

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA

UNAN-MANAGUA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS



**TESIS DE MONOGRAFÍA PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADAS EN
CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS.**

TEMA:

**“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO BAJO LA METODOLOGÍA COSO 2013,
EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA NICA-TRANSFER, S.A. POR EL
PERÍODO 2019”.**

AUTOR:

BRA. ESCARLETH DEL SOCORRO CARRIÓN MARTÍNEZ.

BRA. GUISELLE ELIZABETH ANTÓN SANTELIZ.

TUTOR:

ADA OFELIA DELGADO RUZ

MANAGUA, MARZO DEL 2021.

i. Dedicatoria

Dedico este trabajo a:

Dios, por darme la vida y la salud, por ser mi Guía a lo largo de este camino, por ser el dador de la sabiduría, la cual me permitió poder culminar esta etapa tan importante de mi vida.

Mis Padres:

Por haber sido mi mayor ejemplo de que con esfuerzo y amor todo se puede lograr, por inculcarme valores y conducirme por el buen camino y ser mi fuente inagotable de inspiración.

Por brindarme su apoyo incondicional y así culminar esta meta y convertirme en una mejor persona día a día, por siempre estar ahí motivándome a no flaquear y lograr este objetivo.

Guisselle Antón Santeliz.

Dedico este trabajo a:

Dedico este trabajo a Dios, primeramente, por darme la vida y la salud, por proveerme las finanzas y la sabiduría que me permitieron alcanzar esta meta tan importante de mi vida.

Mi madre, por haber sido mi mayor ejemplo que con esfuerzo y amor todo se puede lograr, por inculcarme valores y conducirme por el buen camino y ser mi fuente inagotable de inspiración y motivación cuando ya no quería continuar.

Mi esposo y mi bella hija: que son mis motores para seguir adelante y culminar esta etapa, por brindarme su apoyo incondicional que me permitieron lograr este objetivo.

Escarleth Carrión Martínez



ii. Agradecimiento

Agradecemos primeramente e infinitamente a Dios nuestro creador que nos ha dado la bendición de poder avanzar, y de darnos la sabiduría necesaria todos los días para poder culminar con éxito.

A todas aquellas personas que de alguna manera nos apoyaron y siempre estuvieron dando ánimos para esforzarnos más y más, nuestros sinceros agradecimientos están dirigidos a ellos.

A nuestros Docentes que contribuyeron con su paciencia, dedicación y esmero para ayudarnos a concluir este trabajo investigativo, en especial a él **Lic. Norwin Steven Castellon Vega**, gracias por su excelente labor al instruirnos en todo momento y brindarnos sus conocimientos y ser una parte fundamental en nuestra culminación de nuestra investigación monográfica.

Escarleth Carrión Martínez.

Guisselle Antón Santeliz.

iii. Carta aval

Comisión del Departamento de Contabilidad Pública y Finanzas

Por medio certifico, el respectivo resumen final de Monografía de Graduación correspondiente al II Semestre 2020, con tema general **“EVALUACION DEL CONTROL INTERNO BAJO LA METOLOGIA COSO 2013, EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA NICA-TRANSFER, S.A. POR EL PERIODO 2019”**. Presentado por las bachilleres « **ESCARLETH DEL SOCORRO CARRIÓN MARTÍNEZ** » con número de carnet «**14-20347-8**» y « **GUISSELLE ELIZABETH ANTÓN SANTELIZ** » con número de carnet «**12-20188-3**», para Optar al Título de Licenciadas en Contaduría Pública y Finanzas

Este trabajo reúne los requisitos para optar al Título de Licenciatura en Contabilidad Pública y Finanzas, ha concluido satisfactoriamente que especifica el Reglamento de la UNAN-Managua.

Dado en la ciudad de Managua, Nicaragua a los 17 días del mes de Marzo del año dos mil veintiuno.

Atentamente,

MSc. Ada Ofelia Delgado Ruz

Tutor

iv. Resumen

El presente trabajo de investigación, denominado, “Evaluación del control interno bajo la metodología COSO 2013, en las cuentas por cobrar de la empresa NICA-TRANSFER, S.A en el periodo 2019, se efectuó con la finalidad de evaluar los controles que posee la empresa en el departamento de contabilidad del área de cobranzas, en esta investigación se aplicó la metodología del Marco Integrado de control interno - COSO 2013, mediante el cual se proveyó la información necesaria para descifrar las falencias en el proceso de gestión de las cuentas por cobrar.

Además, se hace primordial el uso de técnicas de investigación como es el cuestionario aplicado al gerente, contador y auxiliar contable; mediante este se obtuvieron evidencias necesarias que revelaron la problemática en la empresa mencionada, vinculadas al área de cuentas por cobrar y se comprobó, que el problema clave de esta investigación es la falta de evaluación de los controles internos del área estudiada, se especifican recomendaciones a fin de fortalecer los controles existentes en la empresa, disminuir el margen de errores y el riesgo de fraudes.

En conclusión, la gestión de cobro no es efectiva, y esto se debe a que carecen de políticas de cobro que ayuden durante el proceso de crédito y cobranza; de un monitoreo de las cuentas por cobrar mediante el análisis de antigüedad de saldos; evaluación periódica de los controles internos aplicados al proceso de cobranza, en fin la gestión actual no garantiza la recuperación oportuna de la cartera, es necesario que se hagan los correctivos necesarios basados en procesos que partan desde el comportamiento crediticio del cliente hasta su pago, contribuyendo así a las mejoras de la empresa, manteniendo los flujos contables óptimos.

i. Índice

i.	Dedicatoria	i
ii.	Agradecimiento	ii
iii.	Carta aval.....	iii
iv.	Resumen	iv
I.	Introducción	1
1.1.	Antecedentes	2
1.1.1	Antecedentes teóricos	2
1.1.2	Antecedentes de campo.	3
1.2.	Justificación	5
1.3.	Planteamiento del problema.	6
1.4.	Formulación del problema.	7
II.	Objetivos de la investigación	8
2.1.	Objetivo general	8
2.2.	Objetivos específicos.	8
III.	Marco Teórico.	9
3.1.	Control interno	9
3.1.1.	Definición de control interno	9
3.1.2.	Objetivos del control interno	11
3.1.3.	Responsabilidad por el Control Interno	14
3.1.4.	Efectividad del Control Interno.	15
3.1.5.	Importancia del control interno	16
3.2.	Cuentas por cobrar	16
3.2.1.	Definición.	16

3.2.2.	Objetivo	17
3.2.3.	Características	17
3.2.4.	Clasificación de las cuentas por cobrar	18
3.2.5.	Importancia	19
3.2.6.	Reglas de valuación de las cuentas por cobrar	20
3.2.7.	Provisión de las cuentas por cobrar	20
3.2.8.	Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar	21
3.2.9.	Prácticas de las cuentas por cobrar	23
3.3.	Modelo COSO 2013	24
3.3.1.	Definiciones	24
3.3.2.	Objetivos del control interno, según COSO 2013.	25
3.3.3.	Componentes y principios del control interno, según COSO 2013.	25
3.3.4.	Beneficios de un Sistema de Control Interno, según COSO 2013.	28
IV.	Preguntas directrices.....	29
V.	Operacionalización de variables	30
VI.	Diseño metodológico.....	31
6.1.	Enfoque de la investigación	31
6.2.	Tipo de investigación	31
6.3.	Población y muestra.....	32
6.3.1.	Población	32
6.3.2.	Muestra.....	32
6.4.	Instrumentos de recolección de datos	33
6.4.1.	Cuestionario:.....	33
6.4.2.	Análisis FODA:.....	33
6.4.3.	Matriz de Evaluación según COSO 2013	34



6.4.4.	Informe COSO:	34
VII.	Análisis de resultados	35
7.1.	Perfil de la empresa	35
7.1.1.	Historia de la empresa.....	35
7.1.2.	Misión	38
7.1.3.	Visión	38
7.1.4.	Valores	38
7.1.5.	Estructura organizacional de la empresa NICA-TRANSFER, S.A.....	39
7.2.	Describir los controles internos y aspectos relevantes de las cuentas por cobrar aplicados por la compañía NICA-TRANSFER en el periodo 2019 para un entendimiento.....	39
7.3.	Analizar las prácticas y procesos de créditos y cobranza establecidos por la compañía Nica-Transfer en el periodo 2019.....	43
7.4.	Analizar el diseño y efectividad de los controles internos establecidos por la administración en su proceso de crédito y cobranza en base a los 17 principios establecidos en el marco COSO 2013.....	44
7.5.	Proponer las recomendaciones de control interno necesarias que mejoren las operaciones de las cuentas por cobrar de la compañía NICA-TRANSFER, S.A. para el periodo 2019.	
	51	
VIII.	Conclusiones.....	55
IX.	Recomendaciones.....	57
X.	Bibliografías	58
XI.	Anexos	61

I. Introducción

Actualmente la importancia de tener y evaluar los controles internos para una compañía radica en la eficacia para alcanzar sus objetivos estratégicos. Cabe destacar, que la entidad que aplique y evalúe los controles internos en sus operaciones, conducirá a tener un sistema más eficaz y eficiente en sus actividades desarrolladas por las compañías, así como servir de pauta para la identificación y mitigación de riesgos de errores u omisiones, o equivocaciones.

La presente investigación está orientada a evaluar el control interno bajo la metodología COSO 2013, en las cuentas por cobrar de la empresa NICA-TRANSFER, S.A., a fin de comprobar si los mismos están adecuadamente diseñados e implementados y en base a esto elaborar una propuesta de controles internos adicionales que fortalezcan los controles existentes, con el propósito de facilitarle a la empresa el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

El tipo de estudio utilizado para llevar a cabo esta monografía fue una investigación de campo con enfoque documental, aplicando un método cualitativo para el análisis del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa NICA-TRANSFER, S.A, donde las técnicas de recolección de datos fueron el cuestionario, análisis FODA y construcción de la matriz de evaluación en base a COSO 2013, permitiendo recopilar la información necesaria del año 2019, que dieron a conocer la problemática de la empresa, estas herramientas fueron aplicadas a la población que es el área de contabilidad de la empresa NICA-TRANSFER, S.A. y para la muestra se tomó el 100% de las cuentas por cobrar.

Se realizó la evaluación de control interno en base al modelo COSO 2013 dado a que le permite a la entidad brindar mayor credibilidad, además este modelo nos encamina a tener un extenso entendimiento sobre las actuaciones ante una actitud ilícita implementando los principios y componentes del presente modelo.

La estructura de la investigación se conforma de la siguiente manera:

En el capítulo I, se presenta la introducción donde se describen los antecedentes, justificación, planteamiento y formulación del problema; en el capítulo II se expondrán los Objetivos a desarrollar; en el capítulo III se describe el Marco teórico donde se detallan las teorías en base a

los objetivos de la investigación; en el capítulo IV se exponen las preguntas directrices.

En el capítulo V se desarrolla la Operacionalización de variables partiendo de los objetivos; en el capítulo VI se describe el diseño metodológico es decir el tipo de estudio utilizado, muestra de la población, tipo de instrumentos; en el capítulo VII se desarrolla el análisis de los resultados obtenidos a partir de los datos obtenidos; en el capítulo VIII se exponen las conclusiones; en el capítulo IX se describen las recomendaciones realizadas a partir de los resultados obtenidos; capítulo X se describe la bibliografía consultada y en el capítulo XI se exponen los anexos

1.1. Antecedentes

1.1.1 Antecedentes teóricos

El origen del Control Interno, suele ubicarse con el surgimiento de la partida doble, lo cual era una de las medidas de control, pero no fue hasta finales del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

Para Narváez A. y Narváez J, (2005) Control Interno, se define como el conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del Control Interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales. Se enmarcan en realizar nuevos procedimientos de control para poder llevar a cabo los objetivos de las empresas.

Según Rejopachi, (2009) La evaluación de control interno del departamento de crédito se identificará deficiencias y debilidades y forma de administración de la empresa con el fin de lograr mejoras en la efectividad de la evaluación de control interno en el departamento de créditos. Se determinó, que la empresa lleva una inadecuada organización, aplican débiles políticas y procedimiento en el otorgamiento de créditos y se debe a la falta de control y supervisión sobre los créditos ya otorgados.

Para Salcedo, (2007) Un sistema de control interno efectivo requiere algo más que un riguroso cumplimiento de las políticas y procedimientos: requiere del juicio y del criterio profesional. La dirección y el consejo de administración deben utilizar su criterio profesional para determinar el nivel de control que es necesario aplicar. En caso de contener un sistema controlado podemos

conocer el pasado, vigilar el presente y programar el futuro de las inversiones del negocio.

1.1.2 Antecedentes de campo.

Los antecedentes de campo están centrados a estudios realizados internacionalmente y también Nacionalmente:

A nivel Nacional

En Nicaragua, las bachilleres Lacayo, Ruiz y Umaña, (2018) presentaron el estudio “Evaluar la efectividad del sistema de control interno (SCI) para la empresa Inversiones Netsolutions S, A. en el área de caja general según COSO 2013 durante el periodo 2016”, donde se detalle la problemática que se genera en el área de caja por la falta de distribución de personal, hasta la pérdida del efectivo. Como recomendación sostienen que se debe crear unidades de supervisión y monitoreo del sistema de control interno para el área de caja general

Br. Cruz C. (2012), abordó el tema “Evaluación de sistemas de Control Interno y su incidencia en los procesos de las cuentas por cobrar de la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores “Foro Miraflores”, Estelí en el periodo 2010-2011”, el cual tiene pormenores y limitaciones que pueden afectar al funcionamiento de la cartera. Cruz a manera de recomendación creó un Manual de Control Interno Financiero para que fuese implementado por la empresa y dar solución a los problemas planteados.

Br. Granera M. (2019), realizó la Tesis “Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar a clientes del comisariato Hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado COSO 2013, para el periodo 2018”, obteniendo resultados insatisfactorios y deficientes para la gestión de cobro. Como recomendación propone implementar políticas y procedimientos para evaluar a los clientes sus antecedentes crediticios, capacidad de pago y situación financiera y así tener una mejor noción de la recuperación de cartera.

A nivel Internacional

Romero G., (2004) de Perú, Lima, en la tesis denominada: “Deficiencias de Control Interno en el proceso de gestión institucional”, presentada para optar el Grado de Maestro en administración en la Universidad Nacional Federico Villarreal; como recomendación detallaron

que los problemas que tiene el Control Interno previo, concurrente y posterior; no facilita el proceso de gestión de las instituciones

Para Vega S., (2008) En Perú, Lima en su tesis denominada: "El sistema de Control Interno en la empresa moderna", presentada para optar el grado de Maestro en Administración en la Universidad San Martín de Porres, recomienda que el sistema de Control Interno no es el elemento perturbador de la gestión, sino todo lo contrario, es el elemento facilitador de la gestión óptima de las empresas modernas para facilitar la toma de decisiones, de inversión, financiamiento y de operación.

