necesita para un funcionamiento adecuado, incrementando de esta manera el porcentaje de cartera corriente y reduciendo el porcentaje de la cartera vencida el cual actualmente representa el 62.65% con respecto a diciembre de 2019, de acuerdo resumen general de crédito (anexo 8 donde se determina la clasificación de cartera). También se gestionaría con mayor eficiencia los límites de crédito con los que cuentan los clientes, evitando riesgos de clientes morosos.

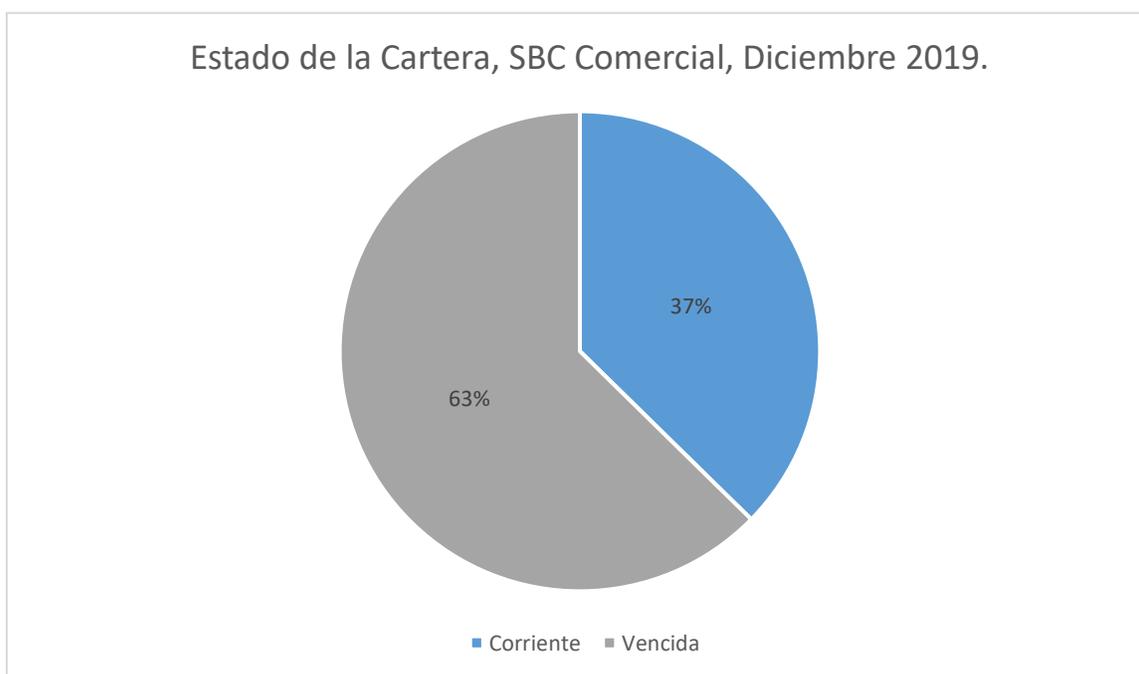


Figura 5: Estado de la Cartera, SBC Comercial, diciembre 2019.
Elaboración propia: Br Flores, R. B., Br Laguna, L. C. y Br. Solís. R. S. (2020).

Periodo promedio de recuperación de cartera

Un aspecto importante a considerar para realizar una evaluación de la situación actual de la empresa y en específico a la gestión del área de cobranza sobre el cobro de los créditos, es el periodo en el que se recupera por completo la cartera. Para lograr determinar dicho periodo se ha

efectuado la aplicación de una razón financiera conocida como “Periodo promedio de cobro”, la cual es utilizada para medir el periodo de recuperación de las cuentas por cobrar.

En la razón financiera aplicada se encontró que el periodo en el cual la cartera es recuperada en su totalidad es de 145 días, tal y como se refleja a continuación:

Rotacion de Cuentas por Cobrar al periodo de 2019

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas al Crédito}}$$

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{1,166,664 \times 360}{2,902,572.38} = 145 \text{ Dias}$$

Figura 6: Rotación de cuentas por cobrar.

Elaboración propia: Br Flores, R. B., Br Laguna, L. C. y Br. Solís. R. S. (2020).

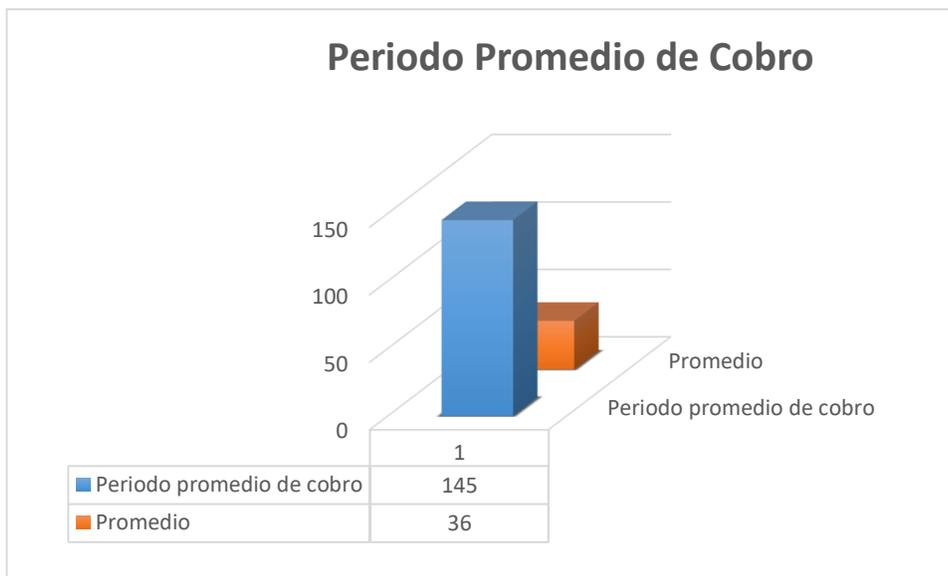


Figura 7: Periodo promedio de cobro

Elaboración propia: Br Flores, R. B., Br Laguna, L. C. y Br. Solís. R. S. (2020).

7.4 Medición del grado de fiabilidad de la información financiera a través de la matriz de riesgo en el área de cartera y cobro de la empresa “SBC COMERCIAL, S.A.” en el periodo 2019.

Para el cumplimiento del tercer objetivo específico, con respecto a la medición de la fiabilidad de la información financiera de la entidad, a través del control interno y sus componentes, en el área de cartera y cobro, se realizó una matriz de control interno, mediante cuestionario aplicado directamente al departamento de cartera y cobro basándose en los cinco componentes de control interno:

1. Ambiente control
2. Evaluación de riesgo
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Monitoreo

La manera en la cual se estableció el nivel de riesgo para cada situación planteada que aparece en la matriz de control interno, se determina mediante el resultado del producto entre la probabilidad e impacto, que dichas situaciones puedan ocasionar a la entidad el cual se expresa de forma numérica entre 10 a 25, según el nivel de riesgo, estos niveles se medirán en los rangos de:

- Bajo (Menor o igual a 10) - Verde.
- Medio (Mayor o igual 11 e igual a 15) - Amarillo.
- Alto (Mayor o igual a 16 e igual a 20) - Naranja.
- Muy alto (Mayor o igual a 20 e igual a 25) - Rojo.

Mediante los resultados encontrados en la matriz de control interno, los controles actuales que se llevan a cabo para la mitigación de los riesgos por parte de la entidad:

1. Inexistencia de procedimientos de control interno en el área de cartera y cobro:
 - No se realiza supervisión continua de los colaboradores en su gestión de cobro.
 - Inexistencia de un código de ética para los ejecutivos del área.

2. Inexistencia de manual de funciones para el posible responsable del área cartera y cobro:
 - Las actividades relacionadas a los procedimientos de cartera y cobro no son controladas de maneras adecuadas, tanto que no existe un manual para dichos procesos, como también no existe ningún tipo de delimitación de funciones para cada colaborador del área.

3. Ausencia de políticas en área de cartera y cobro.

En la presente investigación se han utilizado diferentes tipos de instrumentos para recolectar datos que ayuden a poner en evidencia las deficiencias que el área de cartera y cobro de la empresa SBC COMERCIAL, S.A presenta, por lo tanto, se determinó lo siguiente:

El grado de fiabilidad de información de control interno que pudiese proporcionar dicha área es mediana, dado que los instrumentos de recolección de datos realizados al gerente general se pudieron determinar que existen ciertas medidas de control para seguimiento de los créditos otorgados, pero la gestión del área de cobro no es óptima, debido a que no existen políticas, responsabilidades delimitadas, manual de funciones, entre otros; que controlen y monitoreen la gestión del área. (Ver anexo 1-2)

Se realizó una matriz de evaluación para medir el riesgo que el área atraviesa en toda su gestión, por lo tanto, como hemos mencionado anteriormente, se propone la implementación de un manual para el área de cartera y cobro de la entidad “SBC COMERCIAL, S.A” para mitigar los riesgos encontrados en esta área, dicha matriz se adjunta a continuación.

Tabla 2
Matriz de evaluación de riesgo por componente de control interno.

Matriz de Evaluación de Riesgo por Componente de Control Interno																
Componente	Riesgo	Nº	Descripción de Riesgo	Factores						Controles	Probabilidad	Impacto	Riesgo	Propuesta para mitigación de riesgos		
				Personal	Proceso	Tecnología	Importancia	probabilidad	Impacto					Riesgo	Actividades	Responsables
Ambiente de Control	Inexistencia de procedimiento de control interno de cuentas por cobrar.	1	Inadecuado control de la gestión de las cuentas por cobrar, por parte del personal de la empresa.		x		5	5	5	25	Las actividades relacionadas a los procedimientos de cuentas por cobrar no son controladas de forma adecuada, he incluso no existe un manual de procedimientos para los procesos que efectuen un ambiente de control optimo en el área.	5	5	25	Verificación de cada uno de los procedimientos de cuentas por cobrar que han sido ejecutados anteriormente, tanto procesos correctos como incorrectos y establecer nuevos en base a las necesidades encontradas en este trabajo investigativo.	Responsable de area cartera y cobros
Evaluación de Riesgo	Se hacen análisis de saldos de cartera, con el fin de conocer la situación de los clientes.	2	Control ineficiente con respecto a los saldos de cartera	x	x		3	5	5	25	Se realiza proceso de analisis de saldo a final de cada mes	5	5	25	Revisión de estados de cuentas de clientes cada semana	Responsable de area cartera y cobros
	Falta de liquidez	3	Poca recuperación de saldos de la cartera	x	x		5	5	2	10	Se realizará reporte de cuentas por cobrar y cobradas	5	2	10	Establecer sistema de control de cuentas por cobrar y cuentas vencidas para su seguimiento	Responsable de area cartera y cobros

Actividades de Control Interno	Políticas inexistentes para definir a que cliente se le otorgara crédito.	4	Otorgar crédito a persona sin una verificación de historial de crédito, debido a que no existen pautas establecidas para para esta situación.		x		5	5	4	20	Las actividades relacionadas a los procedimientos de otorgamiento de crédito no son controladas de manera adecuada, de igual forma no existe un proceso a seguir para desarrollar dicha actividad	5	4	20	Establecer procedimientos claros para otorgar créditos en la empresa, y supervisar el cumplimiento de estas.	Gerencia general
	Envios de los estados de cuenta en tiempo y forma a los clientes de la empresa.	5	No se envían oportunamente a los clientes sus estados de cuenta.	x	x		5	1	5	5	No existen controles ni tiempos estipulados para el envío de estados de cuenta a los clientes para que estos conozcan sus saldos pendientes	1	5	5	Establecer periodos fijos en los que se envíen oportunamente estos estados de cuentas.	Responsable de area cartera y cobros
Informacion y Comunicacion	Informacion desactualizada de los saldos de cartera.	6	En ocasiones, los cobros realizados permanecen si registrarse en el sistema en el sistema contable varios dias.	x	x	x	5	5	4	20	El gerente exige reporte de estado de los saldos de cartera, pero no existe fecha establecida para dicha actividad.	5	4	20	Se establecerán fechas de entrega de los reporte de estado de saldo de la cartera, que serán verificados por el contador de la empresa, para luego ser entregado al gerente general	Responsable de area cartera y cobros

Monitoreo	Ocurrencia de fraude por parte de los trabajadores que se relacionan con esta area	7	Existen incidentes anteriores en los cuales cobradores motorizados no reportan los cobros realizados para utilizar dichos recursos a su beneficio, tambien se encontro que los cobradores hacian efectivos los pagos sin recibos oficiales de caja.	x	x	5	5	5	25	Se realiza verificacion telefonica de forma periodica a las cuentas de clientes con mayores saldos	5	5	25	Se realizará arqueo a los cobradores diariamente, para que no exista jineteo de fondos; tambien se realizara con cada pago, un recibo oficial de caja para la verificación de cobro de las facturas y a los clientes se les realizarán llamadas telefónicas para la confirmación de los pagos.	Responsable de area cartera y cobros
	Disminucion de la recuperacion de la cartera por ineficiencia de los trabajadores relacionadas al area.	8	Falta de capacitacion a personal, mala atencion al cliente.	x		5	5	5	25	Las actividades de los colaboradores son monitoreadas y evaluadas pero no existen manuales de procedimientos ni tampoco rangos establecidos para evaluar el desempeño de los empleados en el area.	5	5	25	El responsable de area realizaria seguimientos continuos a los colaboradores, establecimiento de metas mensuales de recuperacion de cartera para medir el rendimiento del encargado de recuperacion de credito.	Gerencia general

Elaboración propia: Br Flores, R. B., Br Laguna, L. C. y Br. Solís. R. S. (2020).

7.4.1 Mapa de calor

A continuación se describe cada una de las situaciones de riesgo encontradas a lo largo de este trabajo investigativo, mediante los instrumentos de recolección de información utilizados; de igual manera se presentan los coeficientes reflejados en la matriz de riesgo, respecto a cada situación valorada en este análisis.

Tabla 3
Mapa de calor

Descripción de riesgos	Riesgo remanente
Inadecuado control de la gestión de las cuentas por cobrar.	25
Ocurrencia de fraude por parte de los trabajadores que se relacionan con esta área.	25
Falta de capacitación a personal, mala atención al cliente y poco conocimiento de sus funciones.	25
Control ineficiente con respecto con a los saldos de cartera, inexistencia de persona encargada de realizar este tipo de tareas.	25
Políticas inexistentes para definir a que cliente se le otorgara crédito.	20
Información desactualizada de los saldos de cartera.	20
Disminución de ventas y poca recuperación de cobranza	10
No se envían oportunamente a los clientes sus estados de cuenta	5

Elaboración propia: Br Flores, R. B., Br Laguna, L. C. y Br. Solís. R. S. (2020).

Se realizará de evaluación de riesgo en el cual se tomará en cuenta los cinco componentes de control interno Ambiente control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y por último monitoreo, el cual dará como resultado una valoración con respecto a las debilidades de cada componente en el cual se evaluará de la siguiente manera:

- Bajo (0 a 3.33)
- Medio (3.33 a 6.66)
- Alto (6.66 a 9.99)

Una vez finalizada la evaluación de control interno, determinaremos el nivel de riesgo encontrado al totalizar los resultados de las situaciones según el componente al cual correspondan, y así determinar el porcentaje de un 100% que representa cada uno de estos en la evaluación.

Evaluación de riesgos
Correspondiente al Área de Cartera y Cobro de la empresa SBC comercial, S.A.
En el periodo 2019

Tabla 4
Evaluación de riesgo

Área a ser evaluada: **Cuentas por Cobrar**

	<u>Cr</u> terios	<u>Comportamiento</u>	<u>Valor</u>	<u>Selección</u>	<u>Riesgo</u>			<u>Observaciones</u>
					<u>Alto</u>	<u>Medio</u>	<u>Bajo</u>	
<u>Ambiente de Control</u>					-	-	-	-
1	¿Cuenta la empresa con políticas de control interno de las cuentas por cobrar?	Si	0					
		Parcialmente	5					
		No	10	X	9.99			
<u>Evaluación de Riesgos</u>								
2	¿Con que frecuencia se realiza análisis de saldo de los clientes?	Si	0					
		Parcialmente	5	X		6.66		
		No	10					
3	¿Existe Falta de liquidez por la ausencia de controles en las cuentas por cobrar?	Si	0					
		Parcialmente	5	X		6.66		
		No	10					
<u>Actividades de Control</u>								
4	¿Existen procedimientos establecidos para otorgar los créditos?	Si	0					
		Parcialmente	5					
		No	10	X	9.99			
5	¿Existe procedimientos establecidos para dar seguimientos a los saldos de cartera?	Si	0					
		Parcialmente	5	X		6.66		
		No	10					
<u>Información y Comunicación</u>								
6	¿Cada cuanto se realiza la actualización de información saldo de la cartera?	Si	0					
		Parcialmente	5	X		6.66		
		No	10					

Monitoreo							
7	¿Existe el riesgo de ocurrencia de fraude por parte de los trabajadores encargados de realizar los cobros a los clientes, tales como cobradores motorizados, debido a la falta de supervisión hacia estos?	Si	0				
		Parcialmente	5				
		No	10	X	9.99		
8	¿Se establecen metas de recuperación de cartera mensuales para medir el rendimiento de los trabajadores encargados de la cartera?	Si	0				
		Parcialmente	5				
		No	10	X	9.99		
9	¿Se evalúa la eficiencia de los colaboradores con respecto a la recuperación de cartera periódicamente?	Si	0				
		Parcialmente	5				
		No	10		9.99		
Totales					49.95	26.64	

Evaluación de riesgo de control

76.59

Alto

Escala de valoración	
Alto	61-100
Medio	41-60
Bajo	0-40

Elaboración propia: Br Flores, R. B., Br Laguna, L. C. y Br. Solís. R. S. (2020).

En la empresa SBC comercial S.A, se realizó una evaluación de riesgo en el área de cartera y cobro, mediante los componentes del control interno, en la cual se pudo determinar las debilidades del área por la falta de políticas y procedimientos que existen.

De la evaluación realizada, se determinaron distintos índices de riesgo, los cuales son representados en coeficientes numéricos de una totalidad de situaciones analizadas en esta evaluación, las cuales corresponden a los cinco componentes del control interno.

Se logró determinar mediante esta evaluación, que el componente con un mayor índice de situaciones de riesgo de importancia significativa es el del Monitoreo con el 38% de un 100%, en donde se señala la casi nula supervisión de superiores hacia los trabajadores del área de cartera y cobro de SBC comercial S.A

En el caso del componente de actividades de control, el cual figura en segundo lugar de esta evaluación con un índice de riesgo de 21%, debido a la ausencia de actividades establecidas en la entidad para ejercer control en la gestión del área de cartera y como, tales como: la inexistencia de políticas para otorgar créditos.

La evaluación de los riesgos como componente, obtuvo un 13.32% con el cual se posiciona en tercer lugar con respecto a esta evaluación, esto debido las distintas situaciones en las cuales los encargados de las cuentas por cobrar no valoran, tal como la falta de seguimiento de las cuentas por cobrar, con lo cual no se conoce que clientes están propensos a no cumplir con las obligaciones que tiene con SBC comercial.

En el caso del ambiente de control, la situación valorada fue la inexistencia de políticas y procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar, debido a que solo existe una situación valorada en este componente el índice de riesgo es bajo (13%) en comparación a otros componentes, pero sin duda es una de las situaciones más riesgosas, que ameritan una solución inmediata.

Para finalizar con esta breve interpretación, el componente de información y comunicación cuenta con un 9%, el cual se debe a la posibilidad de que el área de cobranza ofrezca a la gerencia información desactualizada de los saldos de cartera.

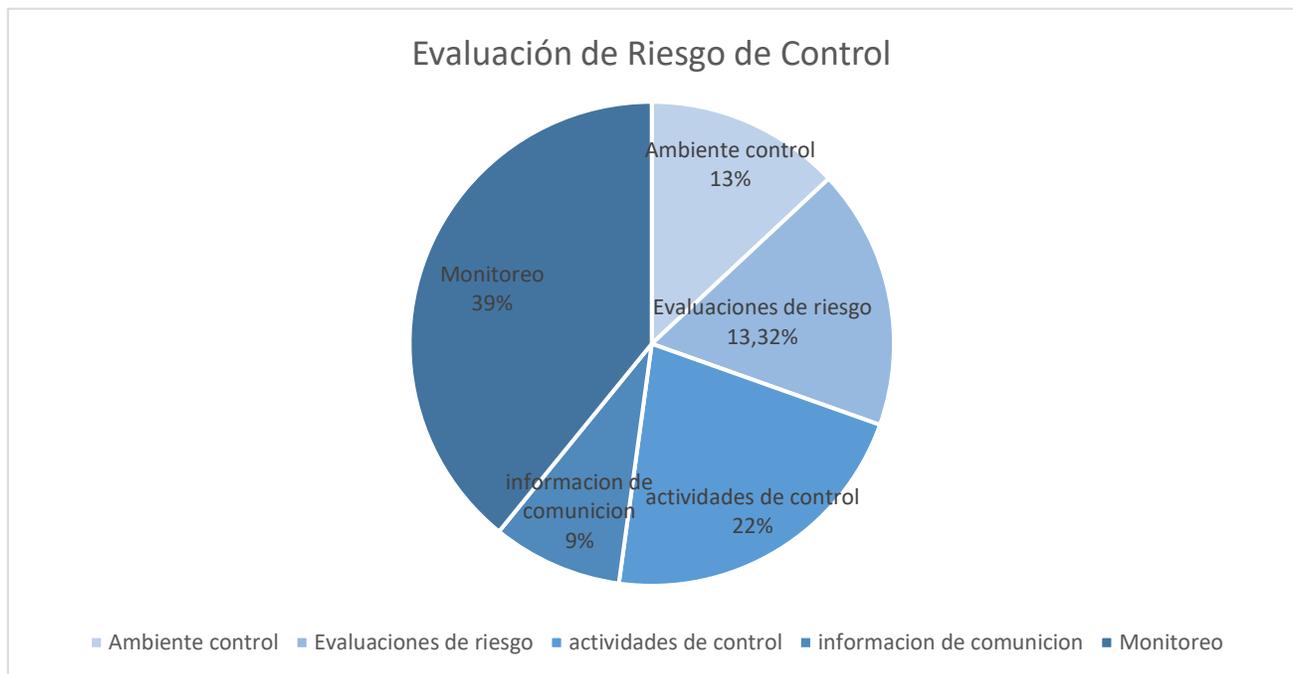


Figura 8. Evaluación de riesgo de control.
Elaboración propia: Br Flores, R. B., Br Laguna, L. C. y Br. Solís. R. S. (2020).