En Colombia Pereira (2011) realizó un informe de Control Interno contable de la Universidad Tecnológica de Pereira con el objetivo de “Evaluar Control Interno de los registros contables de la Universidad Pereira”, los expertos fueron los docentes de la Universidad.

1.2. Justificación

Esta investigación se realiza con el interés de dar a conocer a la empresa NICA-TRANSFER, S.A, la importancia de implementar controles internos bien diseñados para ejecutar los objetivos propuestos por la empresa y obtener resultados que ayuden a la toma de decisiones de las operaciones de la empresa, igualmente para ofrecer confiabilidad sobre la información contable de nuestros estados financieros.

El tema de esta investigación es evaluar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa NICA-TRANSFER, S.A, durante el periodo 2019. Este estudio es fundamental porque con las cuentas por cobrar establecidas en el sistema permitirá trabajar de manera eficaz, eficiente y con calidad, permitiendo el buen manejo y control de los cálculos de estas cuentas.

La aplicación adecuada de controles internos para el área de cuentas por cobrar en la empresa NICA-TRANSFERS, S.A, surge por la necesidad de comprobar que efectivamente aplicar controles es beneficioso para cualquier empresa porque minimiza riesgos y ayuda a la consecución de objetivos además de mostrar a esta empresa que el control es un medio estratégico que contribuirá al desarrollo efectivo de esta área, permitiendo con ello que esta cumpla con los tres objetivos del informe COSO 2013. Puesto que actualmente la empresa no garantiza dicha fiabilidad dado a los controles deficientes que posee actualmente. Cabe mencionar que el control interno fortalece el desarrollo de las actividades de la compañía.

Otro de los motivos por el cual se elabora esta investigación es para contribuir al buen desarrollo de las operaciones de cuentas por cobrar en la empresa proponiendo recomendaciones que mejoren los controles aplicados actualmente, planteando nuevos conceptos que permitirán aplicar conocimientos teóricos-prácticos adquiridos a lo largo de nuestra carrera; De igual manera, servirá de guía para estudiantes de la universidad que quieran investigar y ampliar sus conocimientos sobre este tema de interés porque es de provecho en el ámbito personal para optar al título de licenciado en contaduría pública y finanzas.

1.3. Planteamiento del problema.

Las empresas deben implementar un sistema de control interno eficiente que les permita enfrentarse a los rápidos cambios del mundo de hoy. Es responsabilidad de la administración y de los directivos desarrollar un sistema que garantice el cumplimiento de los objetivos de la empresa y se convierta en una parte esencial de la cultura organizacional.

Síntomas: Actualmente la empresa NICA-TRANSFER, S.A., no efectúa evaluación de los controles internos existentes en el área de cuenta por cobrar; en base a un marco normativo formalmente establecido, como COSO 2013.

Causa: Lo antes mencionado es causado por parte de la gerencia debido a que no invierte en recursos que permitan la actualización y mejora continúa de los mismos.

Pronóstico: De no evaluar sus controles internos ante tal problema se correrá con el riesgo de que la empresa no cuente con la solvencia suficiente para cubrir gastos, porque esto afecta directamente sus utilidades ocasionando incluso hasta el cierre de la misma, ya que de igual manera perjudica su reputación empresarial.

Control al pronóstico: Partiendo de lo anterior surge la necesidad de recomendar la actualización y mejora de los controles internos para el área de cuentas por cobrar, tomando como referencia el informe COSO 2013, para lograr una adecuada toma de decisiones en la definición del plazo de vencimiento para otorgamiento de crédito y selección de cliente.



1.4. Formulación del problema.

¿Es posible evaluar el control interno de las cuentas por cobrar en base al marco normativo COSO 2013 para la compañía NICA TRANSFER?

II. Objetivos de la investigación

2.1. Objetivo general

Evaluar el control interno bajo la metodología COSO 2013, en las cuentas por cobrar de la compañía NICA-TRANSFER, S.A. por el periodo 2019.

2.2. Objetivos específicos

- ✓ Describir los controles internos y aspectos relevantes de las cuentas por cobrar aplicados por la compañía NICA-TRANSFER en el periodo 2019 para un entendimiento.
- ✓ Analizar las prácticas y procesos de créditos y cobranza establecidos por la compañía Nica-Transfer en el periodo 2019.
- ✓ Analizar el diseño y efectividad de los controles internos establecidos por la administración en su proceso de crédito y cobranza en base a los 17 principios establecidos en el marco COSO 2013.
- ✓ Proponer las recomendaciones de control interno necesarias que mejoren las operaciones de las cuentas por cobrar de la compañía NICA-TRANSFER, S.A. para el periodo 2019.

III. Marco Teórico.

3.1. Control interno

3.1.1. Definición de control interno

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

De acuerdo a Carpio, C. (1997) El Control Interno es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza del Control Interno determinará si existe una seguridad razonable de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son confiables, o no.

El Control Interno es una herramienta de forma clara y precisa para el sistema contable, que nos dé la verdadera razonabilidad y objetividad de las cifras reflejadas en periodo determinado de las operaciones de la entidad. En las Entidades hoy en día es fundamental el Control Interno ya que nos permite confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes y normas que regulan las entidades de los estados financieros.

Por su parte, Aguirre, J. (2006) define que:

El Control Interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguarda de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.).

El Control Interno es una técnica para realizar en la empresa, controlar las operaciones administrativas y contables mediante procedimientos, normas para alcanzar los objetivos de la entidad. El control es una de las etapas importante de la empresa ya que enfoca a las áreas críticas de la organización para que no existan desviaciones de los activos, información y registro de las operaciones administrativas, contables que se dan cada día en la organización.

Las organizaciones actualmente buscan como sustentar de forma independiente el Control Interno de acuerdo a las unidades operativas en el reconocimiento de la necesidad de las áreas, para la fijación de responsabilidades de cada colaborador con el propósito de que no existan desviaciones.

Por otra parte, Shuter (2005) expresa que:

El sistema de Control Interno es el conjunto de todos los elementos en donde el principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos. Este es de vital importancia ya que se promueve la eficiencia, asegura la efectividad previene que violen las normas y los principios contables de general aceptación.

El control es un elemento del proceso administrativo de la Entidad, donde están involucrados el factor humano que dirige, corrige los procesos de cada área para lograr la eficacia de las operaciones y no violar las leyes, normas para los controles de contabilidad y administración, se constituye para los jefes en una herramienta, a través de la cual se comprueba si los propósitos de la organización fueron alcanzados de acuerdo a las normas y principios.

Las organizaciones estatales y privadas están priorizando controles para el buen funcionamiento de la empresa, con el propósito que se desvanezcas los errores que comente el factor humano para llegar a las metas propuesta por sus dueños.

De acuerdo a Sampieri, H. (1991) El Control Interno se define como el conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización se constituye en un medio para lograr el cumplimiento de sus funciones administrativas.

Por tanto, el Control Interno es un conjunto de actividades para lograr las metas de la empresa, y lograr éxito de crecimientos, tanto externos como interno, a los niveles macro de las instituciones.

De acuerdo a Lybrands, C. (1997) nos expresa que:

El Control Interno se define como un proceso efectuado por el consejo de administración,

la dirección, y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos, dentro de las siguientes categorías. Eficacia y Eficiencia de las operaciones, Fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Las compañías en nuestro país dependen de la máxima autoridad a nivel jerárquico, por ende ellos dan la pauta de aplicar los diseños de un buen control dentro de la entidad, para llevar a cabo los objetivos y metas con eficiencia y calidad, dependiendo así de las normas, políticas internas y externas de la institución.

Las entidades deben tener un Control Interno de acuerdo a su tamaño, estructura, naturaleza de sus operaciones y diseñarlos de tal manera que permita dar información de forma razonables, y que los directores puedan tomar decisiones de los informes entregados por sus direcciones para dar conclusiones a la junta directiva.

Atehortu,F., Bustamante,R. ,Ríos, V. (2008) Afirma que “El Control Interno es el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad.”

Hoy en día la organización en nuestro país, es un sistema integrado donde el principal sistema es el factor humano ya que conlleva a la integración de todas las actividades de la entidad con el fin de lograr las metas propuestas por la dirección general. Y aplicar leyes, normas políticas de la institución tanto internas como externas.

Cómo el ejemplo las normas internas sería que un trabajador cumpla con el horario de entrada a la Institución y un ejemplo de norma externa que los proveedores cumplan con las especificaciones de las compras que nos están suministrando.

3.1.2. Objetivos del control interno

Para Narváez A., Narváez J. (2005) el Control Interno consiste en promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad

esperada, preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades.

Además de respetar las leyes y reglamentaciones, y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma.

Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos.

Lo que indica que los funcionarios trabajen de manera organizada, eficiente que compren producto de calidad para ofertar servicios excelentes, que hagan buen uso y cuidado de los recursos de la empresa, cumplir con las normas establecidas por la entidad y poner en prácticas las políticas y objetivos, ser transparente en presentar los diferentes informes para la toma de decisiones y buscar alternativas de solución, si hubiera problema.

El control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos. Ramón, J. (2004).

- ✓ Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- ✓ Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
- ✓ Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.
- ✓ Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

Según Gómez, G. (2001). El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidad de información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Según los autores Coopers & Lybrand (2008), aducen que en las discusiones comunes entre

directivos no existe una diferencia real entre los dos términos, conseguir que se logre eficacia y eficiencia en cualquier organización es una tarea difícil de lograr; existen factores complejos que a veces parecen trabajar como sistemas contrapuestos, ejemplo, los principios de eficiencia de la gerencia que incorpora un sistema de relación cordial con el cumplimiento de las obligaciones con sus empleados, a veces, dicha postura estará en contra de los principios de eficiencia económica en organizaciones que no contemplan los aspectos humanos en su gestión empresarial.

Para los funcionarios es importante saber definir los diferentes conceptos de eficiencia y eficacia, para lograr mayor organización en sus colaboradores, sin embargo es eficaz que los trabajadores identifiquen los objetivos de la empresa para adquirir conocimientos teóricos y prácticos y poder asociarlos para las tomas de decisión y obtener rendimientos rentables de la organización.

Las organizaciones deben concientizarse con los objetivos del Control Interno ya que influyen para la tomas de decisiones y promover la eficiencia en los colaboradores para lograr las metas y crecimiento, estructura dentro de la Organización.

El objetivo del sistema de control desarrolla la elaboración de controles necesarios para las actividades de gestión y dirección dentro del sistema informativo de la empresa, los cuales convergen principalmente en la contabilidad como instrumento para la toma de decisiones por lo que el objetivo primordial de un sistema de control interno es el alcance de la información. Fernández, A. (2005)

El Control Interno en las instituciones es fundamental, ya que el factor humano suministra la información directa, y transformarla en gestión financiera con el objetivo de presentar cifras razonables para los análisis de la información contables a los directivos.

Los objetivos del Control interno comprenden el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración de acuerdo a lo anterior, los objetivos

básicos son:

- ✓ Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- ✓ Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- ✓ Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas;
- ✓ Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados Estupiñan, R.(2006)

Los objetivos antes mencionados para la empresa son de cumplimiento primordial, ya que sirven de guías de instrumentos para proteger los recursos propios de la institución, promover normas, interna que favorecen a la organización y al recurso humano.

Hoy en día las Empresas están en proceso de inducción de los objetivos sobre la estructura propia de la Entidad, para salvaguardar los recursos propios, medir el desempeño de los colaboradores con la finalidad de llegar a cumplir con la misión y visión de la Empresa.

3.1.3. Responsabilidad por el Control Interno

La responsabilidad principal por el diseño, la implantación, la operación, la evaluación, el mejoramiento y el perfeccionamiento del control interno son inherentes a la Junta Directiva y a los gerentes ejecutivos de la empresa. Por su parte, las gerencias en cada área deben velar porque las medidas de control específicas relativas a su ámbito de acción sean suficientes y válidas, y porque los Ejecutivos sujetos a su autoridad jerárquica las apliquen cumplidamente. CCPN (2008).

Las empresas son las responsables que exista responsabilidad de control en cada área con el propósito de que las operaciones sean confiables para la toma de decisiones de las juntas directivas. Cabe señalar que los funcionarios son responsables de cada actividad por ende si la comunicación es fluida no tendrá incumplimiento a sus puestos de trabajos.

En virtud de lo anterior, la Juntas Directivas establece los criterios fundamentales de control y aprueba los mecanismos y medidas correspondientes para su puesta en práctica.

Por su parte, los titulares subordinados son responsables por el control interno que funciona

dentro del ámbito de acción específico y de ejercer una supervisión directa sobre los miembros de su equipo de trabajo para guiarlos en la observancia de los controles aplicables. Finalmente, corresponde a todos los Ejecutivos y empleados de sujetarse, en todo momento, a los controles definidos por la dirección para su puesto de trabajo; aplicarlos oportuna y correctamente, y hacer notar a sus superiores las deficiencias que observen en tales controles. CCPN (2008)

La empresa y el factor humano son los responsable del control interno en la prevención y detección de fraudes y errores. Cuando se detecten errores se debe corregir de manera inmediata para no afectar los objetivos de la empresa, que conlleven a las metas de la institución y a la toma de decisión de la gerencia o junta directiva.

3.1.4. Efectividad del Control Interno.

Los sistemas de control interno de entidades diferentes operan con distintos niveles de efectividad. En forma similar un sistema de control interno alcanza una calidad razonable, puede ser considerado efectivo.

El Control interno puede ser juzgado efectivo en cada uno de los tres grupos respectivamente si la Junta Directiva y la gerencia tienen una razonable seguridad de que:

El ambiente de control consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencia de la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro elementos e indispensable, a su vez para la realización de los propios objetivos de control como son:

- ✓ Los informes financieros sean preparados en forma confiable.
- ✓ Se observen las leyes y los reglamentos aplicables.
- ✓ Dado que el control interno es un proceso, su efectividad es un estado o condición del mismo en un punto en el tiempo. Estupiñan, R. (2006).

Al afirmar que la entidad sea una efectividad de control interno toda la organización debe estar coordinada, planeada, con los objetivos propios de la organización debe de haber una motivación para el factor humano. Dado con esto un estímulo para que ellos se motiven a dar

resultado positivo y llegar tener una efectividad total dentro de la empresa. El factor humano es una herramienta fundamental en la organización para llegar a las metas efectivas propuestas con anterioridad a cada área y tener una efectividad de resultados óptimos dentro de la organización.

3.1.5. Importancia del control interno

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

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

Lo cierto es, que los controles internos deben brindar una confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de control que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos.

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

3.2. Cuentas por cobrar

3.2.1. Definición

Según Guajardo (2002), son definidas al igual que cualquier activo, como recursos económicos propiedad de una empresa a la cual genera un beneficio en el futuro. Forman parte del activo circulante y entre las principales cuentas que están incluidas en cuentas por cobrar.

Gómez, F (1,981) establece que las cuentas por cobrar son acreencias a favor de la empresa, liquidables dentro del ejercicio normal de la misma, y proveniente de sus actividades específicas en que comercia.

En base a lo anterior podemos mencionar que las cuentas por cobrar representan un activo de gran relevancia para las empresas, ya que representan activos líquidos capaces convertirse en efectivo en periodos cortos. En términos generales es la representación financiera de la relación Deudor-Acreedor que otorga el derecho de recibir efectivo.

3.2.2. Objetivo

El objetivo de las cuentas por cobrar es proporcionar información cuantificada referente al monto total de recuperaciones pendientes de cobro a terceras personas naturales y/o jurídicas por operaciones normalmente del giro específico de una empresa.

3.2.3. Características

De acuerdo a Pérez, L (2,003), en las cuentas por cobrar hay características especiales que se derivan de la naturaleza de la empresa, su estudio es primordial en la revisión de esta partida, lo que obliga a tomar en cuenta como Características:

- ✓ Que sean cobrables
- ✓ Que correspondan con autenticidad a crédito de las empresas cuyas cuentas se auditan.

De manera general el hecho característico de las cuentas por cobrar es el cobro de las mismas, Sin embargo, este aspecto en ocasiones debe ser tratado con sumo cuidado ya que de la presencia de mayores o menores cantidades de créditos pendientes de cobro se derivan el incremento de los riesgos para la organización desencadenando diversas consecuencias financieras, como mayores gastos de cobranza e intereses, cuentas que pasan a ser incobrables por insolvencia por parte del cliente

En base a lo planteado, se desprende la importancia de la cobranza de este importante rubro, ya que con frecuencia representa la mayor y más consistente fuente de entradas de efectivo de

una empresa; por lo cual es indispensable llevar un correcto seguimiento al cobro de los mismos; en vista de que en la mayoría de los casos la capacidad de la empresa para generar el efectivo necesario que le permita desarrollar cabalmente sus operaciones diarias depende en gran medida del valor, de la recuperabilidad y fechas de vencimiento de sus cuentas por cobrar.

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

3.2.4. Clasificación de las cuentas por cobrar

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

Por su disponibilidad:

- ✓ A corto plazo
- ✓ A largo plazo

Por su origen:

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

Considerando su disponibilidad

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

- ✓ Cuentas por cobrar a corto plazo

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

en el cuerpo del balance general, o en una nota a los estados financieros.

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

✓ Cuentas por cobrar a largo plazo

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

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

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

Considerando su origen

✓ A cargo de clientes:

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

✓ A cargo de otros deudores:

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

3.2.5. Importancia

Rodríguez (2009) Destaca que las cuentas por cobrar es uno de los rubros más importante para toda entidad económica, por medio de ella se puede contabilizar todos los ingresos obtenidos

en un periodo determinado, a través de las cuentas por cobrar se analiza el grado de morosidad de cualquier empresa.

3.2.6. Reglas de valuación de las cuentas por cobrar

Según el Boletín C-3 Cuentas por Cobrar, que emite la comisión de principios de Contabilidad del instituto Mexicano de Contadores Públicos menciona que las cuentas por cobrar deben computarse de acuerdo al valor pactado originalmente del derecho exigible.

De acuerdo al principio de Valor histórico original, que indica que las transacciones y eventos económicos que la contabilidad cuantifica, se registran según las cantidades de efectivo que se afectan o su equivalente; es decir el valor que se afecte en una cuenta por cobrar será el que se estipule o pacte a través de un contrato o pagare.

Las cuentas por cobrar en moneda extranjera deben valuarse al tipo de cambio bancario que esté en vigor a la fecha de los estados financieros.

3.2.7. Provisión de las cuentas por cobrar

Normalmente para las empresas que otorgan financiamientos existe el riesgo de que los clientes no paguen esta obligación, lo cual se convierte en incobrable o más bien en un gasto incobrable.

Según Vargas, C. (1996) al método que utiliza la cuenta de provisión para cuentas incobrables se le llama método de estimación, pues cada vez que se realiza un crédito o cada fin de mes se registra el gasto estimado por incobrables, que eventualmente podrá darse como tal.

Las empresas realizan estas estimaciones de incobrable de acuerdo con la experiencia de la empresa o de empresas similares. Como mencionamos anteriormente esta provisión se estima en base a la experiencia, se estima un monto de incobrable lo más exacto posible, entendiendo que este gasto es mera estimación, de allí que este no es deducible para el cálculo de impuestos sobre la renta, debido a que este impuesto se calcula en base a la utilidad neta.

Es importante mencionar que la provisión para cuentas incobrables se presenta inmediatamente después de las cuentas por cobrar dentro del grupo de los activos en el balance general de la empresa.

3.2.8. Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar

En cuanto a los procedimientos de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar Deflieseet (2005) considera que estos pueden clasificarse en procedimientos contables diseñados con la finalidad de corroborar el adecuado procesamiento y autorización previa de las operaciones de ventas, y procedimientos administrativos que abarcan el proceso de aprobación, procesamiento y autorización de las operaciones de venta.

Procedimientos Administrativos:

Santillana (2001) menciona entre los procedimientos administrativos de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar, los siguientes:

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

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

- ✓ Establecer el principio de separación de funciones, en especial las labores de ventas, registro de la cuenta por cobrar y recepción del efectivo. De manera que el personal que maneja por ejemplo el área de ingresos no intervengan en las labores de elaboración de auxiliares y registros relacionados con las cuentas por cobrar, manejo de documentos base

para factura, manejo y autorización de notas de crédito y documentación soporte, aprobación de rebajas y devoluciones en ventas, preparación, comprobación de los registros en el diario general, Intervención en el registro final, es decir, el libro mayor.

Procedimientos Contables:

Con respecto a los procedimientos contables de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar Santillana (2001) considera:

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

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

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

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

cobrador, el cual la firmará y se quedará con una copia.

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

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

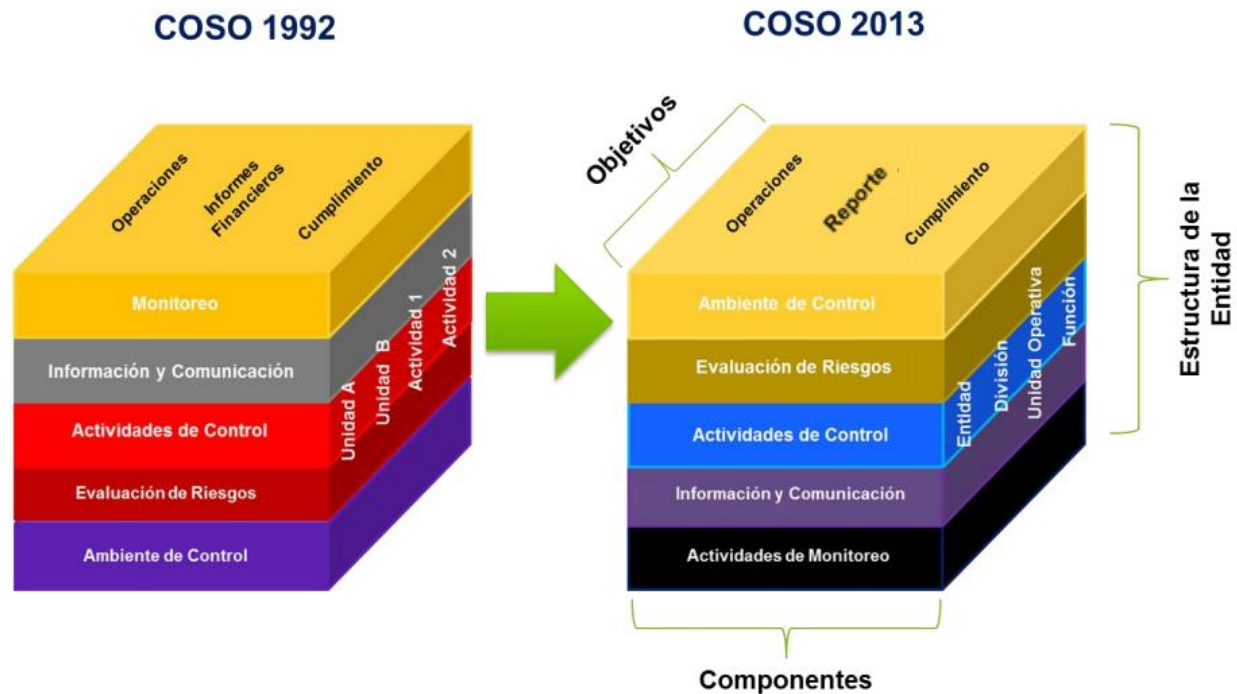
En base a lo anteriormente expuesto, se respalda el establecimiento de Procedimientos de control administrativo y contable que garanticen que las operaciones y registros sean autorizados y procesados correctamente, desde el momento del otorgamiento del crédito hasta la cancelación del servicio por parte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

3.2.9. Prácticas de las cuentas por cobrar

Para la buena gestión de cobranza deben de existir unas series de prácticas que deberán ser cumplidas por todos en la empresa entre ellas:

- ✓ Evaluar la situación financiera e historial crediticio de los clientes.
- ✓ Dejar claramente establecidas las condiciones de pago.
- ✓ Establecer un proceso de facturación eficiente y sin demora.
- ✓ Ofrecer múltiples métodos de pago.
- ✓ Realizar regularmente revisión y acciones de cobranza.

3.3. Modelo COSO 2013



Fuente: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

Figura 1. Componentes de COSO 2013

3.3.1. Definiciones

El modelo de control interno presentado por COSO y del gobierno corporativo, responde a un mejor manejo de los recursos públicos o privados en cualquier tipo de organización, como consecuencia de los numerosos escándalos, la crisis financiera y los fraudes presentados.

A través de esta actualización, COSO propone desarrollar el marco original, empleando “principios” y “puntos de interés” con el objetivo de ampliar y actualizar los conceptos de control interno previamente planteado sin dejar de reconocer los cambios en el entorno empresarial y operativo, Deloitte.

El sistema de control interno (COSO 2013), 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. Inclusión de diecisiete principios de control que representan el elemento fundamental asociados a cada componente del control y que estos deben de estar operando en

forma conjunta.

3.3.2. Objetivos del control interno, según COSO 2013.

El Marco establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

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

3.3.3. Componentes y principios del control interno, según COSO 2013.

CODIFICACIÓN DE LOS 17 PRINCIPIOS INCLUIDOS EN EL FRAMEWORK COSO

COMPONENTES	ACTIVIDADES
1. ENTORNO DE CONTROL	1. DEMUESTRA COMPROMISO CON LA INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS
	2. EJERCITA LA RESPONSABILIDAD DE SUPERVISIÓN
	3. ESTABLECE ESTRUCTURA, AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD
	4. DEMUESTRA COMPROMISO CON LA COMPETENCIA
	5. HACE CUMPLIR LAS RENDICIONES (ACCOUNTABILITY
2. MEDICIÓN DE RIESGOS	6. ESPECIFICA LOS OBJETIVOS RELEVANTES
	7. IDENTIFICA Y ANALIZA LOS RIESGOS
	8. APRECIA Y ANALIZA RIESGOS DE FRAUDE
	9. IDENTIFICA Y ANALIZA LOS CAMBIOS SIGNIFICATIVOS
3. CONTROL DE ACTIVIDADES	10. SELECCIONA Y DESARROLLA CONTROLES GENERALES PARA TECNOLOGÍA
	11. DEPLIEGA POR MEDIO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
	12. SELECCIONA Y DESARROLLA EL CONTROL DE ACTIVIDADES
4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	13. USA INFORMACIÓN RELEVANTE
	14. COMUNICACIONES INTERNAS.
	15. COMUNICACIONES EXTERNAS
5. MONITOREO DE ACTIVIDADES	16. CONDUCE EVALUACIONES EN LÍNEA O SEPARADAS
	17. EVALUA Y COMUNICA LAS DEFICIENCIAS

Figura 2. Codificación de los principios de COSO 2013
Pinterest.es

Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (COSO) (2013). El control interno consta

de cinco componentes integrados. El Marco establece un total de diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente. Dado que estos principios proceden directamente de los componentes, una entidad puede alcanzar un control interno efectivo aplicando todos los principios, los que son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento.

Entorno de Control Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se desarrollará el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the Top” con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad.

Sus principios:

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

Evaluación de Riesgos Implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán.

Sus principios:

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

7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.

8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.

9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

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.

Sus principios:

10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.

11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.

12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

Información y Comunicación La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria.

Sus principios:

13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos

clave que afectan al funcionamiento del control interno.

Actividades de Supervisión 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.

Sus principios:

16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.

17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda. Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (COSO) (2013).

3.3.4. Beneficios de un Sistema de Control Interno, según COSO 2013.

- ✓ Define las normas de conducta y actuación, funcionando como conductor del establecimiento del Sistema de Control Interno.
- ✓ Ayuda a reducir sorpresas aportando confianza en el cumplimiento de los objetivos, provee feedback del funcionamiento del negocio.
- ✓ Establece las formas de actuación en todos los niveles de la organización, través de la fijación de objetivos claros y medibles, y de actividades de control.
- ✓ Otorga una seguridad razonable sobre la adecuada administración de los riesgos del negocio.
- ✓ Y el establecimiento de mecanismos de monitoreo formales para la resolución de desviaciones al funcionamiento del sistema de control interno.

IV. Preguntas directrices

¿Cuáles son los controles internos y aspectos relevantes de las cuentas por cobrar aplicados en la compañía Nica-Transfer, S.A.?

¿Son adecuadas las prácticas y procesos de crédito y cobranza establecidos por la compañía NICA – TRASNFER, S.A., en el periodo 2019?

¿Cuál es el grado de efectividad de los controles internos establecidos por la administración en su proceso de crédito y cobranza en base a los 17 principios establecidos en el marco COSO 2013?

¿Qué controles internos y medidas mejorarían la administración de las cuentas por cobrar partiendo de una evaluación en base al marco COSO 2013?

V. Operacionalización de variables

Objetivos	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador	Ítems
Describir los controles internos y aspectos relevantes de las cuentas por cobrar aplicados por la compañía NICA-TRANSFER, S.A por el periodo 2019.	Control Interno	Instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad. (Bacallao Horta, 2009)	Es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control interno	Proteger los activos Asegurar la exactitud y confiabilidad de la información u Asegurar el cumplimiento de las políticas	Cuestionario realizado al área de cuentas por cobrar. Anexo de tabla 1.
Analizar las prácticas y procesos de créditos y cobranza establecidas por la compañía NICA-TRANSFER, S, A. en el periodo 2019.	Prácticas y Procesos de crédito y cobranza	Son una serie de acciones que conllevan a la efectividad de las cuentas por cobrar www.asesorapyme.org.	Procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes	Establecer condiciones de pago Revisión de antigüedad de saldos Evaluar la situación financiera e historial crediticio de los clientes Procedimientos administrativos	Análisis FODA Página 33
Analizar el diseño y efectividad de los controles internos establecidos por la administración en sus procesos de crédito y cobranza en base a los 17 principios establecidos en el marco COSO 2013.	Diseño y Efectividad según modelo COSO 2013	Es la comprobación de lograr el efecto que se desea, ayudando a reducir el nivel de exposición de riesgos. (Miguel Aguilar Serrano, 2014)	Son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento.	Ambiente de control Evaluación de riesgos Actividades de Control Información y Comunicación Monitoreo	Matriz de Evaluación según COSO 2013. Anexo de tabla 2, 3, 4, 5, 6.