7.5 Propuestas del manual de procedimientos de control interno para la entidad “SBC Comercial, S.A” en el área de cartera y cobro.

En la entidad SBC comercial, S.A Es importante la existencia de un manual de procedimientos de control interno y funcionamiento del área de cartera con el fin de ejercer un control sobre este rubro; con el fin de evitar riesgos y mejorar políticas, por este motivo el presente contiene procedimientos que permitan guiar en el proceso de planeación, organización, regulación, manejo y control del área de cartera y cobro. Ayudar la optimización y desarrollo de los procesos de cuentas por cobrar y lograr resultados eficaces mediante el uso de estos manuales; su uso debe ser ajustado de acuerdo a los futuros cambios que se presenten, con el fin de asegurar el seguimiento y cumplimiento de las metas de la empresa.

Objetivo:

Diseñar un instrumento que permita realizar de manera eficiente los procesos y controles de cuentas por cobrar, a través de la distribución adecuada de funciones y responsabilidades.

Área de aplicación:

Este manual de procedimientos está dirigido al área de cartera y cobro, el cual contempla una serie de procedimientos, desde los envíos de cobro y seguimiento a los clientes hasta la forma de pago y funciones de los trabajadores del área.

Responsables

El personal que tiene a cargo la ejecución de este proceso o funcionamiento del área de cartera y cobro es el responsable de cartera y cobro, quien reporta al gerente general de la entidad.



Índice

1. Estructura Organizacional para el Área de Cartera y Cobro	1
2. Políticas generales del área de cartera y cobro.....	2
3. Políticas.....	2
3.1 Evaluación de cartera.....	2
3.2 Procedimiento de cobranza.....	2
3.3 Procedimiento de pago.....	4
3.4 Flujograma de procesos del área de cartera y cobro.....	5
3.5 Políticas de otorgamiento de crédito.....	6
3.6 Flujograma de otorgamiento de crédito	7
3.7 Perfil del personal del departamento de cartera y cobro.....	8
4. Políticas de contabilidad para el área de cartera y cobro.....	10
5. Revisión periódica de los controles interno.....	12

1. Estructura Organizacional para el Área de Cartera y Cobro de la Empresa SBC Comercial S.A

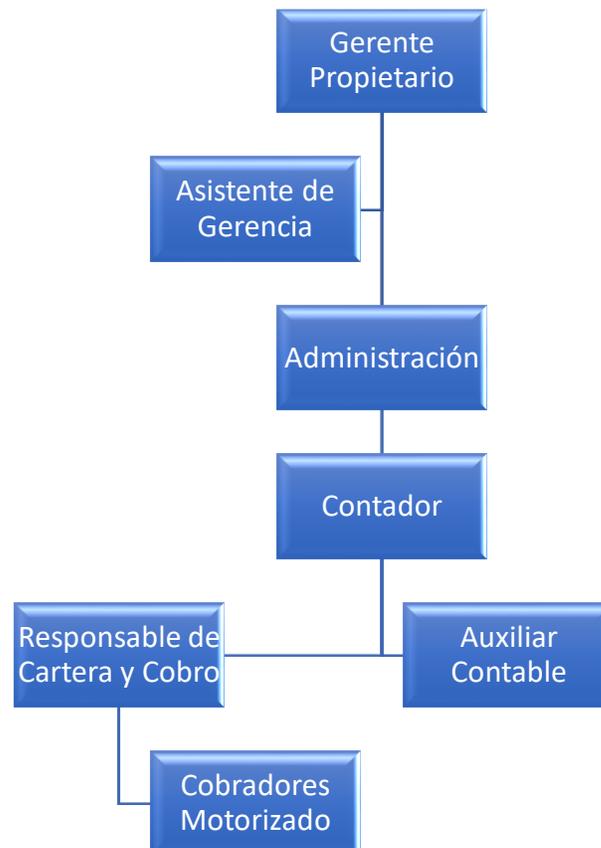


Figura 9: Estructura organizacional del área de cartera y cobro de la empresa SBC Comercial S.A
Elaboración propia: Br Flores, R. B., Br Laguna, L. C. y Br. Solís. R. S. (2020).

2. Políticas generales del área de cartera y cobro.

Objetivo:

Establecer los lineamientos necesarios para los ejercer una buena gestión de las cuentas por cobrar, así mismo determinar los procedimientos del área desde la aprobación del crédito hasta el vencimiento de la cartera y recuperación del crédito.

Alcance:

Las cuentas por cobrar son para el cliente una obligación con la entidad, generada por los bienes o servicio adquiridos, bajo la promesa de pago a un periodo previamente establecido.

Por lo tanto, esta política será aplicada en las gestiones de cobro que son originas en el desarrollo social de la entidad, estableciendo los métodos con los cuales se realizará la recuperación de la cantidad otorgada al cliente.

3. Políticas

3.1 Evaluación de cartera.

- El responsable deberá realizar un análisis con respecto al total de la cartera semanalmente.
- La evaluación sobre la cartera total a las que requieran atención prioritaria con respecto a las cuentas dudosas de recuperar y aquellas que estén cerca del vencimiento.
- El responsable deberá establecer metas de recuperación de cartera.
- El gestor de cobro debe de tener cuidado en realizar cobros a los clientes en de acuerdo a su fecha de vencimiento.

3.2 Procedimiento de cobranza.

Estos procedimientos serán llevados a cabo en conformidad con la Ley 842, ley de defensa a los consumidores, la cual prohíbe a los proveedores en su artículo 10, párrafo 21, realizar cobros mediante mecanismos abusivos.

Llamadas telefónicas:

El gestor de cobranza deberá de realizar esta actividad con el fin de que el cliente tenga conocimiento del plazo de cancelación de su deuda, este procedimiento deberá realizarse de forma

amable. Este procedimiento será realizado únicamente al número telefónico de contacto proporcionado por el cliente.

Este tipo de procedimiento se realizará en horarios de oficina (08:00 A.M – 05:00 P.M) y se clasifican de la siguiente manera:

- **Llamada telefónica de cobro preventiva:** Este tipo de llamada se realizará para informar al cliente el saldo en su cuenta o el estado de su crédito (este tipo de llamada se realizará una vez al día por cada cliente).
- **Llamada telefónica de cobranza normal:** Este se realiza para informar al cliente sobre la fecha próxima de vencimiento de su crédito o de vencimiento de 0 a 15 días, en el caso de que no se contactar con el cliente el gestor debe realizar visita a su domicilio (este tipo de llamada se realizara una vez al día por cada cliente).
- **Llamada telefónica de cobranza intensiva:** Este se aplicará a la parte de cartera que ha vencido mayor a 30 a 120 días en vencimiento (de una a tres llamadas al día por cada cliente)

Notificaciones de cobranza

Como un documento en el cual se pone en conocimiento sobre su morosidad este se envía al domicilio del cliente de manera personal, este se enviará cuando el cliente presente irregularidades en sus pagos;(este documento se enviará una vez al mes).

Correo electrónico

- Correo electrónico de notificación: estos contendrán EDC de cada cliente en cartera (se enviará una vez al mes).
- Correo electrónico de cobro: después de enviar la notificación el encargado podrá enviar un aviso de cobranza en el correo del cliente que presenten morosidad mayor a 30 días (este correo se enviará una vez al mes).

3.3 Procedimiento de pago

Este procedimiento establecerá la forma de pago de los clientes las cual se clasifican en:

- **Cobranza directa:** Esta se lleva a cabo por medio de la caja de empresa o gestores de cobro motorizados que realizan visita a domicilio a los clientes para recolectar los pagos, lo cual quiere decir que cancelan directamente a la empresa.

Dichos medios de pago serán realizados dentro de horarios de oficina (08:00 A.M – 05:00 P.M).

3.4 Flujoograma de proceso del área de cartera y cobro.

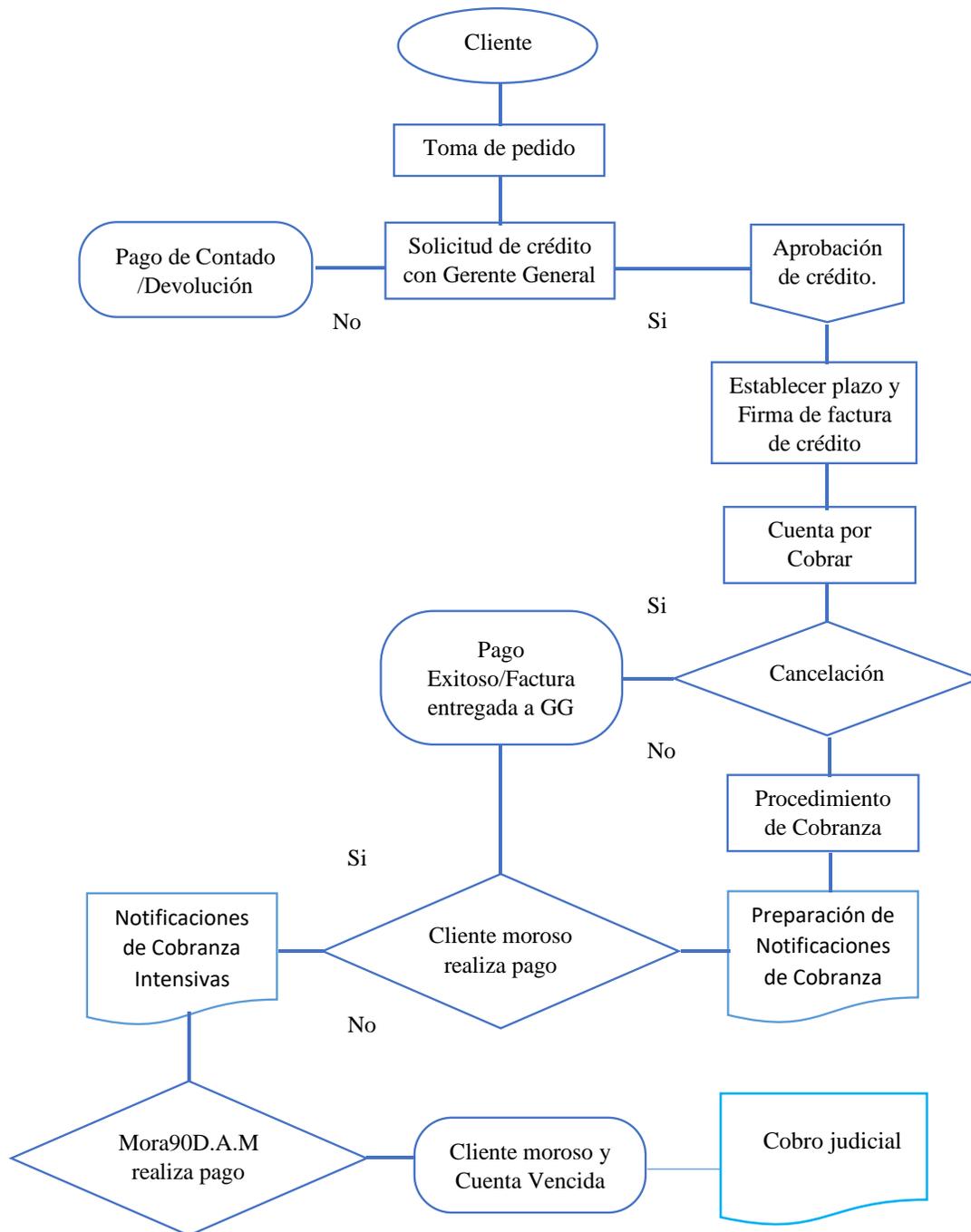


Figura 10:Flujoograma de procesos del área de cartera y cobros.

Elaboración propia: Br Flores, R. B., Br Laguna, L. C. y Br. Solís. R. S. (2020).

3.5 Políticas de otorgamiento de crédito.

- 1- El cliente solicita una solicitud al área de cartera y cobro.
- 2- Se entrega solicitud de crédito a clientes “se elaboró solicitud de crédito propuesta en anexo 9 y 10 para ser propuesta a la gerencia” para que llene con sus datos y adjuntar con los documentos requeridos por el área de por el área de cartera y cobro como;
 - Fotocopia de solvencia fiscal
 - Fotocopia de la matricula municipal
 - Fotocopia de cedula Ruc
 - Fotocopia del poder y cedula de identidad del representante legal y encargado de compra.
 - Fotocopia de un Recibo de servicio básico
 - Tres cartas de recomendaciones comerciales.
 - Estados financieros.
- 3- Recepción de documentos llenado y adjuntados por el cliente para su debida y adecuada verificación por el responsable de cartera y cobro.
- 4- Se realiza análisis de sus primeras 10 compras de contados para determinar la capacidad de compra de cliente y establecer el límite de crédito a otorgar.
- 5- Al verificar todos los datos y documentos entregados por los clientes se procede a establecer plazo de pago y solicitar la autorización por parte de la gerencia y el responsable de cartera y cobro.
- 6- Se notificará al cliente la autorización y aprobación del crédito solicitado por medio de una carta la cual deberá de ser firmada y sellada por el cliente. Se realizo carta de aprobación de crédito según anexo 13.
- 7- Al dar por autorizado el crédito el cliente deberá de firmar un pagaré como garantía para dar una repuesta en caso de incumplir con la obligación adquirida con la empresa. Se elaboró un pagaré ubicado en el anexo 11 y 12 para que pueda ser implementado por la gerencia como se propone en esta política.
- 8- La persona encargada de realizar las gestiones de compra será el representante legal o el encargado de compra por parte del cliente.

- 9- Al entregar el producto al cliente deberá de firmar la factura original con su nombre, numero de cedula, y sello de la persona que recibió el producto. Para posteriormente ser archivado y custodiado por los encargados de cartera y cobro.
- 10- Los encargados de cartera y cobro deberán de dar seguimientos al comportamiento de la cartera de cada uno de los clientes, con respecto a los vencimientos y el tope máximo de crédito.
- 11- Se encargará del posteo de los recibos de cajas para liberación de las facturas de crédito que fueron emitidas por los clientes.

3.6 Flujograma de crédito.

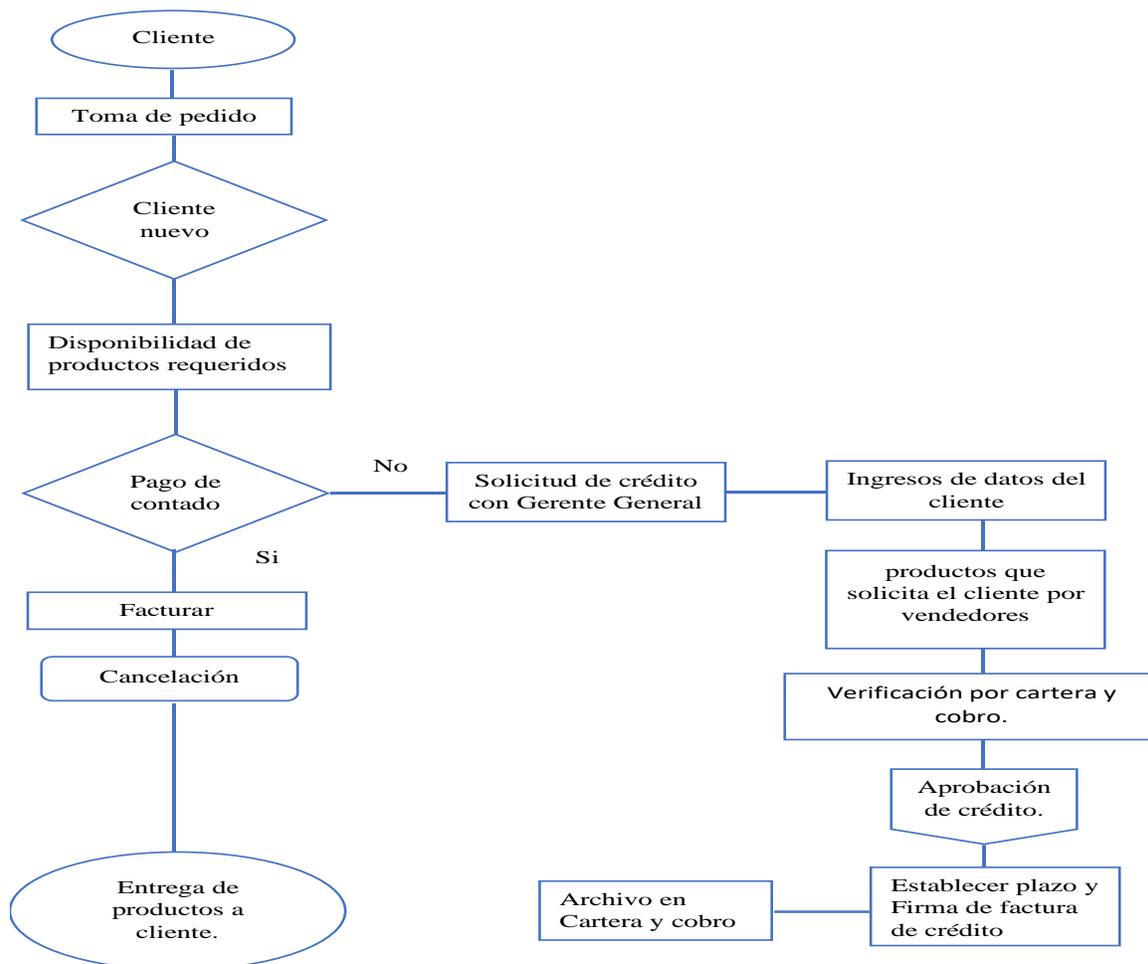


Figura 11:Flujograma de otorgamiento de crédito.

Elaboración

propia: Br Flores, R. B., Br Laguna, L. C. y Br. Solís. R. S. (2020).

3.7 Perfil del personal del departamento de cartera y cobro.

El equipo que integra el departamento de créditos y cobranzas debe contar con el siguiente perfil profesional:

3.7.1 Cargo: Responsable Cartera y cobro

Jefe Superior: Gerente General

Objetivo del Cargo: Dirigir, planear, controlar, coordinar e implementar todas las actividades propias del área, acatando las normas legales vigentes, que le garanticen a la empresa el cobro exacto y oportuno de todos los otorgamientos de créditos.

Funciones Específicas

- **Gestión efectiva de la cobranza:** Las gestiones de cobranza deben enfocarse a los clientes difíciles en sus pagos, considerando el motivo de dicho atraso.
- **Informes a la gerencia:** Deberá presentar informes referentes a los créditos solicitados, los montos, si fueron aprobados o no por el gerente general.
- **Determinación de los límites de crédito:** El responsable de cartera se encargará de valorar los límites de crédito que se otorgaran a los clientes, esto en base a la documentación e información proporcionada por el cliente. De esta forma disminuir el riesgo de crear cuentas con dudosa recuperación dentro del área.
- **Controlar y custodiar los documentos que correspondan al departamento.**
- **Verificación de documentos:** Uno de los fundamentos del control interno dentro del departamento de cobranzas es verificar los documentos, para disminuir el riesgo de cartera vencida. La verificación se puede hacer sobre los documentos en los siguientes puntos: Facturas, notas de cargo, cheques sin fondos, documentos en poder del gestor judicial.

- Presentar informe diario de recuperación de cartera.
- Presentar detalle e informe de análisis de antigüedad de saldo semanal y mensual (informar el comportamiento y récord crediticio de los clientes).

Educación: egresado o estudiante de últimos años de la carrera de Licenciatura en finanzas, Contaduría o administración.

Formación:

- Manejo de los programas de Office (Word, Excel)
- Experiencia de 2 años en el área de Crédito y Cobranza
- Competencias y características del cargo

Habilidad:

- Competencias comunicacionales, interpersonales, intrapersonales y de gestión.
- Trabajo en equipo.
- Iniciativa, creatividad, prudencia y pro actividad.
- Orientación al servicio.
- Capacidad de analítica.
- Orientado al cumplimiento de meta.