VI. Diseño metodológico

6.1. Enfoque de la investigación

La investigación a desarrollar llevará un enfoque cualitativo:

✓ Método Cualitativo

El desarrollo de la presente investigación está enmarcado en el enfoque cualitativo; cualitativo porque debido a que el problema que se plantea requiere una investigación interna utilizando técnicas cualitativas que permitirán una observación naturalista con el objeto de describir e interpretar la realidad del problema en un espacio contextualizado con una perspectiva de adentro hacia afuera; los objetivos que se plantean proponen acciones inmediatas a fin de solucionar satisfactoriamente el problema identificado.

La investigación cualitativa es un método de investigación usado principalmente en las ciencias sociales empleando métodos de recolección de datos que son no cuantitativos, con el propósito de explorar las relaciones sociales y describir la realidad tal como la experimentan los respondientes. Busca explicar las razones de los diferentes aspectos de tal comportamiento, En otras palabras, investiga el por qué y el cómo. Se basa en la toma de muestras pequeñas. Slideshare. (2011).

6.2. Tipo de investigación

Tipo de investigación que fue usada para la elaboración de esta monografía.

✓ Investigación de campo con enfoque documental.

Proceso en donde se usan los mecanismos investigativos, a fin de aplicarlos en el intento de comprensión y solución de algunas situaciones o necesidades específicas. De esta forma, la Investigación de Campo se caracterizaría principalmente por la acción del investigador en contacto directo con el ambiente natural o las personas sobre quienes se desea realizar el estudio en cuestión. El pensante. (2016).

En consiguiente, el investigador entra en contacto directo con el objeto de estudio, a fin de recopilar los datos y la información necesaria, que será posteriormente analizada, en búsqueda de respuestas, conclusiones o incluso de la planificación de nuevos estudios, que den como resultado un mejor entendimiento del fenómeno abordado. El pensante. (2016).

Este tipo de investigación se adecua perfectamente al tema en cuestión, porque se basó en métodos que permiten recoger datos en forma directa con la realidad y también se puede clasificar como una investigación documental debido a que se basa en análisis de datos obtenidos de diferentes fuentes de información, tales como informes, monografías y otros materiales informativos. La orientación del presente trabajo se basó en la recolección de datos desde la empresa NICA-TRANSFER, S.A

6.3. Población y muestra

6.3.1. Población

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se lleva a cabo alguna investigación debe tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población de bajo estudio; cabe mencionar que también es el conjunto para el cual se validan las conclusiones que se obtengan de los elementos involucrados en la investigación.

En esta investigación la población estará representada por el área de contabilidad de la empresa NICA-TRANSFER, S.A.

6.3.2. Muestra

La muestra es un subconjunto representativo, adecuado y valido de la población. La investigación tomara como muestra el 100% de las cuentas por cobrar de dicha empresa de estudio.

- ✓ Gerente

- ✓ Contador
- ✓ Auxiliar contable

6.4. Instrumentos de recolección de datos

Para el logro de los objetivos propuestos es fundamental la recolección de datos, lo que hace importante utilizar técnicas e instrumentos apropiados que permitan alcanzar el máximo de información y así obtener datos de manera exacta y lo más cercano a la realidad. Posso, J. (2014).

En esta investigación se aplicaran 4 instrumentos que nos ayudaran a dar repuestas a los objetivos planteados:

6.4.1. Cuestionario:

El cuestionario es una técnica de recolección de datos y está conformado por un conjunto de preguntas escritas que el investigador administra o aplica a las personas o unidades de análisis, a fin de obtener la información empírica necesaria para determinar los valores o respuestas de las variables es motivo de estudio. Chávez, D. (2008).

Se aplicará un cuestionario para la recolección de datos:

- ✓ Un cuestionario sobre el control interno que aplica la administración actualmente para las cuentas por cobrar.

Esta técnica se realizara con el fin de conocer y tener un mejor entendimiento de los controles internos existentes y aspectos relevantes que hay actualmente en la empresa NICA-TRANSFER S, A.

6.4.2. Análisis FODA:

Es una metodología de estudio de la situación de una empresa, analizando sus características internas y su situación externa, sirve para conocer la situación real de la compañía y a partir de ahí planificar una estrategia de futuro. Esta herramienta se llevara a cabo con el fin de obtener un mejor análisis de las prácticas y procesos de las cuentas por cobrar en la empresa de estudio.

6.4.3. Matriz de Evaluación según COSO 2013

Es una herramienta de gestión que permite determinar objetivamente cuales son los riesgos relevantes que enfrenta una organización.

Con esta herramienta se pretende analizar el diseño y la efectividad de los controles que tiene establecido el área de cobranzas de la empresa de estudio en base a los 17 principios del marco COSO 2013.

6.4.4. Informe COSO:

Es un documento que está dirigido a la implantación y gestión del sistema del control interno, ha sido de gran aceptación desde su primera publicación en 1992. El informe COSO se ha convertido en la mejor práctica y el estándar de referencia para todo tipo de empresas públicas y privadas.

Por medio de este instrumento se llevara a cabo la propuesta de controles y medidas para mejorar la administración de las cuentas por cobrar.

VII. Análisis de resultados

7.1. Perfil de la empresa

7.1.1. Historia de la empresa

NICA-TRASNFER, S.A. inicio operaciones en el año 2015, siendo una empresa pequeña y ofreciendo servicios de paquetes turísticos a nivel nacional por medio de publicaciones en las páginas de Facebook en alianza con hoteles los cuales se encargaban de contratar los servicios de dicha empresa, a manera que NICA-TRANSFER adquirió experiencias y además conseguir de contactos los cuales se interesaron sobre el Servicio de calidad que brindaba, el portafolio comenzó a crecer de manera que ha tenido experiencia con transporte de manera ejecutiva y de personal (recorridos).

A continuación mencionamos la empresa con las cuales ha trabajado NICA-TRANSFER, S.A.

Desde 2016 al 2018

Holiday Inn, ubicado en el Centro de Managua, está en Alianza con Inter Continental Hotels Group (IHG), El hotel está dirigido a viajeros de negocio. Cuenta con 114 modernas habitaciones, centro de negocio, gimnasio, piscina, estacionamiento, internet Wi-Fi y áreas de trabajo en el vestíbulo. Por parte de NICA-TRANSFER: se ofrecía traslado de los clientes alojados en el Hotel, las 24 horas del día, los 365 días del año esto en dependencia de la cantidad de viajeros.

Desde 2016 al 2017

Hotel Europeo, A menos de 5 minutos del nuevo centro de Managua, en una zona tranquila y segura de la ciudad, comprometidos con la calidad ofreciendo servicios para empresas, instituciones, organizaciones y personas comprometidas con el desarrollo social. Por parte de NICA-TRANSFER: traslado de personal alojado en las instalaciones y traslado ejecutivo para las reuniones empresariales.

En el año 2018

Walmart es la cadena de comercialización minorista en 5 países de Centroamérica

(Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua y Costa Rica). Sus operaciones incluyen, además, otras marcas comerciales como Superama, Sam's Club, Bodega Aurrera, Suburbia y anteriormente las cadenas de restaurantes Vips y El Portón. Siendo una de las tres compañías más importantes (tras Pemex y América Móvil), considerando su volumen de ventas a nivel mundial. Por parte de NICA-TRANSFER: transporte de recorrido del personal rotativo, además traslado de los clientes VIP.2017-año actual.

ONELINK, S.A., es un Call Center ubicado en las Instalaciones de Ofiplaza el Retiro, Edificio 6, cuenta con otra instalación ubicada cerca de la Rotonda Cristo Rey, es una Compañía de Servicios telefónicos, cuenta con más de 800 Increybles (empleados) en ambas instalaciones y horarios rotativos asignados por campañas. Por parte de NICA-TRANSFER: transporte casa a casa de cada uno de los empleados en los horarios asignados de forma diaria, además transporte ejecutivo para las actividades administrativa que la empresa demande, mediante una lista detallada del personal y de las direcciones de las casa de habitación.

FOCUS, S.A., es un Call Center ubicado en Carretera Sur, cuenta con un total de 348 empleados asignados en puestos de Servicios al cliente. Por parte de NICA-TRANSFER: transporte nocturno mediante una lista brindada por FOCUS, que incluye direcciones exactas de cada una de las casas de habitación.

Propisos de Nicaragua S.A., es una constructora multinacional competitiva, visionaria e innovadora, especializada en el diseño y la construcción de pisos industriales, pavimentos en concreto y pisos arquitectónicos, nuestra estructura organizacional fue concebida con base en procedimientos generales de trabajo soportados en un sistema de gestión de calidad que permanentemente evalúa cada proceso orientándolo siempre a la excelencia.

Desarrollamos en cada proyecto nuestra cultura empresarial implementando nuevas tecnologías en insumos y productos, lideramos de manera ingeniosa y eficiente procesos constructivos donde les garantizamos a nuestros clientes la satisfacción de sus necesidades cumpliendo con los requisitos técnicos y normativos.

Por parte de NICA-TRANSFER: Transporte del personal administrativo y viajes extracurriculares que la constructora desearía o solicitaría durante el día, además viajes

internacionales por trámites que la empresa realice.

2018 año actual.

NICA-TRANSFER adquirió contratación con algunas compañías constructoras por su experiencia en el año 2017, y ofrecía de igual manera transporte administrativo y viajes extracurriculares que la empresa demandara de forma diaria y específica.

Protersa de Nicaragua, Somos una Empresa con un liderazgo de más de 35 años en el campo de la construcción de obras civiles, terracería en calles y urbanizaciones, somos especialistas en el suministro y diseño de mezclas de Concreto acabados de interiores, pisos cerámicos, pintura interna y externa, fomentando así, el desarrollo en ámbito de la construcción con nuevas técnicas constructivas que satisfacen las necesidades de nuestros clientes. El trabajo en equipo, control, planificación y desarrollo de los proyectos nos caracterizan en el alcance de metas bajo las exigencias establecidas para la obtención de metas y resultados.

En Nicaragua comenzamos operaciones en el 2016 destacándonos con nuestra experiencia y habilidades adquiridas en el tiempo, satisfaciendo así toda necesidad del cliente.

Áreas de Experiencia.

- ✓ Terracería masiva
- ✓ Urbanizaciones en General
- ✓ Vías pavimentadas en Concreto hidráulico
- ✓ Concreto Hidráulico en bodegas de todo tipo
- ✓ Protección en gaviones y mitigaciones
- ✓ Diseño y Suministro de concretos
- ✓ Construcción Civil en General
- ✓ Acabados de interiores y exteriores en edificaciones
- ✓ Construcción de restaurantes
- ✓ Plantas de Aguas negras

SIKA DE NICARAGUA ubicado en Ofiplaza El Retiro, Edificio 5, Segundo Piso, Suite 524B, brinda las mejores soluciones para todos los proyectos de construcción desde grandes

obras hasta simples soluciones para el hogar y medioambientales. La alta calidad de los productos Sika con lo más actual en cuanto a técnica, procesos de implementación y durabilidad hacen que sea el mejor la preferida por arquitectos, ingenieros jefes de obras en Nicaragua brindando Servicios desde hogar, reparaciones o construcciones de casa o departamento, baño, cocina, Sala de estar, Recamara, Garaje, Techo, fachadas, piscina, Terrazas.

7.1.2. Misión

Brindar un servicio personalizado de calidad y confiabilidad, a través de la buena atención de nuestro personal debidamente capacitado con tarifas atractivas.

7.1.3. Visión

Ser reconocida como la empresa líder en servicios de transportes alcanzando crecimiento a nivel nacional, por la confianza y seguridad que les ofrecemos a nuestros clientes.

7.1.4. Valores

- ✓ Pasión por el servicio

Buscamos permanentemente la excelencia en cada servicio que realizamos o responsabilidad que asumimos.

- ✓ Calidad

Todo lo que hacemos lo hacemos bien.

- ✓ Responsabilidad

Si tiene que ser, depende de nosotros.

- ✓ Respeto mutuo

Comprensión y tolerancia a las ideas individuales, así como el trato con dignidad a los demás sin distinciones jerárquicas.

- ✓ Transparencia

Es la actitud que se deriva de actuar con integridad y honestidad.

7.1.5. Estructura organizacional de la empresa NICA-TRANSFER, S.A.

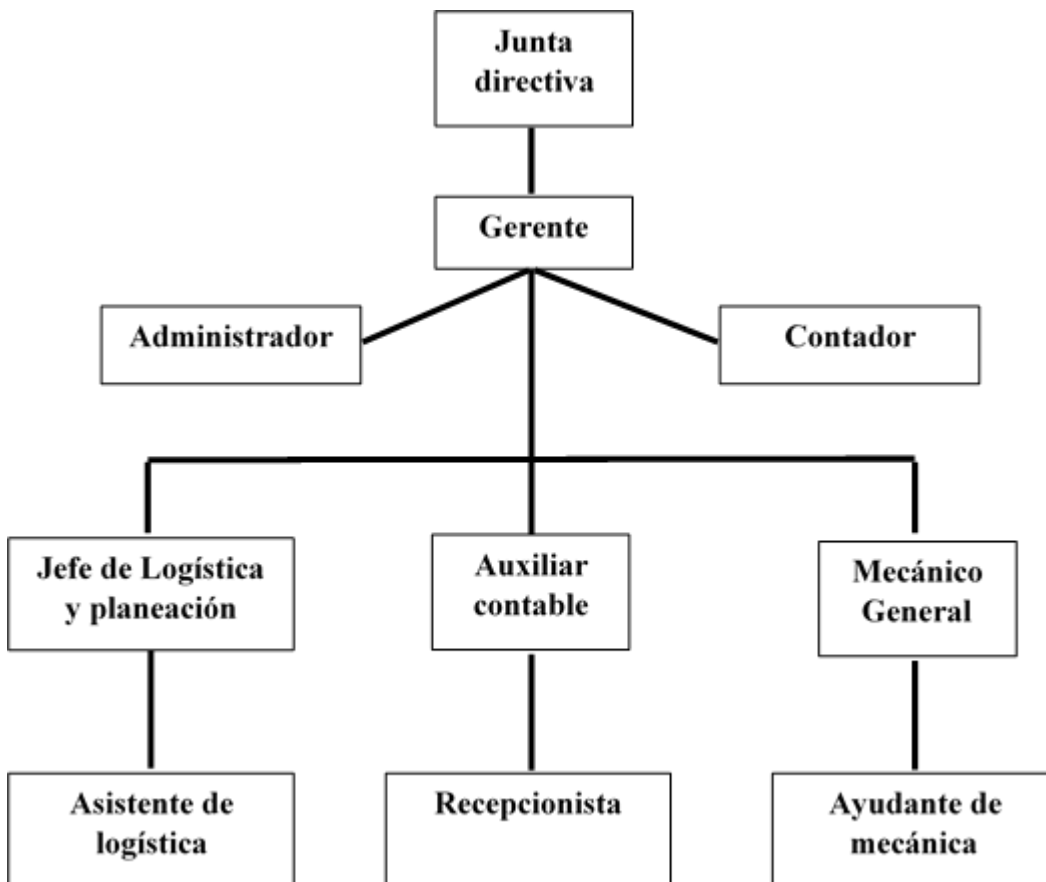


Figura 3. Estructura organizacional de la empresa NICA-TRANSFER, S.A

Fuente: elaboración propia con información tomada de la empresa NICA-TRANSFER, S.A

En este proceso de investigación se utilizaron 4 tipos de instrumentos para evaluar el control interno de la empresa NICA-TRANSFER, S.A aplicados a las cuentas por cobrar, entre ellos se destacan cuestionarios, análisis FODA, matriz de riesgo y un informe en base al modelo COSO 2013, para determinar el grado de los estados “Presente” y “Funcionando” de los controles internos establecidos para el área de estudio.