3.7.2 Cargo: Gestor de Cobranza

Jefe Inmediato: responsable de cartera.

Jefe Superior: Gerente general

Objetivo del Cargo: Hacer efectivo el cobro de cartera mediante la realización de visitas al domicilio del cliente que lo requieran.

Funciones Específicas

- Realizar visita de cobro a clientes con cartera próxima a vencer.
- Reportar las visitas realizadas al día conforme a orientaciones del responsable.
- Elaboración de recibo de pago, cuanto el cobro es efectuado.
- Entrega de pago a responsable según la cantidad en el recibo de pago del cliente.

Educación: Educación secundaria aprobada

Formación:

- Manejo de los programas de Office (Word, Excel)
- Experiencia de 2 años en puestos similares.
- Competencias y características del cargo

Habilidad:

- Competencias comunicacionales, interpersonales intrapersonales y de gestión.
- Trabajo en equipo
- Poseer categorías de licencias de conducir
- Orientación al servicio.

4. Políticas de contabilidad para el área de cartera y cobro

Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para que la entidad reconozca de manera conforme a la legislación vigente, los hechos económicos que se clasifiquen como cuentas por cobrar. Así mismo, determinar los principios para su medición, deterioro y adecuada revelación.

Alcance

Esta política será aplicada en las transacciones clasificadas como cuentas por cobrar, originadas en desarrollo del objeto social de la entidad o cualquier otra actividad que ella misma realice.

Las cuentas por cobrar son instrumentos de la deuda, generados por servicios prestados en desarrollo de su objeto social y otras actividades para el sostenimiento honesto de Comercial SBC S.A que permitan cumplir oportunamente con las obligaciones inherentes al desarrollo de la misma.

Reconocimiento

Se reconoce como cuentas por cobrar, derechos adquiridos por las unidades ejecutoras en desarrollo de sus actividades, de los cuales se espera a futuro la entrada de un flujo financiero fijo o determinable, a través de efectivo, equivalentes al efectivo u otro instrumento. Estas partidas incluyen los derechos originados en transacciones con y sin contraprestación. Las transacciones con contraprestación incluyen, entre otros, la venta de bienes y servicios, y las transacciones sin contraprestación incluyen, entre otros, los impuestos y las transferencias.

Medición Inicial

La medición inicial de las cuentas por cobrar será por el valor a recibir, descrito en la respectiva factura, cuenta de cobro, recibo de caja, contrato, estado de cuenta o cualquier otro documento con el que se pueda evidenciar la existencia de la cuenta por cobrar.

Medición Posterior

La medición posterior de las cuentas por cobrar, en la fecha sobre la que será al costo amortizado utilizando el método de interés efectivo.

Deterioro

Las cuentas por cobrar serán objeto de estimaciones de deterioro cuando exista evidencia objetiva del incumplimiento de los pagos a cargo del deudor. Para el efecto, por lo menos al final del periodo contable, se verificará si existen indicios de deterioro (dudosa de recuperación). El deterioro corresponderá al exceso del valor en libros de la cuenta por cobrar con respecto al valor presente de sus flujos de efectivo futuros estimados de la misma. Para el efecto, se utilizará, como factor de descuento la tasa de interés de mercado aplicada a instrumentos similares.

El deterioro se reconocerá de forma separada, como un menor valor de la cuenta por cobrar, afectando el gasto del periodo. Si en una medición posterior, las pérdidas por deterioro disminuyen debido a eventos objetivamente relacionados con su origen, se disminuirá el valor del deterioro acumulado y se afectará el resultado del periodo. En todo caso, las disminuciones del deterioro no superarán las pérdidas por deterioro previamente reconocidas.

Baja en Cuentas

Se dará de baja las cuentas por cobrar solo cuando:

Expiren o se liquiden los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo de las cuentas por cobrar. Se transfiera sustancialmente a terceros todos los riesgos y ventajas inherentes de la cuenta por cobrar.

A pesar de haber conservado algunos riesgos y ventajas inherentes a las cuentas por cobrar significativos, ha transferido el control de la cuenta por cobrar a otra parte, y éste tiene la capacidad práctica de vender dicha cuenta en su integridad a una tercera parte no relacionada y es capaz de ejercer esa capacidad unilateralmente y sin necesidad de imponer restricciones adicionales sobre la transferencia.

Revelaciones

Se revelará información relativa al valor en libros y a las condiciones de la cuenta por cobrar, tales como: plazo, tasa de interés, vencimiento y restricciones, que las cuentas por cobrar le impongan a la entidad.

Se revelará el valor de las pérdidas por deterioro, o de su reversión, reconocidas durante el periodo contable, así como el deterioro acumulado. Adicionalmente, se revelará;

- a) un análisis de la antigüedad de las cuentas por cobrar que estén en mora pero no deterioradas al final del periodo.
- b) un análisis de las cuentas por cobrar que se hayan determinado individualmente como deterioradas al final del periodo, incluyendo los factores que la entidad haya considerado para determinar su deterioro.

5. Revisión periódica de los controles interno de la empresa y del área de cartera y cobro de la empresa SBC comercial, S.A

A continuación se presenta una propuesta de evaluación del control interno para ser realizada manera periódica, el cual evaluará el cumplimiento de cada uno de los componentes de control interno por parte de los trabajadores del área y las políticas implementadas, este cuestionario consiste en evaluación de situaciones correctivas o de control que previamente han sido recomendadas en este trabajo investigativo.

Revisión de control interno general

Tabla 5

Revisión de control interno general

Control interno general				
Descripción de la pregunta	si	no	n/a	comentarios
Ambiente de control				
1. ¿Cuál es el nombre de la Empresa?				
2. ¿Está definida de manera clara y precisa la misión, visión y objetivos de la Empresa?				
3. ¿Cuál es el giro principal?				
4. ¿Cuál es su ubicación?				
Evaluación de riesgos				
5. ¿Cuáles son sus canales o líneas de distribución?				
6. ¿Cuál es el canal de distribución?				
7. ¿Desde cuándo se fundó la empresa y cuál ha sido su trayectoria hasta la actualidad?				
8. ¿Cómo está conformado su capital?				
9. ¿Cuáles son sus proveedores y clientes principales y que origen tienen?				
10. ¿Cuál es su principal competencia?				
Actividades de control				
11. ¿Dentro del mercado de distribución en que rango está ubicada?				
12. ¿Cuentan con normativas o políticas de control interno?				
13. ¿Están debidamente establecidas a cada una del área de cartera y cobro?				
Información y comunicación				
14. ¿Tiene conocimiento el personal de estas normas?				
15. ¿Invierte la empresa en capacitar al personal para la implementación y aplicación de las normas y políticas de control interno?				
Monitoreo				
16. ¿Cuáles son los parámetros para medir el cumplimiento de los objetivos?				
17. ¿Cuentan con el personal necesario para el área de cartera y cobro?				

Elaboración propia: Br Flores, R. B., Br Laguna, L. C. y Br. Solís. R. S. (2020).

Revisión de control interno del área de cartera y cobro

Tabla 6

Revisión de control interno del área de cartera y cobro

Descripción de la pregunta				
Cartera y cobro	si	no	n/a	comentarios
Ambiente de control				
1. ¿Cuenta la empresa con políticas de control interno en el área de cartera y cobro?				
2. ¿Existe control de la Rotación de las cuentas por cobrar?				
Evaluación de riesgos				
3. ¿Se realiza análisis de antigüedad de saldo de cartera y cobro?				
4. ¿Se verifica el estado de cuenta de los clientes semanalmente?				
5. ¿Existen problema de recuperación de cartera y cobro?				
6. ¿Existe iliquidez en la empresa debido a recuperación de cartera?				
Actividades de control				
7. ¿Tienen falta de procedimiento para otorgar crédito?				
8. ¿Tienen codificado toda su cartera y cobro?				
9. ¿Realizan los envíos de estados cuenta en tiempo y forma?				
Actividades de control				
10. ¿Utilizan sistemas tecnológicos para actualizar el estado de la cartera?				
Monitoreo				
11. ¿Realizan verificación de cobro a los clientes para disminuir alguna ocurrencia de fraude?				
12. ¿Existe ineficiencia de los colaboradores en realizar sus actividades?				

Elaboración propia: Br Flores, R. B., Br Laguna, L. C. y Br. Solís. R. S. (2020).



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A,
durante el periodo del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



6. Anexos del manual propuesto.

Anexo 1: Solicitud de crédito

SOLICITUD DE CRÉDITO

I. DATOS GENERALES

Lugar y Fecha: _____ Código del Vendedor: _____

Nombre o Razón Social: _____ Código del Cliente: _____

Representante Legal: _____ Cedula _____

Actividad Económica de la Empresa: _____ Antigüedad: _____

Dirección Excata: _____

N° de Teléfono: _____ N° de Fax: _____ N° Celular: _____

Aptdo. Postal: _____ E-mail: _____ N° Ruc: _____

N° Matricula: _____

Monto del Crédito Solicitado: _____ Días Solicitados: _____ Forma de Pago: _____

Consumo Mensual Aproximado: _____

Días de Presentación de la Factura: _____ Días de Pago de la Factura: _____

Gerente o Jefe de Compras: _____

N° de Teléfono: _____ Correo: _____ N° de Celular: _____

Persona Encargada de Pagos de la Empresa: _____

N° de Teléfono: _____ Correo: _____ N° de Celular: _____

II. REFERENCIAS BANCARIAS:

Banco y Sucursal	N° de Teléfono	Tipo de Cuenta	N° de Cuenta
1. _____	_____	_____	_____
2. _____	_____	_____	_____
3. _____	_____	_____	_____
4. _____	_____	_____	_____

Anexo 2: Referencias comerciales

I. REFERENCIAS COMERCIALES:

Casa Comercial	N° de Teléfono	Monto del Crédito	Antigüedad
1. _____	_____	_____	_____
2. _____	_____	_____	_____
3. _____	_____	_____	_____

II. AUTORIZACION DE CONSULTAS CREDITICIAS EN CENTRAL DE RIESGO

Al firmar la presente solicitud de Crédito autorizo de manera irrevocable a NEC, S.A. para que pueda solicitar mi comportamiento e historial crediticio a cualquier Central de Riesgo Privada autorizada del país; y una vez sea aprobado mi crédito le autorizo a suministrar todo mi comportamiento crediticio a cualquier Central de Riesgo Privada autorizada del país, para que estas manejen y utilicen la información suministrada de acuerdo a las normativas que les rigen.