7.2.Describir los controles internos y aspectos relevantes de las cuentas por cobrar aplicados por la compañía NICA-TRANSFER en el periodo 2019 para un

entendimiento.

Una vez procesada la información obtenida mediante el cuestionario relacionado a las cuentas por cobrar de la empresa y aplicado al gerente, Contador General y auxiliar contable, se presentan los siguientes resultados.

A través de dicho cuestionario (ver anexo 1) logramos identificar cuáles son los controles existentes en la empresa NICA-TRANSFER S, A, entre ellos podemos mencionar:

- ✓ Revisión de la factura y recibos

La persona a cargo de la revisión de estos documentos es el Gerente General el cual lo realiza cada vez que se emite la factura o recibo para entregarla a los clientes, efectuándolo de manera simple solamente verifica según el detalle en Excel y la factura o recibo en físico.

- ✓ Firma de recibido para las facturas y recibos

El mismo gerente que revisa las facturas y recibos a los clientes es el encargado de entregarlas y recepcionar la copia con el recibido.

- ✓ Archivos de facturas y recibos.

La secretaria es la encargada de llevar el control, realizándolo de manera semanal, en un folders que están separados y rotulados por mes y en forma ascendente.

- ✓ Control de antigüedad de factura

La Secretaria es la encargada de revisar de manera esporádica (es decir cada vez que el cliente realiza un pago), además de ella el Gerente también lo puede realizar pues este control se realiza de manera simple en un archivo en Excel.

- ✓ Validación del pago contra factura

El Gerente es el único a cargo de esta gestión, llevándolo a cabo cada vez que se percibe un pago (ya sea por transferencia o cheque), solamente visualiza que el monto pagado este acorde a la factura.

✓ Emisión de Facturas y recibos

La persona a cargo de esta actividad es la Secretaria, cumpliendo con la emisión de la factura cuando se cumple un servicio y el recibo se emite cada vez que el cliente notifica la cancelación o abono a los créditos pendientes, ejecutándolo de manera manual y llevando un archivo sencillo en Excel.

Se logró identificar que no se están aplicando correctamente los controles de crédito ya que carecen de una buena definición de los mismos, siendo el Gerente la única persona que gestiona el plazo de los créditos y no realiza alguna tarea intermedia para agilizar los pagos tardíos, no hay personal competente para las cuentas por cobrar, siendo la Secretaria la única persona a cargo

No existen procedimientos o controles de análisis para aquellas cuentas que presentan saldo moroso; además no toman acciones para la recuperabilidad de la cartera ni se gestionan los cobros para saldos vencidos, se puede destacar que existe una debilidad en cuanto a las líneas de reporte, las cuales afectan la comunicación y evitan el logro de los objetivos a alcanzar.

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

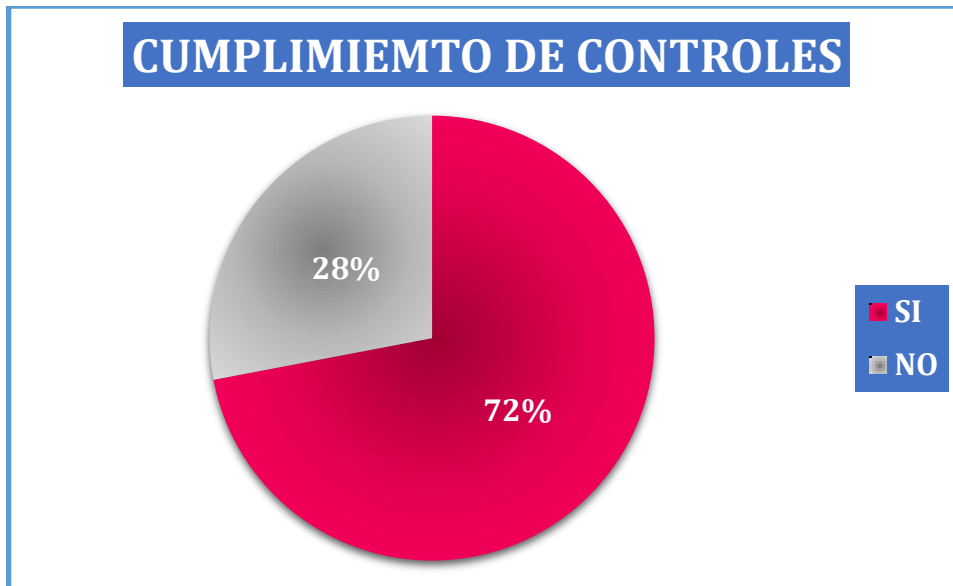


Grafico 1. Fuente Elaboración propia

Se corroboro que no se cumple con controles basados en el modelo COSO 2013 y como se observa en el grafico que aunque la mayoría de las respuestas fueran positivas, las pocas respuestas negativas que representan un 28% inciden de manera importante en el nivel de riesgo.

Entre los aspectos más relevantes que se lograron conocer a través de esta investigación tenemos:

- ✓ Ausencia de sistema contable:

La ausencia de este no permite que la empresa se desarrolle en un mejor entorno comercial, además dificulta a la misma a obtener financiamientos y cumplir de manera adecuada con la legislación laboral y fiscal; en cambio el contar con un sistema contable ayuda a los empresarios a conocer la situación financiera y resultados de las operaciones del negocio, ganar credibilidad con los bancos y proveedores, mejorar el manejo de contingencias entre otros.

- ✓ Organigrama incompleto:

Al no estar bien definido el organigrama de la empresa puede impedir la productividad y poner obstáculos, pero cabe resaltar que las personas son más importantes que la estructura; puesto que no es suficiente distribuir las personas en las cajas del organigrama, sino que tener en

cuenta la personalidad de cada uno y también el perfil de la organización.

Cabe mencionar que el tener bien estructurado y completo un organigrama ayuda a agilizar los procesos, a tener una mejor visualización de los cargos ocupados por cada uno, permitiendo que se sepa a quien está conectado jerárquicamente el empleador.

7.3. Analizar las prácticas y procesos de créditos y cobranza establecidos por la compañía Nica-Transfer en el periodo 2019.

Después de haber identificado los controles que tiene presente y funcionando la empresa NICA-TRANSFER, S.A en el periodo 2019, continuamos a elaborar el siguiente análisis que nos permitirá conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que dichos controles le brindan al área de estudio de esta investigación que son las cuentas por cobrar.

Fortalezas

- ✓ Mitigación de errores
- ✓ Garantía de entrega de documento (firma de recibido)
- ✓ Eficacia y eficiencia en la búsqueda y recuperación de documentos
- ✓ Identificación de vencimiento de los créditos
- ✓ Recuperación correcta del monto adeudado
- ✓ Control de los pagos y abonos de los clientes

Oportunidades

- ✓ Evitar pérdidas no planificadas
- ✓ Tener soporte al momento de dudas o reclamos
- ✓ Facilidad y orden al revelar información a terceros (DGI, auditorias)
- ✓ Recuperación de créditos en tiempo y forma
- ✓ Mantener actualizado los estados de cuenta de los clientes
- ✓ Brindar confiabilidad a sus clientes logrando así crecimiento en el mercado

Debilidades

- ✓ Solo revisan montos y no verifican fecha, concepto, cliente.

- ✓ No solicitan número de cedula de quien firma los recibidos
- ✓ Los documentos los archivan de manera semanal
- ✓ Falta de gestión de cobro
- ✓ Existe solo un filtro para la validación de pagos
- ✓ No existe sistema de facturación electrónica

Amenazas

- ✓ Facturar un servicio a nombre de otro cliente
- ✓ Al momento de alguna pérdida de factura o recibo no identificar al responsable que recibió dicho documento
- ✓ Extravío o pérdida de documentos físicos
- ✓ Que la cuenta se vuelva incobrable
- ✓ La persona que valida pagos se ausente y ninguna otra pueda ejecutar el trabajo
- ✓ Falta de soporte eficaz para atención a los clientes

Con este análisis se evaluaron las prácticas y procesos con los que cuenta la empresa y logramos observar que las debilidades que posee la empresa NICA - TRANSFER, S.A. S, A. de no ser mejoradas en un futuro le provocaría grandes consecuencias, y no solo a futuro sino que también actualmente porque entre ellas tenemos el impedimento de crecimiento del portafolio de clientes.

Este análisis se realizó también con el objetivo de tener un mejor entendimiento de los controles que tiene implementado la empresa, poder analizar cuáles son las ventajas y las desventajas que estos brindan a la misma, y para poder plantear y proponer mejores controles internos que ayuden a una mejor administración del rubro de cuentas por cobrar, que finalmente beneficia a toda la empresa.

7.4. Analizar el diseño y efectividad de los controles internos establecidos por la administración en su proceso de crédito y cobranza en base a los 17 principios establecidos en el marco COSO 2013.

La evaluación de la severidad del riesgo se realizó bajo la siguiente puntuación y estado del

control interno conforme a lo siguiente:

Control esta presente	Control esta funcionando	Severidad del riesgo		
SI/NO	SI/NO	Alto mayor a 80%	Medio entre 60% y 80%	Bajo menor a 60%
NO	NO	X		
SI	NO		X	
SI	SI			X

FIGURA 4. Calificación del riesgo de las cuentas por cobrar

Fuente Elaboración propia

Para la valoración de este punto aplicaremos la metodología del Marco Integrado de Control Interno COSO 2013, esta evaluación ha sido dividida en cinco secciones para abarcar los cinco componentes de COSO 2013 y sus diecisiete principios, al final de cada apartado se desarrolla un breve resumen con los resultados que se obtuvieron de acuerdo a cada componente.

Análisis general de los 5 componentes de COSO 2013

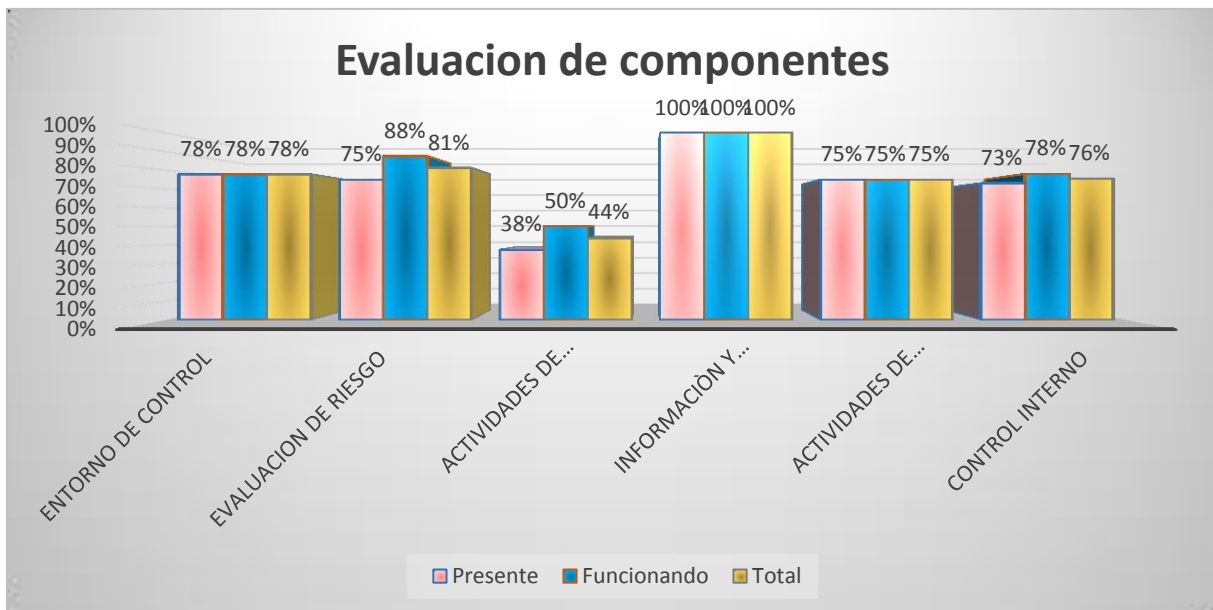


Grafico 2. Fuente Elaboración propia

De acuerdo al grafico anterior que es un resumen de los 5 componentes y sus 17 principios la calificación obtenida de la calidad del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa NICA-TRANSFER, S.A. en el periodo 2019 es de 76%, siendo una severidad de riesgo medio

según la escala de calificación utilizada, esto es para sus diecisiete principios y los cinco componentes del control interno de la empresa NICA-TRANSFER, S.A.

Sin embargo, existen principios que reflejan un gran déficit, en las páginas siguientes se presenta un detalle de cada uno de los componentes y sus 17 principios que lo integran para un mejor entendimiento de los mismos.

Análisis de resultados de la evaluación del Entorno de Control

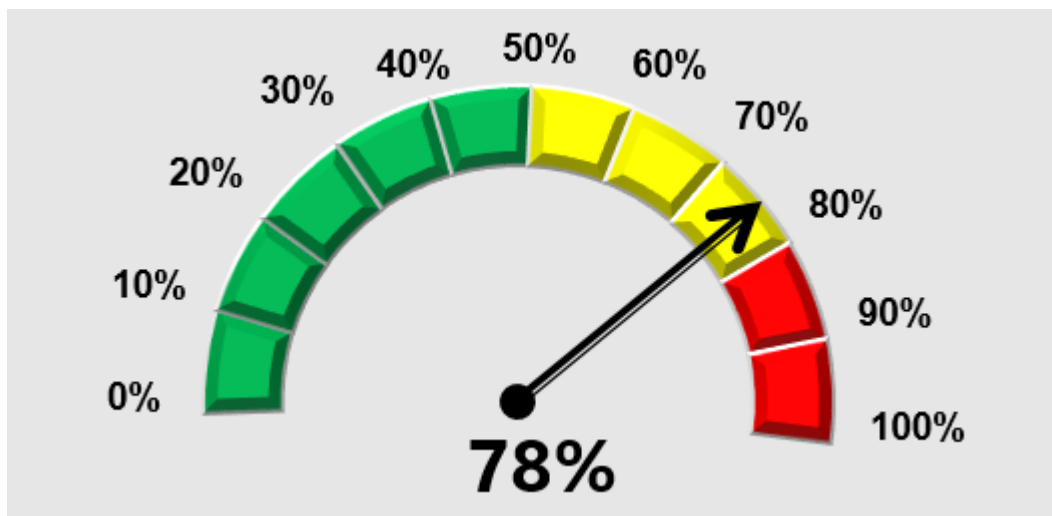


Grafico 3. Fuente Elaboración propia

De acuerdo al gráfico de calidad anterior, los resultados para el componente entorno de control fue de 78%, lo que representa un riesgo medio para la compañía de acuerdo a la calificación establecida en esta investigación para medir la severidad del riesgo.

Se puede destacar que en el componente entorno de control de las cuentas por cobrar de la empresa NICA-TRANSFER, S.A. en el periodo 2019, presenta debilidades, en cuanto a lo siguiente:

- ✓ No existe un código de ética que regule la conducta de los trabajadores.
- ✓ No existen políticas.
- ✓ No se hace seguimiento al cumplimiento de las responsabilidades.
- ✓ Los montos de crédito los aprueban de acuerdo a la afinidad del cliente con la gerencia.
- ✓ Ausencia de un manual que designe funciones y responsabilidades al personal del área

Análisis de resultados de la evaluación de Riesgos

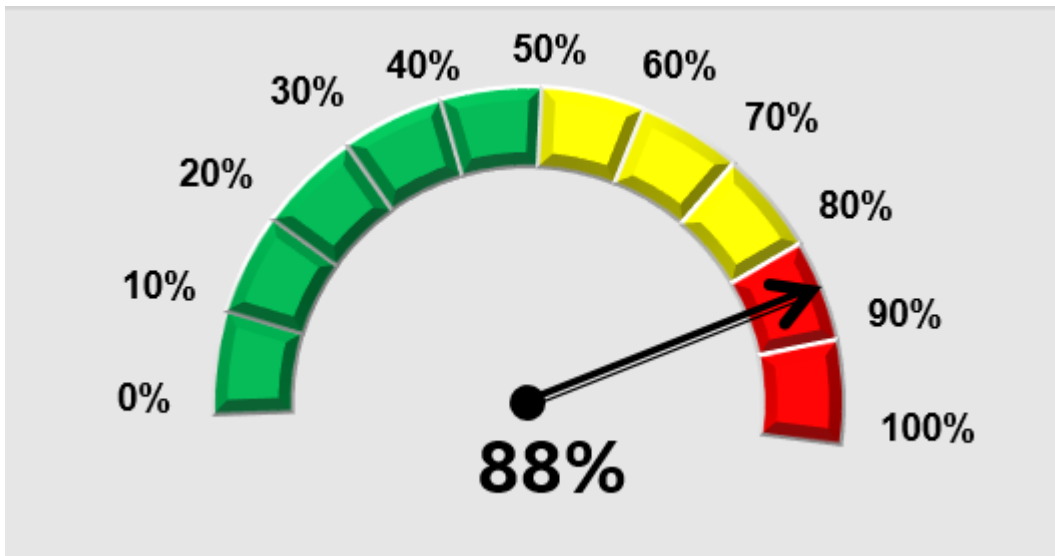


Grafico 4. Fuente Elaboración propia

Como se aprecia en el grafico anterior, el resultado para el componente Evaluación de Riesgos es 88% lo que representa un riesgo alto para la misma, este se encuentra en una fase crítica debido a los fallos encontrados en los principios correspondientes a este componente, los cuales son:

- ✓ Los objetivos planteados para cuentas por cobrar no son revisados de manera periódica y son comprendidos únicamente por la gerencia.
- ✓ No definen la tolerancia ni estimación de riesgos
- ✓ Poseen muy pocos controles los cuales no son eficaces ni eficientes, para el adecuado manejo de las cuentas por cobrar.
- ✓ No se toman en cuenta las posibilidades de fraude tanto interno como externo, por lo que mucha confiabilidad por esta parte puede ocasionar daños considerables a la entidad.

Análisis de resultados de las Actividades de control

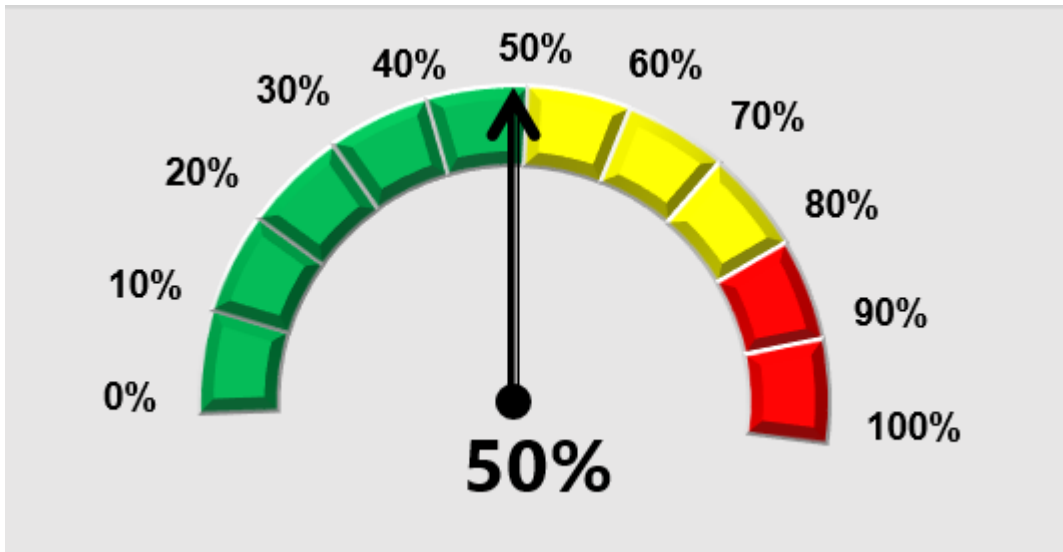


Grafico 5. Fuente Elaboración propia

El resultado obtenido para el componente Actividades de control, fue de 50% significando que existe un riesgo bajo para los principios aplicados encontrando la siguiente problemática:

- ✓ La empresa no cuenta con un respaldo de la información de las cuentas por cobrar.
- ✓ No se realiza de manera concurrente copias de seguridad de la información contable de la empresa.
- ✓ No existe un manual de políticas o de información sobre los procesos implementados en la actualidad.
- ✓ El perfil del área de cobranza no está definido en el organigrama organizacional

Análisis de resultados de Información y comunicación

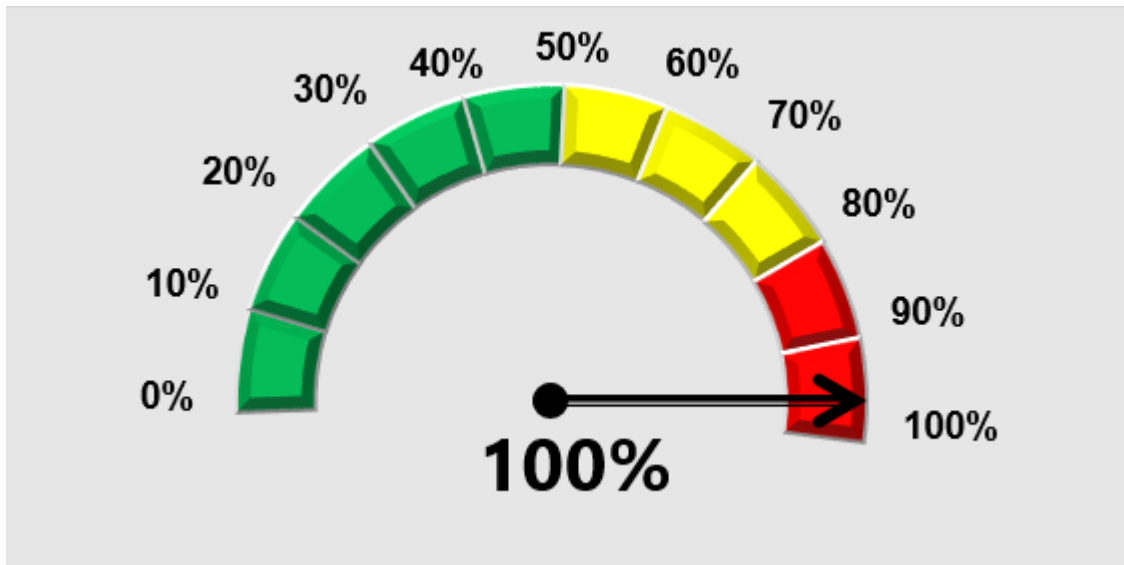


Gráfico 6. Fuente Elaboración propia

El resultado obtenido para el componente Información y comunicación fue de 100% significando que existe un riesgo de nivel máximo alto para los principios aplicados encontrando la siguiente problemática:

- ✓ La empresa no cuenta con el tipo de información correcta para la recuperación de la cartera, ocasionando pérdida de ingresos.
- ✓ La empresa no cuenta con un plan de capacitación continua.
- ✓ No se realiza ningún tipo de evaluación externa para valorar el cumplimiento de los objetivos propuesto por la empresa.
- ✓ No se cuenta con un medio de comunicación virtual el cual proporcione y brinde información actualizada de los proceso de control interno de la empresa.

Análisis de resultados de Supervisión

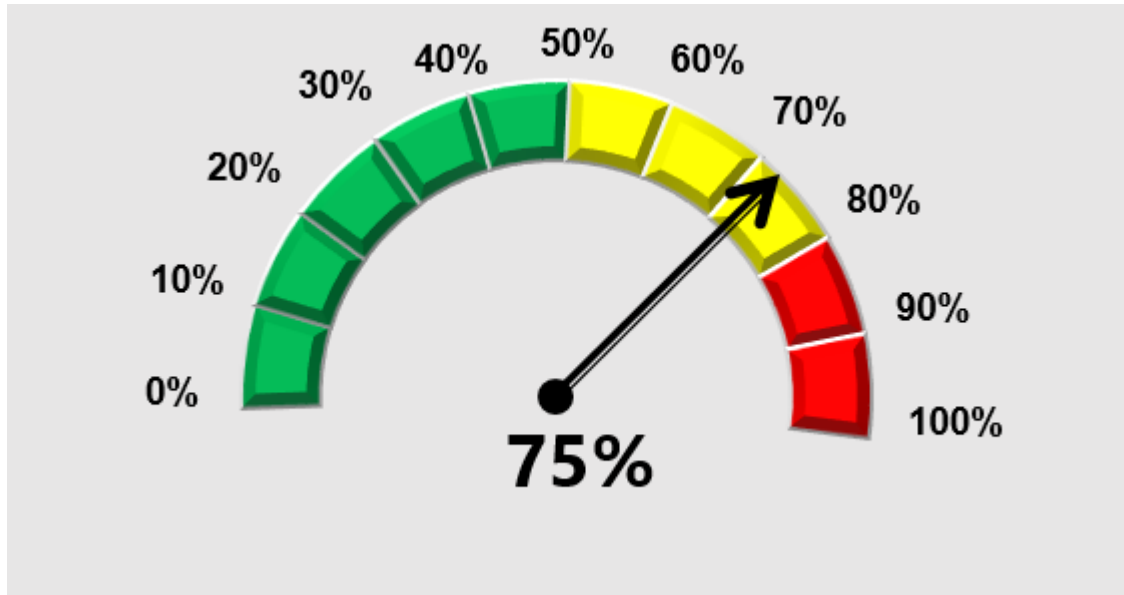


Grafico 7. Fuente Elaboración propia

El resultado obtenido para el componente Supervisión fue de 75% significando que existe un riesgo medio para los principios aplicados encontrando la siguiente problemática:

- ✓ No velan por el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos ya que no los tienen establecidos
- ✓ Existe incumplimiento por parte de Gerencia a la aplicación de monitoreo de control y medidas correctivas que permitan conocer a la empresa

7.5. Proponer las recomendaciones de control interno necesarias que mejoren las operaciones de las cuentas por cobrar de la compañía NICA-TRANSFER, S.A. para el periodo 2019.

INFORME SOBRE LA EVALUACION AL CONTROL INTERNO DEL AREA DE COBRANZA DE LA EMPRESA NICA-TRANSFER, S.A.

Introducción

De acuerdo al Informe COSO 2013, se ha evaluado el Control Interno del área de cobranza de la Empresa NICA-TRANSFER, S.A., mediante un cuestionario realizado a los directivos de la Empresa.

Dicha herramienta, nos permitió conocer de primera mano, como se encuentra de fortalecido o débil los Sistemas de Controles. Nuestra responsabilidad es realizar evaluaciones que nos permitan medir la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Control Interno implementado, brindando asistencia a la entidad en el mantenimiento de los controles efectivos, y promoviendo la mejora continua de los mismos. (Ver anexo 1)

Objetivos de la Evaluación del Control Interno

- ✓ Explicar de manera explícita a la Empresa el procedimiento para un buen control interno en el área de cobranza, según lo mande el modelo del informe COSO 2013
- ✓ Comprobar que la Empresa aplique los sistemas de control interno al área de cobranza.
- ✓ Que la Directiva ejerza poder para cumplir con los principios del Informe Modelo COSO 2013.

Alcance y Resumen de los Procedimientos

La Evaluación al Control Interno de la empresa la realizamos mediante un Cuestionario dirigido al Gerente, Contador y Auxiliar contable, tomando como referencia el informe modelo de COSO 2013, además realizamos un cuestionario tomando en cuenta los 17 principios del modelo informe COSO 2013, como herramienta fundamental para tomarlo como referencia para realizar las recomendaciones correspondientes

De tal evaluación, emitimos un primer cuestionario conteniendo 18 preguntas; las que fueron

respondidas por el Gerente, Contador y Auxiliar contable en su conjunto; pero no fueron suficientes para desvanecer aquellas en las cuales se encontró desviaciones al control interno.

Resultados de la Evaluación al Control Interno

Las situaciones reportables son las siguientes

- ✓ Los Control Interno deben ser actualizados y mejorados según el modelo de Informe COSO 2013.
- ✓ Falta de orden y control en los expedientes de la documentación para cobros y pagos de la empresa.
- ✓ Falta de seguimiento de los cobros vencidos.

A continuación hago una ampliación de las Condiciones que debe mejorar la Municipalidad para la eficiencia y efectividad del Control Interno

HALLAZGOS SOBRE LA EVALUACION AL CONTROL INTERNO

1. Los Control Interno deben ser actualizados y mejorados según el modelo de Informe COSO 2013.

Tal como especifica el informe COSO mayo 2013, para la dirección y el consejo de administraciones un sistema de control interno efectivo, requiere de un riguroso cumplimiento de los procedimientos: requiere de juicio y criterio profesional. La dirección y el consejo de administración deben utilizar su criterio profesional para determinar el nivel de control que es necesario aplicar. La dirección y el resto del personal deben utilizar su criterio profesional para desarrollar y desplegar controles en toda la organización.