Firma y Sello del Representante Legal

De la Empresa

III. PARA USO DE SBC COMERCIAL, S.A. :

Verificado Por:  Fecha: _____

Límite de Crédito Autorizado:  Días de Crédito: _____

Código Creado por: _____ Firma: _____ Fecha: _____

Observaciones: _____

DOCUMENTACIÓN QUE DEBE ADJUNTAR A ÉSTA SOLICITUD

I. Fotocopia del N° Ruc.

IV. Fotocopia de la Matricula Vigente de la Alcaldía.

Elaboración propia: Br Flores, R. B., Br Laguna, L. C. y Br. Solís. R. S. (2020).

Anexo 3: Propuesta de pagaré a la orden.

SBC
Comercial, S. A.



SBC COMERCIAL. S.A.
PAGARÉ A LA ORDEN

Por C\$ _____

Interés Anual _____

Yo: _____ mayor de edad _____,
del domicilio de _____, identificado (a) con cedula de
identidad número: _____
(_____).

I.- Por este pagaré a la orden, pagaré a la sociedad SBC comercial, S.A. a su orden o a la de su representante la cantidad de _____ (_____), en esta ciudad, en su oficina principal, por igual valor recibido en calidad de mutuo, el día _____ de _____ del 2020 en virtud de crédito de producto o artículos que distribuye para su comercialización, SBC Comercial S.A.

II.- En caso de faltar al pago en la fecha en la señalada incurriré en mora por el simple incumplimiento sin necesidad de intimación o requerimiento judicial o extrajudicial, y de esta fecha hasta la cancelación efectiva de la deuda, reconoceré a mi acreedor el interés penal de 0.25%. es entendido que por este último hecho, no se tendrá por prorrogado el plazo estipulado según lo describe el artículo 3415 del código civil, derecho al que renuncio, quedando mi acreedor en absoluta libertad para exigir de inmediato el cumplimiento de la presente obligación por medio de la acción o ejecución correspondiente para la cual renuncio los tramites de juicio ejecutivo corriente, también me comprometo a pagar a mi acreedor además del principal e interés, a reconocer los gastos de cobranza judicial y extrajudicial, referido para su regulación y pruebas en el juramente estimatorio de mi acreedor, sus representantes o de quien le suceda en sus derechos.

III.- La obligación de pago, expresadas aquí en córdobas mantendrá su valor cambiario con relación al dólar de los estados unidos de América. Si se produce una modificación en el tipo oficial de cambio con relación al dólar el monto de la obligación expresada en córdobas deberá ajustarse en la misma proporción a la modificación operada al momento del efectivo pago.

VI.- Renuncio a los beneficios de cualquier ley moratoria vigente o que en lo sucesivo se dictare, tendiente directa o indirectamente a conceder espera o ampliar el plazo así como los beneficios de cualquier ley que pueda alterar el tenor literal del presente documento, concediendo prorroga o permitiendo el pago en forma, condiciones, o monedas que no sean las establecidas en este documento. Expresamente renuncio a mi domicilio que tengo establecido sujetándome al que mi acreedor o sucesor de este decida qué y excepciones de caso fortuito o fuerza mayor, en relación con el cumplimiento de lo aquí estipulado cuyo riesgo asumo. En caso de ejecución consiento que sea designado por mi acreedor el depositario de mis bienes que se embargue; y para efecto de la



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A,
durante el periodo del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



subasta desde ahora admito que tenga plena la aplicación los artículos 1777, 1778 Pr., aun cuando su efecto estuviere suspenso por la ley. En fe de lo anterior firmo el presente pagaré a la orden, en la ciudad de managua a las ____ y ____ minutos ____ del día ____ de ____ del año 20 ____

Deudor _____

Testigo

Testigo

Yo: _____, mayor de edad, _____, _____, del domicilio de _____, con cédula de identidad _____, me constituyo fiador solidario y principal pagador de _____ y a favor de SBC Comercial, por la cantidad de _____ (C\$ _____), obligando en los mismo términos expresados en el documento anterior, acepto que esta solidaridad no se suspenderá por el hecho que el acreedor reciba cantidades anticipadas de dinero, del principal e interés o después de vencido el plazo estipulado o por prórroga de este en concepto de convenio tacto o expreso siendo autorizo ante mano al acreedor para conceder prórroga del plazo al deudor, sin que la falta de aviso previo vicie mi solidaridad en todo y cada uno de los términos.

Managua, _____ de _____ del año dos mil _____.

Firma _____

Elaboración propia: Br Flores, R. B., Br Laguna, L. C. y Br. Solís. R. S. (2020).

Anexo 4: Carta de aprobación de crédito



Carta de aprobación de crédito

Managua _____

Sr (a).

Estimado (a): _____

En atención a su solicitud en donde nos solicitaba aumento en su línea de crédito me permito comunicarle:

Realizamos una evaluación y por ser un excelente cliente de la gerencia general su solicitud para otorgarle una línea de crédito la cual el termino de pago será de 30 días a partir de la fecha de emisión de la factura, por lo que le agradeceremos realizar sus pagos puntuales.

Le adjuntamos pagaré por la suma _____, como garantía del límite de crédito que le estamos autorizando, para la razón social _____. Plazo 30 días con numero de Ruc _____. La misma solo actúa hasta por el monto representado y sobre documento detallados en el estado de cuenta a una fecha dada.

Los pagos solo podrán ser en cheque a nombre de SBC Comercial, S.A. o transferencia bancarias por medio de ACH.

Cuenta BAC córdobas 911416158.

Cuenta BAC dólares 14108592.

Sin otro particular.

Atentamente,

SBC COMERCIAL S.A.

Analista crédito y cobro.

Elaboración propia: Br Flores, R. B., Br Laguna, L. C. y Br. Solís. R. S. (2020).

VIII. Conclusiones

El objeto de estudio de este trabajo investigativo, fue realizar una evaluación al control interno del área de cuentas por cobrar de la empresa SBC comercial, S.A. al periodo 2019. Luego de finalizada la evaluación se determina lo siguiente:

La empresa posee deficiencias en las gestiones del área de cuentas por cobrar, en distintos niveles, desde la ausencia de políticas del área hasta las incorrectas actividades que se realizan actualmente para recuperar la cartera; no obstante, a través de esta investigación se realizaron tres análisis que ayudaron a determinar y respaldar las conclusiones que se presentaran a continuación;

La entidad posee debilidades en relación a su reducido personal para cumplir con la exigencia de las funciones encomendadas a cada uno de ellos, lo que implica un sobre cargo tareas y no poder detectar errores u omisiones ocasionadas por no segregar o distribuir las tareas de manera de que todos puedan cumplirlas en su debido momento. Haciendo énfasis a las amenazas que presenta la empresa, se encontró que la ubicación geográfica es un factor que puede incidir negativamente, debido a la competencia desleal que existe cerca del local, el cual es el mercado oriental, otra amenaza con la cuenta la que empresa es que algunos de sus competidores son entidades que importan sus productos y esto hace que se vuelvan clientes de su misma competidores. Dentro de sus fortalezas y oportunidades la empresa SBC Comercial, S.A. cuenta con un personal joven con experiencia dentro del rubro de comercialización de pinturas automotriz y arquitectónica, reciben capacitaciones para asesorar y promover los productos por parte de los proveedores, posee alianzas con los más grandes distribuidores del país. Cabe mencionar que al ser una empresa pequeña sus costos de operación sean bajo y esto permite que pueda ser competitiva en relación a los precios que ofrece el mercado.

Se realizó una valoración a la situación actual de la empresa con relación a la aplicación del control interno del área de cuentas por cobrar de la empresa SBC comercial, S.A. En dicho análisis se encontraron diversas situaciones riesgosas que la empresa atraviesa, las cuales se detallarán a continuación:

No se cuenta con manual de control interno, políticas establecidas y de igual manera no existe un manual de procedimientos para los trabajadores relacionados al área, añadido a esto, no hay un empleado que se encargue específicamente de las cuentas por cobrar y su recuperación, esta deficiencia se ve reflejada en el estado de la cartera debido a su gran índice de cartera vencida; en este análisis se realizaron resúmenes del estado de la cartera del segundo semestre del año 2019, donde se observó que la cartera vencida puede llegar a ascender a más del 60% de la cartera total de la empresa. También se determinó que el periodo promedio de cobro para la recuperación de la cartera en la empresa es de 145 días aproximadamente, lo cual refleja la inadecuada gestión del área.

Otro aspecto a destacar es la ausencia de políticas para otorgar crédito, lo cual se refleja en el flujograma actual del área, porque las decisiones de otorgamiento de crédito recaen completamente a disposición de la gerencia general, que a su vez es el dueño de la empresa; esta situación propicia un alto riesgo de no recuperación de la cartera. Por otro lado la empresa cuenta con un sistema contable llamado Unifile, pero al no haber un encargado que ejerza un monitoreo sobre el área, los registros se elaboran tiempo después de que el cobro fue efectuado, lo que quiere decir que la información financiera que generalmente se reporta a la gerencia, se encuentra desactualizada y no presenta el estado real de la cartera de la empresa.

Con respecto a determinar la fiabilidad de la información financiera de la entidad SBC comercial S.A. Se realizó la matriz de riesgo en el cual se determinaron cada uno de los riesgos significativos; entre ellos un inadecuado control de la gestión de las cuentas por cobrar, ocurrencia de fraude por parte de los trabajadores que se relacionan con esta área, falta de capacitación a personal, mala atención al cliente, control ineficiente con respecto con a los saldos de cartera, inexistencia de persona encargada de realizar este tipo de tareas, políticas inexistentes para definir a que cliente se le otorgara crédito, información desactualizada de los saldos de cartera, disminución de ventas y poca recuperación de cobranza, no se envían oportunamente a los clientes sus estados de cuenta. De igual manera, se realizó una evaluación de riesgo en el área de cartera y cobro, en la cual se logró identificar los riesgos mediante la matriz de riesgo, se valoró con una calificación 76.59 de un 100 encontrándose en una escala de riesgo alta.



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A, durante el periodo del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



Por último se realizó una propuesta de Manual de procedimientos de control interno para la entidad SBC comercial S.A. En la cual se determina la importancia de la existencia de este manual y procedimientos, mediante al alto grado de riesgo que se representa en la evaluación de riesgo en la entidad por la falta de políticas y procedimientos, con esta propuesta de manuales de procedimientos y políticas óptimas para sus colaboradores detallando cada una de sus funciones esto tendrá un efecto positivo en el control de saldo de cartera y cobro, registros oportunos en sistema y una cartera actualizada, así como también se establecieron políticas para otorgar crédito a clientes según su comportamiento de compras, y también como el correcto procedimiento de notificaciones cobro y seguimiento de los clientes.

IX. Recomendación

Establecer políticas del área de cartera, las cuales establezcan las condiciones adecuadas para el otorgamiento de créditos, los métodos y medios que se utilizaran para realizar la recuperación de la cartera, y donde se establezca el manejo que el área de contabilidad realizara a la información financiera proporcionada por cartera y cobro, y así ejercer control y disminuir los riesgos del área.

Designar a un empleado encargado exclusivamente al área de cobranza de la empresa SBC comercial, S.A, el cual realizara las tareas de recuperación de la cartera y el cual proporcionara la información del estado de los créditos, según las políticas y procedimientos del área de cartera indiquen.

Se recomienda a la entidad implementar una comisión del 2% antes de impuesto para los encargados de llevar a cabo, la recuperación de la cartera, con el objetivo de incentivar y motivar al personal de dar un seguimiento a los saldos de los clientes, de esta forma lograr que se realice una recuperación en el tiempo establecido.

Como cuarta recomendación a la empresa es presentar al gerente propietario la propuesta del manual de procedimiento implementado en el presente trabajo, que le haga ver a la entidad que debe llevar un control adecuado para el tratamiento de sus cuentas por cobrar, esto también le beneficiará para evitar posibles robos o fraude por sus trabajadores.

Se le recomienda a la empresa SBC comercial, S.A, la representación de las cuentas incobrables en los estados financieros(tomado de los anexo 9 y 10 se presentan los estados financieros de la entidad SBC comercial, S.A, en el cual no está representada esta cuenta), que indica la ley de concertación tributaria concertación tributaria, Art.39 corresponde a que se establecerá un porcentaje del 2% de créditos e inversiones de alto riesgo por pérdidas significativas e irre recuperables de la empresa, esto se podrá determinar con el análisis de saldo de cartera realizada por el responsable de cartera y cobro.



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A,
durante el periodo del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



Por último se le sugiere a la empresa SBC comercial, S.A, implementar un pagaré al momento de otorgar un crédito con el fin de tener un respaldo en caso de que el cliente incumpla con su obligación con la entidad, cabe mencionar que también se debería agregar a las facturas una nota en la cual le informe al cliente en caso de incumplir con el plazo establecido del crédito se generará un interés moratorio del 2.5 % mensual.

X. Bibliografía

- &, C., & Lybrand. (2007). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Accounter SAS. (29 de JUNIO de 2018). *Accounter SAS*. Obtenido de <https://accounter.co/normatividad/conceptos/politicas-contables-concepto-475-de-2018.html#:~:text=Las%20pol%C3%ADticas%20contables%20corresponden%20a,presentaci%C3%B3n%20de%20los%20estados%20financieros.&text=No%20deben%20confundirse%20las%20pol%C3%ADtica>
- Aguiar, M. D. (05 de Febrero de 2016). *SaberMetodología*. Recuperado el 03 de 06 de 2020, de SaberMetodología: <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Ballesteros, L. (19 de 12 de 2013). *Control Interno*. Obtenido de Control Interno: <https://ballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2013/12/29/antecedentes/>
- Calderon, E. M. (2017). *Evaluacion de los Procedimientos Contables Aplicados por la Empresa "Santos Joyeria" en el año 2017*. Monografía Licenciatura, UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA, Managua.
- Cantú, G. G., & Guajardo, N. E. (2008). *Contabilidad Financiera*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <file:///C:/Users/Administrador/Downloads/Contabilidad%20Financiera%20por%20Gerardo%20Guajardo%20Cant%C3%BA%20CPT.pdf>
- Castro, A. M., & Martínez, F. R. (2014). *Administración financiera*. Mexico: Grupo Editorial Patria. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/unanmanagua/39395?as_all=elementos_basico_de_la_administracion_financiera&as_all_op=unaccent_icontains&prev=as&page=97
- Chavez, H. A. (2012). *Auditoria externa al rubro de cuentas por cobrar*. Guatemala.
- Colin, A. G. (2011). *AUDITORÍA PARA EFECTOS DE CUENTAS POR COBRAR*. UNIVERSIDAD VERACRUZANA, Mexico.
- Del Valle, E. (2013). *CREDITO Y COBRANZA. (MONOGRAFIA PARA LICENCIATURA)*. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO, MEXICO.

- González, R. (s.f.). *OFC TLAXCALA*. Obtenido de OFC TLAXCALA:
<https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Grupo Miranda Consultores Empresariales. (2004). *NIA 400*. Obtenido de grupomiranda.co.cr:
http://www.grupomiranda.co.cr/despachos/nias_400_499_pdf/NIA_400.pdf
- Guiza, U. G. (2016). *Contabilidad financiera*. Bogoto: Ediciones de la U. Obtenido de
https://elibro.net/es/ereader/unanmanagua/70282?as_all=CONTABILIDAD__SUPERIOR&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as&fs_page=2
- IFRS Foundation. (2015). *Nomas Internacionales de Informacion financiera para Pymes*.
Londres: IASC Foundation Publications Departament.
- IFRS Foundation. (2015). *Norma Internacional de Contabilidad, sección 32 Instrumentos
Financieros*. Londres: IASC Foundation Publications Department.
- Instituto de Auditores Interno de España. (10 de MAYO de 2013). *Instituto de Auditores Interno
de España*. Obtenido de Instituto de Auditores Interno de España:
https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf
- LA ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA. (28 de FEBRERO de
2019). LEY DE CONCERTACIÓN TRIBUTARIA. *LEY DE CONCERTACIÓN
TRIBUTARIA*, pág. 25.
- López, W. U., Díaz, A. V., & Valverde, A. G. (2020). *ANÁLISIS PARA IMPLEMENTACIÓN DE
LA SECCIÓN 13 NIIF PARA PYMES EN LOS REGISTROS Y CONTROL DE LOS
INVENTARIOS EN LA EMPRESA*. Monografía Licenciatura, UNIVERSIDAD
NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA, Managua.
- Luna, L. M. (2019). *Evaluacion de control interno en el area de inventario para la entidad
Aluminic, S.A Durante el periodo 2018*. Tesis a Master , UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA, Managua.
- Luna, Y. B. (2012). *AUDITORIA INTEGRAL: NORMAS Y PROCEDIMIENTOS 2ED*. Bogota:
Ecoe Ediciones.
- Mantilla, S. A. (2018). *Auditoría del control interno (4a. ed.)* (4ta ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/unanmanagua/70533?page=52>.
- Mena, C. L., & Rojas, K. P. (2008). *Gestion de cuentas por cobrar Teoria y Aplicacion*.
UNIVERSIDAD DEL BIO-BIO, chillan.

- Molina, W. (2008). <https://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7098/3/657.458-M722m-Capitulo%20II.pdf>. Obtenido de <https://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7098/3/657.458-M722m-Capitulo%20II.pdf>
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *CRÉDITO Y COBRANZA*. MEXICO: GRUPO EDITORIAL PATRIA.
- Palomo, C. A. (2019). *Control interno en las empresas*. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/unanmanagua/124953?page=17>.
- Paredes, J. (2014). *Auditoria I*. Lima: CEPMA-PROESAD.
- Reyes, J. C., & Albarado, J. F. (2014). *Contabilidad I*. Mexico DF: Grupo Editorial Patria.
- Santillana, J. (2013). *Sistemas de control interno*. Mexico: Pearson Educación.
- Sarli, R. R. (2015). Análisis foda. Una herramienta necesaria. *Análisis f*. Universidad Nacional de cuyo, Argentina. Obtenido de CORE: <https://core.ac.uk/download/pdf/61891219.pdf>
- Silva, R., Rueda, R., & Tapia, C. (2017). *Auditoría interna: perspectivas de vanguardia*. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/unanmanagua/116357?page=15>
- Stevens, R. (11 de Diciembre de 2019). *Rankia*. Obtenido de Rankia: www.rankia.co
- Talancón, H. P. (24 de Octubre de 2006). *redalyc.org*. Obtenido de [redalyc.org](https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf): <https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>
- Tavares, D. D. (17 de 1 de 2017). *unCOMO*. Obtenido de unCOMO: <https://negocios.uncomo.com/articulo/cual-es-el-significado-de-foda-27505.html>
- Trias, G. P. (05 de 2009). Los Manuales Administrativos Hoy.
- Zaira, H. C., & Mena, H. G. (2020). *EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA SERVICIOS FOTOMECÁNICOS S.A. EN EL AÑO 2018, BAJO METODOLOGÍA COSO*. Monografía Licenciatura, UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA, Managua.



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A,
durante el periodo del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



XI. Anexos

Anexo 1: Cuestionario para el área de cartera y cobro.

EMPRESA “SBC COMERCIAL S.A”

Cuestionario para el área de cuentas por cobrar.

Pregunta	si	no	Justificación
Se verifica los expedientes de los clientes con el fin que la documentación amerite el cobro?		X	Se realiza verificación cuando la empresa no tiene liquidez para pagar una obligación de urgencia.
Hacen un análisis de saldo, con el fin de conocer la situación de los clientes?		X	Se hacen solo cuando se presenta un problema con algún cliente
Los clientes tienen políticas para ejercer en ellos una cobranza individual?	X		
Se les envía oportunamente a los clientes sus estados de cuenta?	X		
Se efectúa análisis de la rotación de cuentas por cobrar y el resultado es analizado para determinar la prontitud de la recuperación?		X	No se realiza análisis de para determinar la prontitud de recuperación ya no se cuenta con alguien que este enfocada en el área de cartera.
Existe cuentas cuya recuperación sea dudosa?	X		Si, la empresa cuenta con cuentas de cuya recuperación es dudosa lo cual representa el 30% de ella misma.
Se tienen en lista o catálogo de clientes con direcciones, teléfonos, entre otros datos?	X		
Se realizan visitas periódicas para efectuar un cobro que lo amerite.	X		Si pero se realiza cuando los clientes bajan su índice de compra lo cual representa un riesgo.
Existen políticas establecidas que definan los procesos dentro del área de cartera.		X	No se cuenta con políticas dentro del área de cartera se realiza cobros cuenta con una necesidad es ahí cuando se le da prioridad a la cartera y cobro.
Existen actividades de control interno que reduzcan el riesgo de incorrecciones materiales dentro del área de cobranza.		X	No se cuenta con un buen conocimiento o una manera para reducir el riesgo de cobranza, la única forma es cortar el crédito por un tiempo a ese cliente.



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A, durante el periodo del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



Fuente; Recopilado de la empresa SBC comercial, S.A (2020).

Anexo 2: Entrevista a gerente propietario.

Entrevista

Dirigido: Gerente general

Objetivo: Identificar la efectividad de los controles aplicados en el área de cartera y cobro

1. ¿En base a que normas contables se rige la contabilidad de la entidad?

La empresa se rige mediante principios de contabilidad generalmente aceptados.

2. ¿La entidad posee un sistema de control interno para el área de cartera y cobro?

No está definido un sistema de control interno para cartera y cobro ya que el responsable de contabilidad o el gerente.

3. ¿Qué sistema utilizan para el registro de las operaciones contables?

Se utiliza un sistema contable como Unifile pero debido a la carga laboral no está al día por ende no se puede utilizar como referencia para brindar una información exacta así que se tiene que recurrir a hacer un control físico para dar una información razonable.

4. ¿Qué tipo de control considere que se adecue a su área?

- Dar seguimiento a las cuentas que se vuelven morosas
- Realiza análisis de cartera.
- Hacer visitas frecuentes de cliente para control de sus créditos
- Dirigir arreglos de pagos mediante acuerdos con los clientes

5. ¿Qué se hace para constatar la fiabilidad de la recuperación de la cartera?

Se realiza de verificación de los depósitos realizados con los recibos efectuados en por contabilidad.



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A,
durante el periodo del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



6. ¿El personal en el área está capacitado para cumplir con los procedimientos de control interno?

No se realiza capacitación por lo que los únicos encargados de dar seguimiento a la cartera son el gerente y el responsable de contabilidad el procedimiento que se realiza es que el responsable de contabilidad realiza el cheque y el gerente realiza el depósito y notifica que cliente hará su pago.

7. ¿Qué medidas se toman cuando la cartera se torna dudosa de recuperación?

Se realiza visita a los clientes exponiendo la situación que se presenta hasta llegar a un acuerdo con el cliente para lograr obtener un arreglo de pago y esto no se torne de dudosa recuperación ya sea por CK posfechado como garantía de pago.

8. ¿Cuáles son las actividades de control son las más utilizadas en el área?

- La actividad de control que se realiza cobros y se envían estados de cuentas a los clientes por vía correo.
- Se hace un informe de contabilidad de las cuentas que presentan mucho vencimiento.
- A los clientes que topan su límite de crédito se les suspende inmediatamente y se lleva a cobro para poder seguir con su crédito

9. ¿Cada cuanto se evalúa al personal de cartera y cobro?

Se evalúa de manera quincenal o semanal o si la empresa está presentando liquidez para una obligación de le da más seguimiento que de lo habitual.

10. ¿Se cuenta con manuales dentro de la empresa?

Contables	NO
Procedimiento Empírico	SI
Política	NO



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A,
durante el periodo del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



Fuente; Recopilado de la empresa SBC comercial, S.A (2020).

Anexo3: Reporte general de créditos segundo semestre del año 2019 mes de julio.

SBC COMERCIAL, S.A.
REPORTE DE RESUMEN GENERAL DE CREDITOS
CIFRADOS EN CORDOBAS
SALDOS HASTA LA FECHA 31/07/2019

ESTADO	MONTOS	(%)
CORRIENTES	130,480.00	47.20%
DE 1 A 30 DIAS	16,873.24	6.10%
DE 31 A 60 DIAS	96,990.13	35.09%
DE 61 A 90 DIAS	32,072.95	11.60%
DE 91 A 120 DIAS	-	0.00%
DE 121 A MAS DIAS	-	0.00%
GRAN TOTAL	276,416.32	99.99%

Fuente; Recopilado de la empresa SBC comercial, S.A (2020).



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A,
durante el periodo del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



Anexo 4: Reporte general de créditos segundo semestre del año 2019 mes de agosto.

SBC COMERCIAL, S.A.
REPORTE DE RESUMEN GENERAL DE CREDITOS
CIFRADOS EN CORDOBAS
SALDOS HASTA LA FECHA 31/08/2019

ESTADO	MONTOS	(%)
CORRIENTES	121,998.38	41.52%
DE 1 A 30 DIAS	40,512.02	13.79%
DE 31 A 60 DIAS	4,162.06	1.42%
DE 61 A 90 DIAS	69,002.21	23.48%
DE 91 A 120 DIAS	58,142.19	19.79%
DE 121 A MAS DIAS	-	0.00%
GRAN TOTAL	293,816.86	100.00%

Fuente; Recopilado de la empresa SBC comercial, S.A (2020).



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A,
durante el periodo del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



Anexo 5: Reporte general de créditos segundo semestre del año 2019 mes de septiembre.

SBC COMERCIAL, S.A.
REPORTE DE RESUMEN GENERAL DE CREDITOS
CIFRADOS EN CORDOBAS
SALDOS HASTA LA FECHA 30/09/2019

ESTADO	MONTOS	(%)
CORRIENTES	291,422.16	66.50%
DE 1 A 30 DIAS	10,305.76	2.35%
DE 31 A 60 DIAS	5,225.26	1.19%
DE 61 A 90 DIAS	4,162.06	0.95%
DE 91 A 120 DIAS	69,002.21	15.74%
DE 121 A MAS DIAS	58,142.19	13.27%
GRAN TOTAL	438,259.64	100.00%

Fuente; Recopilado de la empresa SBC comercial, S.A (2020).



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A,
durante el periodo del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



Anexo 6: Reporte general de créditos segundo semestre del año 2019 mes de octubre.

SBC COMERCIAL, S.A.
REPORTE DE RESUMEN GENERAL DE CREDITOS
CIFRADOS EN CORDOBAS
SALDOS HASTA LA FECHA 31/10/2019

ESTADO	MONTOS	(%)
CORRIENTES	582,052.95	67.67%
DE 1 A 30 DIAS	141,503.90	16.45%
DE 31 A 60 DIAS	1,406.57	0.16%
DE 61 A 90 DIAS	5,225.26	0.61%
DE 91 A 120 DIAS	4,162.06	0.48%
DE 121 A MAS DIAS	125,803.73	14.63%
GRAN TOTAL	860,154.47	100.00%

Fuente; Recopilado de la empresa SBC comercial, S.A (2020).



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A,
durante el periodo del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



Anexo 7: Reporte general de créditos segundo semestre del año 2019 mes de noviembre.

SBC COMERCIAL, S.A.
REPORTE DE RESUMEN GENERAL DE CREDITOS
CIFRADOS EN CORDOBAS
SALDOS HASTA LA FECHA 30/11/2019

ESTADO	MONTOS	(%)
CORRIENTES	541,584.25	47.47%
DE 1 A 30 DIAS	349,324.90	30.62%
DE 31 A 60 DIAS	113,419.60	9.94%
DE 61 A 90 DIAS	1,406.57	0.12%
DE 91 A 120 DIAS	5,225.26	0.46%
DE 121 A MAS DIAS	129,965.78	11.39%
GRAN TOTAL	1140,926.36	100.00%

Fuente; Recopilado de la empresa SBC comercial, S.A (2020).



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A,
durante el periodo del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



Anexo 8: Reporte general de créditos segundo semestre del año 2019 mes de diciembre.

**REPORTE DE RESUMEN GENERAL DE CREDITOS
CIFRADOS EN CORDOBAS
SALDOS HASTA LA FECHA 31/12/2019**

ESTADO	MONTOS	(%)
CORRIENTES	435,755.66	37.35%
DE 1 A 30 DIAS	318,501.11	27.30%
DE 31 A 60 DIAS	129,573.57	11.11%
DE 61 A 90 DIAS	146,237.05	12.53%
DE 91 A 120 DIAS	1,406.57	0.12%
DE 121 A MAS DIAS	135,190.04	11.59%
GRAN TOTAL	1166,664.00	100.00%

Fuente; Recopilado de la empresa SBC comercial, S.A (2020).



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A,
durante el periodo del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



Anexo 9: Estados financieros, balance general.



SBC Comercial, S.A.
Balance General
Expresado en Córdobas (C\$)
Al 31 de diciembre 2019

ACTIVOS		PASIVOS	
CIRCULANTES		CIRCULANTES	
CAJAS	959.554,14	PROVEEDORES	5.001.841,39
BANCOS	3.761,94	CUENTAS POR PAGAR	900.792,80
INVENTARIOS	3.421.904,15	IMPUESTOS POR PAGAR	102.551,49
CUENTAS X COBRAR	1.166.664,00	RETENCIONES	550.406,24
ESTIMACION CUENTAS INCOBRABLES	0,00	GASTOS ACUMULADOS POR PAGAR	499.188,53
PAGOS ANTICIPADOS	1.026.972,45	TOTAL CIRCULANTES	C\$ 7.054.780,45
OTROS CREDITOS	0,00		
MATERIAS PRIMAS	98.128,59	PASIVO FIJO	
TOTAL CIRCULANTES	C\$ 6.676.985,27	PRESTAMOS BANCARIOS L/P	0,00
FIJOS		TOTAL PASIVOS	C\$ 7.054.780,45
EQUIPO RODANTE	252.269,08		
EQUIPO DE COMPUTO	34.715,01	CAPITAL	
MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA	97.842,68	APORTACIONES	55.622,00
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN	9.455,86	UTIL / PERD PERIODO ANTERIOR	0,00
OTROS ACTIVOS	18.075,00	UTIL / PERD PERIODO CORRIENTE	45.940,66
TOTAL FIJOS	C\$ 412.357,64		
OTROS ACTIVOS		TOTAL CAPITAL	C\$ 101.562,66
SOFTWARE	67.000,20		
TOTAL OTROS ACTIVOS	C\$ 67.000,20	TOTAL PASIVOS CAPITAL	C\$ 7.156.343,11
TOTAL ACTIVOS	C\$ 7.156.343,11		

Contador General
Fuente; Recopilado de la empresa SBC comercial, S.A (2020).

Gerente General



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A,
durante el periodo del 01 enero al 31 de diciembre 2019.



Anexo 10: Estado financiero, estado de resultado.



SBC Comercial, S.A.
Estado de Resultado

Expresado en Córdobas (C\$)

Del 01 de diciembre al 31 de diciembre 2019

Valor acumulado

VENTAS NETAS	2.914.317,73		11.763.047,27
(+) OTROS INGRESOS	<u>12.001,81</u>		<u>62.820,04</u>
TOTAL INGRESOS		C\$ 2.926.319,54	11.825.867,31
Menos:			
COSTO DEL PRODUCTO VENDIDO	<u>2.441.462,67</u>	<u>2.441.462,67</u>	<u>8.361.983,25</u>
Igual:			
UTILIDAD BRUTA		C\$ 484.856,87	3.463.884,06
Menos:			
GASTOS DE VENTA	223.408,08		1.044.231,24
GASTOS DE ADMINISTRACION	431.541,66		2.127.294,67
GASTOS FINANCIEROS	12.012,23		59.206,35
GASTOS NO DEDUCIBLES	<u>131.629,61</u>		<u>68.952,48</u>
TOTAL GASTOS		C\$ 798.591,58	
Igual:			
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		<u>C\$ (313.734,71)</u>	<u>C\$ 164.199,33</u>

Contador General

Fuente; Recopilado de la empresa SBC comercial, S.A (2020).

Gerente General



Evaluación del Control del área de cartera y cobro para la empresa SBC comercial S.A,
durante el periodo del 01 enero al 31 de diciembre 2019.