La misión de COSO es: Proporcionar liderazgo intelectual a través del desarrollo de marcos generales y orientaciones sobre la Gestión del Riesgo, Control Interno y Disuasión del Fraude, diseñado para mejorar el desempeño organizacional y reducir el alcance del fraude en las organizaciones

Recomendamos que se realice la actualización de los controles internos, ordenados y en

cumplimiento conforme lo dicta el modelo de informe COSO 2013.

2. Falta de orden y control en los expedientes de la documentación para cobros y pagos de la empresa.

Se corre el riesgo de perder la información de las cuentas incobrables al no estar documentados en archivos digitales afectando su revelación en los estados financieros.

Se recomienda a los directivos y al personal designado que se realice los movimientos de cartera de manera escrita y de manera digital, para contener un respaldo de las cuentas incobrables, registro de agenda de clientes

3. Falta de seguimiento de los cobros vencidos.

De acuerdo a la información recolectada y evaluada a través del instrumento de información de datos (entrevista), no existe una persona asignada que lleve un control personalizado y actualizado sobre las cuentas incobrables, asimismo no se realiza ningún tipo de procedimiento para la recuperación de la cartera.

A manera de recomendación se expone a los directivos que sea asignado al menos un ejecutivo que lleve la responsabilidad de llevar un control y actualización de los pagos vencidos y realizar algún tipo de gestión para la recuperabilidad de la cartera.

Seguimiento y recomendaciones anteriores

En nuestra opinión, los procesos antes mencionados presentan debilidad razonable, en todos sus aspectos importantes, a continuación les mencionamos las recomendaciones

- ✓ Tener en cuenta controles internos que cumplan con el modelo de COSO 2013.
- ✓ Asignar a un ejecutivo responsable de las cuentas por cobrar.
- ✓ Implementar un sistema contable para registrar las información diaria sobre los ingresos e ingresos de la empresa.
- ✓ Respecto a la documentación archivada, se recomienda verificar que la información se encuentra completa. Debe tener como mínimo las siguientes características:
 - La documentación se encuentre ordenada y rotulada (estar al pendiente del



consecutivo de cada factura).

- La documentación debe contener todas las firmas y sellos que corresponda de acuerdo a la documentación
- Que las facturas estén emitidas a nombre de la empresa y estén canceladas con un sello que lo indique.
- Cada pago esté respaldado por una orden de pago numerada consecutivamente.

VIII. Conclusiones

Posteriormente de haber analizado los resultados obtenidos en la evaluación del control interno en la empresa NICA-TRANSFER, S, A. en el área de cobranza concluimos con lo siguiente:

En el primer objetivo llegamos a la conclusión que la empresa NICA-TRANSFER, S.A. contiene controles internos desactualizados y que incumplen con el informe COSO 2013, a través de una entrevista realizada al Gerente, Contador y Auxiliar contable, donde se expone las debilidades y omisiones que cometen los empleados. De acuerdo a nuestro análisis constatamos que los controles implementados son muy pobres y no contribuyen a la buena gestión de la recuperación de la cartera; sin embargo consideramos que con la aplicación y actualización de controles internos adecuados se garantizara la recuperación de las cuentas por cobrar y provisión de cuentas incobrables.

En el segundo objetivo reflejamos las Fortalezas, Oportunidades, Debilidad y Amenazas que la empresa NICA-TRANSFER, S, A. cuenta en el área de cobranza, pero existen inconsistencias en el indicador de nuestra Operacionalización debido a que se está incumpliendo con las actividades de mayor valor del área asignada. Asimismo, comprendimos que se debe de realizar una estrategia de cobro para identificar los tipos de clientes para poder gestionar algún tipo de informe y comunicarse con el deudor.

En cuanto a nuestro tercer se revisó y comprobó que la Empresa NICA-TRANSFER, S.A., .no tiene un manual actualizado de Controles internos, es decir no incorpora en sus actividades los cinco componentes y los diecisiete principios que el Informe COSO 2013 implementa para las debidas regulaciones. Es evidente que se necesita mejoras en las cuentas por cobrar de la Empresa NICA-TRANSFER, S.A. para alcanzar un nivel óptimo realizando un manual de procedimientos que describa cada tarea realizada para llegar al final del cobro de las cuentas pendientes.

Planteando nuestro último objetivo detallamos las series de faltas de control interno que la



empresa NICA-TRANSFER, S.A., realiza hasta el momento, faltas de gran valor monetario y significativo para la empresa, pues si no se toman las medidas necesario se puede conllevar a la pérdida monetaria o es mas a la exposición de un asunto fraudulento, conllevando a problemas judiciales o hasta el cierre definitivo de la empresa. Es de suma importancia elaborar de manera periódica un análisis de antigüedad de saldos tomando en cuenta la instancia en mora de los créditos existentes al cierre mensual, para clasificar y crear provisión de cuentas incobrables posteriormente perpetrar con la gestión de cobro a través de herramientas que contengan información sobre el tiempo de morosidad y gestiones de pago.

IX. Recomendaciones

En base al desarrollo y resultados obtenidos se recomienda que el área contable envíe al Gerente o Junta Directiva al final de cada mes un estado de cuenta con las antigüedades de saldos por cada cliente, esto con el fin de que la misma se mantenga al día con la información al momento que tenga que aprobar créditos, evitando así incrementar el saldo de los clientes morosos; asimismo recomendamos implementar un sistema contable para la gestión diaria de cada actividad realizada por la Empresa, permitiéndoles tener información oportuna y eficaz sobre los flujos monetarios y agilizar el manejo y control de estas cuenta.

De igual forma se recomienda analizar la posibilidad de crear nuevos puestos para poder segregar las funciones de créditos de las funciones de cobranzas; porque según las medidas estandarizadas de control interno no es sano que la misma persona las realice, permitiéndole a la empresa disminuir las probabilidades de riesgo.

Elaborar un manual de control interno que incluya medidas necesarias para el funcionamiento integral de las cuentas por cobrar de la empresa NICA-TRANSFER, S.A; entre estas medidas establecer márgenes de identificación de riesgos que puedan poner en peligro el funcionamiento de la compañía, realizar monitoreo y supervisiones constantes en el área de cuentas por cobrar, para recuperar la cartera de créditos con facilidad, realizar también auditoría al menos una vez al año, elaborar planes de acción para mitigar, detectar y corregir errores significativos, para que la empresa pueda lograr el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Por último se recomienda realizar un proceso de aceptación de cliente, donde se realice una investigación en la central de riesgos para conocer el récord crediticio, para determinar si el solicitante tiene o no capacidad de pago, permitiéndole a la empresa mitigar el riesgo de irrecuperabilidad de cartera.

X. Bibliografías

- Aguirre, J. (2006). Auditoría y Control Interno. Madrid España: Cultural S.A.
- Alvin A. Arens, (2007), Auditoria un enfoque Integral, decima primera edición, Pearson Educación, México.
- Atehortua.Federico, Bustamante.Ramon, Valencia de los Rios.Jorge. (Junio, 2008). Sistema de Gestión Integral. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Bachilleres Lacayo, Ruiz y Umaña, (2018), “Evaluar la efectividad del sistema de control interno (SCI) para la empresa Inversiones Netsolutions S, A, monografía universidad nacional autónoma de Nicaragua.
- Br. Cruz C. (2012), Evaluación de sistemas de Control Interno y su incidencia en los procesos de las cuentas por cobrar de la Asociación de Pobladores y Productores de Mirafior “Foro Mirafior”, universidad nacional autónoma de Nicaragua, Estelí.
- Br. Granera M. (2019), Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar a clientes del comisariato Hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado COSO 2013, Tesis universidad nacional autónoma de Nicaragua.
- Cabrales, G. (2010). BIBLIOTECA VIRTUAL de Derecho, Economía y Ciencias Sociales. Obtenido de EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA UBPC YAMAQUELLES: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/Componentes%20de%20Control%20Interno.htm>
- CCPN, C. d. ((2008)). El Control Interno en las Empresas Diseños y Evaluación. Managua
- Carpio, C. (1997), recuperado de www.redalyc.org
- Catacora, F. (1997). Sistema y Procedimientos Contables. Caracas-Venezuela: McGraw Hill.
- Chávez, D. (2008). Conceptos y técnicas de recolección de datos en la investigación. Recuperado de https://www.unifr.ch/ddp1/derechopenal/articulos/a_20080521_56.pdf.

- Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno. (2014). Marco integrado de control interno COSO 2013. Recuperado de <http://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl/wpcontent/uploads/2014/12/COSO-2013.pdf>.
- Coopers.Lybrands. (1997). Nuevos conceptos de Control Interno. Madrid-España: Díaz de Santos S.A.
- Deloitte. (2015). COSO 2013. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/EDP/cursosagosto16/COSO%202013%20Oct.pdf>.
- El pensante. (2016). La investigación de campo. Bogotá: E-Cultura Group. Recuperado de <https://educacion.elpensante.com/la-investigacion-de-campo>.
- Estupiñan, R. (2006). Control Interno y Fraude. Bogotá: Segunda Edición.
- Fernández, A, Escamilla, J, Y. ((2005).). Auditoría y Control Interno. Madrid, España: Edición MMVI.
- Gómez, G. (2001). Manuales de procedimientos y su uso en control interno. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno>.
- Instituto de auditores internos de España. (2015). Control interno Marco Integrado COSO 2013. Recuperado de [http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf).
- Lybrand, C. (2008). Los nuevos conceptos del Control Interno. (COSO I). Editorial: Díaz de Santos, Madrid
- Narvárez, N. J. (2006). Contabilidad I. En A. A. Sánchez, Contabilidad I. Sexta Edición.
- Normas APA. (2016). Cómo citar con las normas APA. Recuperado de <http://normasapa.com/normas-apa-2016-cuestiones-mas-frecuentes/>
- Posso, J. (2014). Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el

mejoramiento de la información financiera. Recuperado de

<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNOPRESENTACION%20FINAL.pdf>.

Ramón, J. (2004). El control interno en las empresas privadas Recuperado de

<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>

Romero G., (2004) “Deficiencias de Control Interno en el proceso de gestión institucional”, tesis Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú, Lima.

Sampiere, H. (1991) <http://Control Interno.edu.co>.

Santillana (2001), Sistema de Control Interno, primera edición.

Schuster, J. A. (1992). Control Interno. Buenos Aire, Argentina: Macchi.

Slideshare. (2011). Cuantitativa Vs Cualitativa. Recuperado de

<http://www.slideshare.net/guest2bc00c/investigacion-cuantitativa-vs-cualitativa>

Vargas, C. (1996). Contabilidad Análisis de Cuentas. (1ra Ed). San José Costa Rica. Editorial Universidad estatal a distancia.

Vega S., (2008) El sistema de Control Interno en la empresa moderna, tesis Universidad San Martín de Porres, Perú, Lima.



XI. Anexos

Anexo de tablas

Cuestionario de evaluación del control interno cuentas por cobrar.....	Anexo 1
Evaluación de entorno de control.....	Anexo 2
Evaluación de Riesgo.....	Anexo 3
Evaluación de Actividades de control.....	Anexo 4
Evaluación de Información y comunicación.....	Anexo 5
Evaluación de Supervisión y monitoreo.....	Anexo 6
Consolidado de los componentes de control interno.....	Anexo 7

Anexo de gráficos

Evaluación de entorno de control.....	Anexo 1
Evaluación de Riesgo.....	Anexo 2
Evaluación de Actividades de control.....	Anexo 3
Evaluación de Información y comunicación.....	Anexo 4
Evaluación de Supervisión y monitoreo.....	Anexo 5

Anexo de Formularios

Carta de solvencia de crédito.....	Anexo 1
Perfil del cliente.....	Anexo 2
Notificación de cobro.....	Anexo 3

Anexo de tablas #1

Cuestionario de evaluación del control interno cuentas por cobrar.
Realizado al Gerente, contador y auxiliar contable.

No.	Preguntas	Respuestas			Comentarios
		SI	NO	N/A	
Generalidades					
1	¿Efectúan las labores de cuentas por cobrar empleados competentes independientes uno de otro?		X		Falta de contratación de personal
2	¿El vendedor asesora al cliente y le presenta los planes y límites de crédito, periodos, descuentos, garantías, cargos adicionales en caso de mora?		X		
3	¿El vendedor entrega solicitud de crédito al cliente y el detalle de documentos necesarios a anexar?	X			
4	¿El vendedor revisa la información contenida en la solicitud y la documentación?	X			
Autorización					
5	¿El jefe de créditos aprueba el crédito?	X			
Registro y control					
6	¿El asistente de créditos y cobros archiva el expediente de los créditos otorgados?				
7	¿Se elabora la revisión del monto facturado?	X			
8	¿El gerente de créditos y cobros verifica que los procedimientos hayan sido ejecutados por el personal responsable de realizarlos?	X			
9	¿Se lleva control de firma del recibido por parte del cliente?	X			
10	¿Se elabora informe de antigüedad de saldos de las facturas?	X			

11	¿El asistente de créditos y cobros realiza recordatorio a través de llamadas telefónicas a los clientes?		X		Esperan hasta que el cliente llame para notificar el pago
12	¿Al momento de abonos o pagos parciales, estos son validados con el monto de la factura?	X			
13	¿Al recibir abonos o cancelación de facturas, se le emiten recibos al cliente?	X			
14	¿Las facturas están pre numeradas para llevar un mejor registro especial de la fecha de vencimiento de las cuentas por cobrar?	X			
15	¿Cuenta la empresa con algún sistema contable de cobranzas?		X		
16	¿Se tienen registros en auxiliares de las cuentas por cobrar?	X			
17	¿Considera usted que es necesaria la aplicación de un sistema, método y aplicación de cobranza?	X			
Responsabilidades					
18	¿Está definida la responsabilidad de las personas que manejan las cuentas por cobrar?		X		

Anexo de tablas #2

Componente	Entorno de control						Observaciones
	Preguntas	Esta presente (si, no)	Esta funcionando (si, no)	Severidad del riesgo			
Alto				Medio	Bajo		
Principios							
1. La Organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.	a- ¿Existe Código de Ética que regule la conducta del personal?	NO	NO	X			
	b- ¿Tiene instructivo o manual de políticas de la unidad?	NO	NO	X			
2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.	a- ¿ Se tienen definidos los manuales de funciones y responsabilidades, así como los niveles de supervisión en el área de cuentas por cobrar, partiendo de los principios y valores de la organización?	NO	NO	X			
	b- ¿Los controles del área de cuentas por cobrar son revisados y actualizados al menos de manera trimestral?	NO	NO	X			
3. La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la	a- ¿ Se realiza un seguimiento periódico al cumplimiento de funciones y responsabilidades en la operación de cuentas por cobrar?	NO	NO	X			
	b- ¿ Se cuenta con una política para la definición de los niveles de aprobación, de acuerdo al monto de las operaciones?	NO	NO	X			Se realizan de acuerdo a la afinidad del cliente con el gerente
4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.	a- ¿ La organización cuenta con políticas y procedimientos definidos y formalizados para todos los procesos relacionados al área de cuentas por cobrar?	SI	SI			X	cuentan con procedimientos para ciertos procesos
	b- ¿La unidad demuestra un compromiso permanente con el Sistema de Control interno de cuentas por cobrar?	SI	SI			X	Este compromiso no es permanente, puesto que no revisan ni actualizan controles de manera constante
5. La organización define las responsabilidades de	a- ¿El área de cobranzas cuenta con el manual de funciones y responsabilidades de los cargos	NO	NO	X			

Anexo de tablas #3

Componente	Evaluación de riesgo						Observaciones
	Preguntas	Esta presente (si, no)	Esta funcionando (si, no)	Severidad del riesgo			
Alto				Medio	Bajo		
Principios							
6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.	a- ¿Los objetivos del area de cuentas por cobrar son revisados periódicamente, para validar su alineación con los objetivos estratégicos y el plan estratégico, según los cambios presentados en la organización?	NO	NO	X			
	b- ¿Los objetivos son conocidos y comprendidos por el personal operativo y administrativo de la compañía?	SI	NO		X		Estos objetivos son conocidos por dicho personal, pero comprendido unicamente por la gerencia
7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los	a- ¿Existen mecanismos adecuados y eficaces de identificación de riesgos para el area de cobranzas?	SI	SI			X	Esta area cuenta con pocos controles
	b- ¿La tolerancia al riesgo, se encuentra documentada y aprobada?	NO	NO	X			
8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.	a- ¿La organización cuenta con politicas orientadas a reducir el margen de clientes incobrables?	NO	NO	X			
	b- ¿Existe una estimación de riesgos de fraude para el area de cuentas por cobrar, considerando la probabilidad de ocurrencia e impacto?	NO	NO	X			
9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.	¿La organización cuenta con un plan para la identificación de alertas sobre nuevos riesgos que afecten la operación de cuentas por cobrar?	NO	NO	X			
	¿La gestión de riesgos, considera evaluar los cambios internos y externos, así como su impacto en las cuentas por cobrar?	NO	NO	X			

Anexo de tablas #4

Componente	Actividades de control						Observaciones	
	Preguntas	Esta presente (si, no)	Esta funcionando (si, no)	Probabilidad de impacto o concurrencia				
Alto				Medio	Bajo			
Principios	10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.	¿Se evalúa el cumplimiento de los controles establecidos en el área de cuentas por cobrar?	SI	SI			X	No se da el seguimiento debido a los controles existentes
		¿La organización ha establecido controles para el área de cobranza?	SI	SI			X	Los controles existentes no son eficientes
11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.	¿La Empresa cuenta con copias de respaldo de la información de las cuentas por cobrar?	SI	NO		X			Solamente se guarda la información en discos duros externos
	¿Se realizan pruebas periódicas de restauración de las copias de seguridad, que permiten visualizar el manejo de cuentas por cobrar?	NO	NO	X				
12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.	¿La organización cuenta con un repositorio de políticas, de tal forma que ante cualquier duda o inquietud un colaborador pueda realizar la consulta fácilmente de los procesos de cuentas por cobrar?	NO	NO	X				
	¿La Empresa cuenta con un perfil definidos para el área de cuentas por cobrar?	NO	NO	X				

Anexo de tablas #5

Componente	Información y comunicación						Observaciones
	Preguntas	Esta presente (si, no)	Esta funcionando (si, no)	Severidad del riesgo			
Alto				Medio	Bajo		
Principios							
13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	¿La organización tiene definidas, documentadas y clasificadas las fuentes de información, el tipo de información, así como los canales que utilizan, por área o proceso, para la generación de la provision de cartera?	NO	NO	X			
14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.	¿Se cuenta con un plan de capacitación continuo frente a las nuevas políticas y procedimientos de cada proceso de cuentas por cobrar para los colaboradores?	NO	NO	X			
	¿ Para todos los acreedores vinculados se generan comunicaciones con relación a la cultura de la organización, el cumplimiento de los controles, así como frente al deber de denunciar cualquier evento de fraude?	NO	NO	X			
15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.	¿Se solicitan evaluaciones de terceros en el area de cuentas por cobrar (auditoría interna, auditoría externa, auditores especializados y entes de control externo)?.	NO	NO	X			
	¿Se tienen canales de fácil comunicación para los cliente, frente a eventos que atentan contra la prestación del servicio?	NO	NO	X			

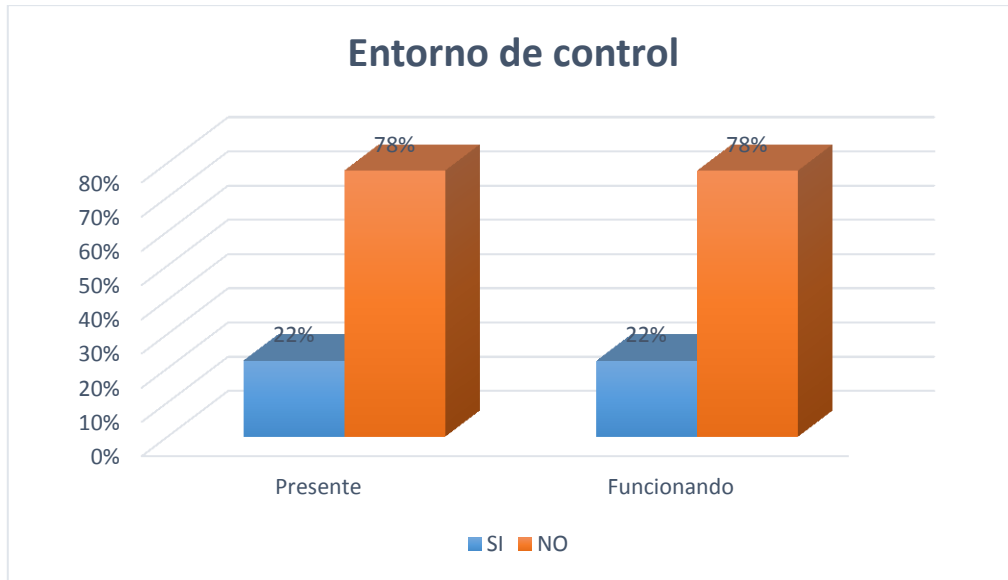
Anexo de tablas #6

Componente	Actividades de supervision y monitoreo						Observaciones
	Preguntas	Esta presente (si, no)	Esta funcionado (si, no)	Severidad del riesgo			
Alto				Medio	Bajo		
Principios							
16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en	¿Se conoce cómo funcionan los controles implementados en el area de cuentas por cobrar en cada uno de los componentes de COSO 2013?	NO	NO	X			
	¿La organización tiene implementado un sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar?	NO	NO	X			
17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda. Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (COSO) (2013).	¿Todos los resultados de las evaluaciones en el área de cuentas por cobrar son presentados a la dirección y al consejo de administración?	NO	NO	X			
	¿Los proceso planeados y ejecutados en el área de cuentas por cobrar son acordados por la Junta Directiva?	SI	SI			X	La Junta directiva es la unica que autoriza los procesos, pero no presenta interes al buscar ayuda externa para asesoria de control.

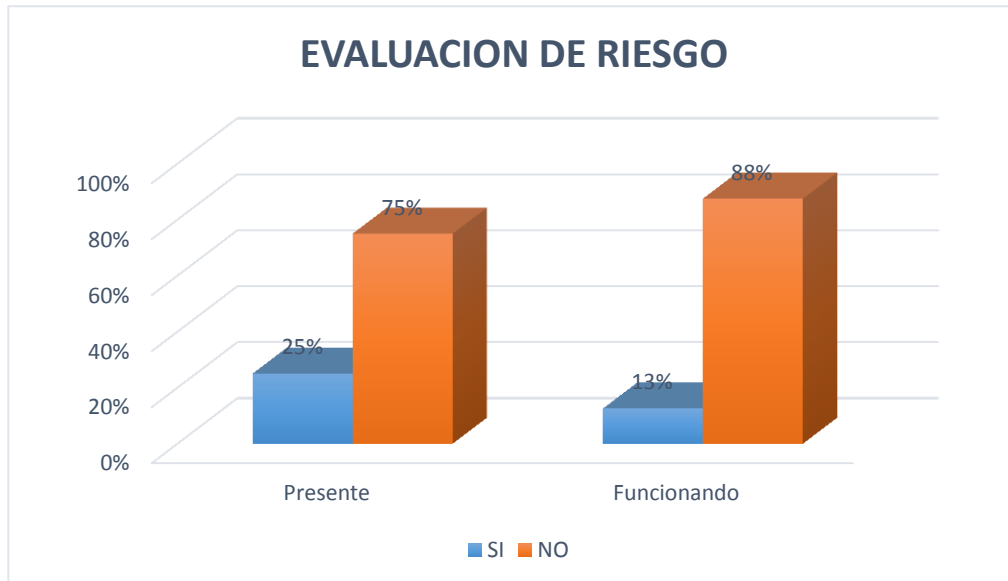
Anexo de tablas #7

Componente	Presente	Funcionando	Total	Nivel de calidad
Entorno de control	78%	78%	78%	
Evaluación de riesgo	75%	88%	81%	
Actividades de control	38%	50%	44%	
Información y comunicación	100%	100%	100%	
Actividades de supervisión	75%	75%	75%	
Control interno	73%	78%	76%	

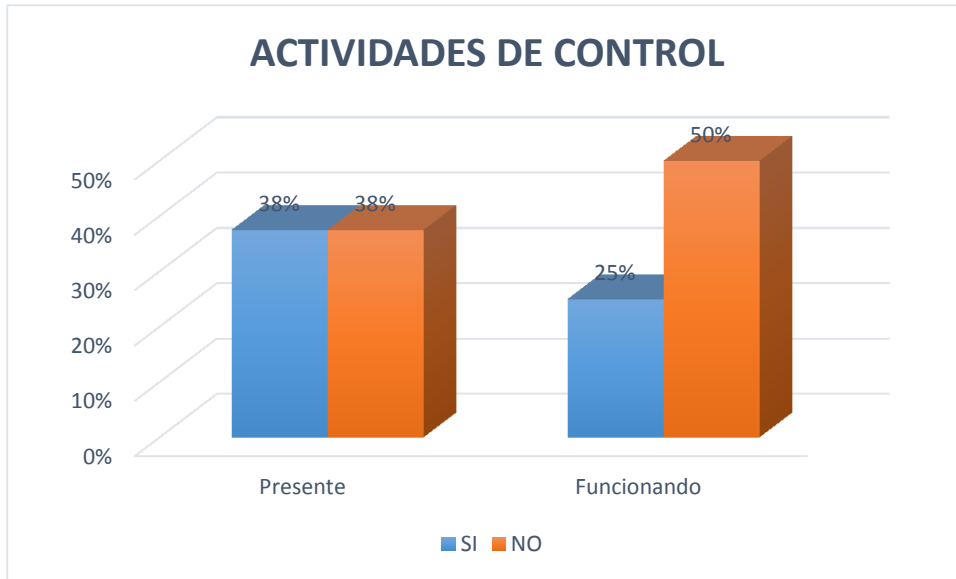
Anexo de gráficos #1



Anexo de gráficos #2



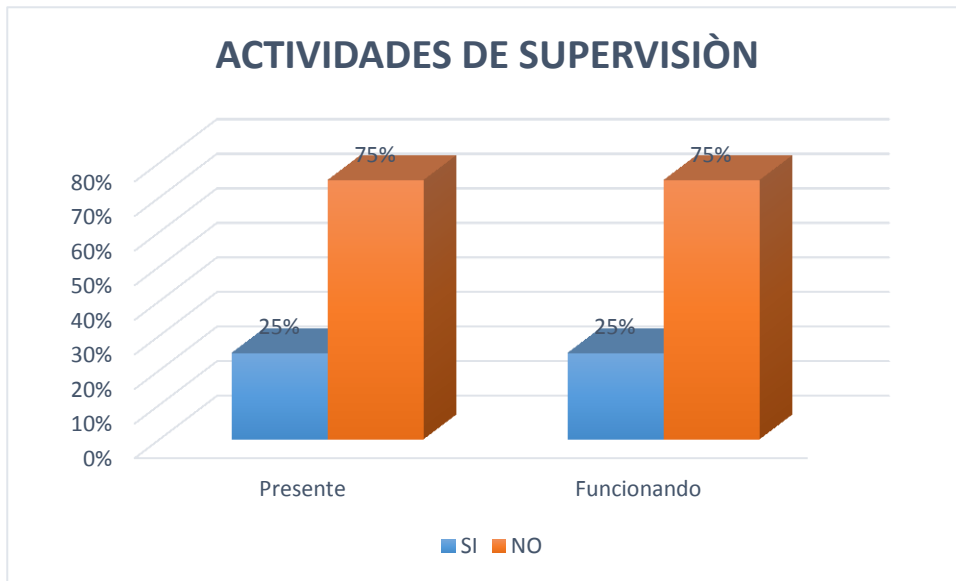
Anexo de gráficos #3



Anexo de gráficos #4



Anexo de gráficos #5



Anexo de formulario #1

Managua, _____ de _____ del año.

CONSTANCIA

Por medio de la presente, _____

Nombre completo de la empresa acreedora

bajo N° RUC: _____, hace constar que La Empresa _____

_____, presenta una deuda actual de C\$ ó \$

Nombre completo de la empresa deudora

_____ (_____),

Números

Monto en Letras

bajo el plazo de: _____ Días Meses Año

la cual está solvente al día de hoy.

Atentamente,

Nombre y firma

Número de cédula

Números telefónicos

Anexo de formulario #2

Perfil del cliente

Nombre de la empresa:	
Razón Social:	
Nombre del Gerente o encargado:	
Numero RUC:	
Actividades:	
Nivel de ingresos:	
Nivel de egresos:	
Deuda actual:	

Dado en Managua a los _____ días del mes de _____ del año _____.

Firma del cliente: _____

Nº de cedula: _____

Anexo _____ de



RUC: J0310000307246

TRANSPORTES NICA – TRANSFER, S.A.

Servicio de transporte ejecutivo y turístico a nivel nacional

Colonia 10 de Junio, de la Leche Agría 10 de Junio 75
vrs. al oeste.

Cel: 7830-6127

E-mail: Nicatransfer.info@gmail.com

Francisco.linares27@gmail.com

NOTIFICACION DE COBRO

formulario #3

Factura que se encuentran por el acuerdo de pago:

Nº DE FACTURA	FECHA DE EMISION O ENTREGA	DESCRIPCIÓN	IMPORTE
TOTAL \$			

Favor realizar cheque a nombre de NICA – TRANSFER, S.A. o realizar transferencia bancaria a la cuenta de Francisco Linares

Entregado por:

Recibido por:

