

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA**

**UNAN - MANAGUA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**

**DEPARTAMENTO DE CONTADURIA PÚBLICA Y FINANZAS**



**MONOGRAFIA PARA OPTAR AL TITULO DE LICENCIADA EN CONTADURIA  
PÚBLICA Y FINANZAS**

**TEMA:**

**EVALUACION DEL CONTROL INTERNO Y RIESGOS ASOCIADOS A LAS  
CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA KGB, S. A. PARA EL  
PERIODO DEL I SEMESTRE DEL AÑO 2020.**

**AUTORES:**

**Br. IBIS DEL CARMEN URBINA BUSTAMANTE**

**Br. MEYLING DE LOS ANGELES CARRANZA MOLINA**

**TUTOR: MSC. GISELLE ISABEL VELASQUEZ LOPEZ**

**MANAGUA, NICARAGUA ENERO 2022.**

# Índice

<b>I. Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Antecedentes.....</b>	<b>3</b>
1.1.1 Antecedentes Teórico.....	3
1.1.2 Antecedentes de Campo nacional.....	6
1.2 Justificación.....	8
1.3 Planteamiento del problema.....	9
1.4 Formulación del Problema.....	11
<b>II.OBJETIVOS.....</b>	<b>12</b>
2.1 Objetivo general.....	12
2.2. Objetivos específicos.....	12
<b>III. Marco Teórico.....</b>	<b>13</b>
<b>3.1 Marco Legal y Normativo.....</b>	<b>13</b>
3.1.1 Marco Legal.....	13
3.1.2 Marco Normativo.....	17
<b>3.2 Analizar los procedimientos y control interno asociados a las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora KGB S.A. bajo la metodología COSO III.....</b>	<b>22</b>
3.2.1 Procedimientos.....	22
3.2.2 Procedimiento de una empresa.....	22
3.2.3 Control.....	23
3.2.4 Control interno.....	23
3.2.5 Componentes del control interno.....	24
3.2.6 Informes para uso de la gerencia.....	27
<b>3.3 Evaluar el control interno y riesgo asociados a las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora KGB S.A. para el periodo del primer semestre del año 2020.....</b>	<b>28</b>
3.3.1 Marco Normativo de las Cuentas por Cobrar.....	28
3.3.2 Importancia de las cuentas por cobrar.....	29
3.3.3 Objetivos de las cuentas por cobrar.....	31
3.3.4 Clasificación de cuentas por cobrar.....	31
3.3.5 Administración de las cuentas por cobrar.....	33
3.3.6 Características de las cuentas por cobrar.....	33
3.3.7 Determinación del nivel de cuentas por cobrar.....	34
3.3.8 Definición de los instrumentos financieros según NIIF Pymes.....	37

3.3.9 Medición inicial de instrumentos financieros según NIIF para Pymes.....	38
3.3.10 Medición Posterior de instrumentos financieros según NIIF para PYMES .....	39
IV Preguntas directrices .....	40
VI DISEÑO METODOLOGICO .....	42
6.1 Enfoque de la investigación .....	42
6.2 Tipo de investigación .....	42
6.3 Población y Muestra .....	42
6.4 Técnicas de Investigación .....	43
6.5 Instrumentos de Investigación .....	45
6.6 Procedimientos y Análisis de datos.....	45
VII . Análisis de resultado .....	46
7.1 Marco legal y normativo .....	47
7.2 Procedimientos de Control Interno mediante la identificación de debilidades.....	49
7.3 Control interno y riesgo de las cuentas por cobrar .....	49
7.3.1 Control Interno .....	49
Matriz de Evaluacion de Riesgos. ....	65
7.4. Propuesta de plan de acción para el manejo y control de los procesos de las cuentas por cobrar. ....	67
VIII. Conclusiones .....	71
IX. Recomendaciones .....	73
X. Bibliografía.....	74
Anexo.....	76

## **i. Dedicatoria**

Quiero dedicarle este trabajo A Dios que me ha dado la vida, por haberme brindado fortaleza y sabiduría para terminar este trabajo investigativo.

A mi madre por apoyarme siempre incondicionalmente y por estar ahí cuando más la necesite que en todos estos años de mi vida me ha brindado la mejor herencia, mi formación como persona y mi preparación profesional, por los buenos valores y principios morales que me ha inculcado.

A mis hermanas quienes también me han apoyado en todo este tiempo, por motivarme a seguir adelante para poder culminar mi carrera.

**Br, Ibis del Carmen Urbina Bustamante**

## **i. Dedicatoria**

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio, además de su infinita bondad y misericordia.

A mis padres Cándida Rosa Molina y Roberto Carranza, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y darme todo su amor.

A mi esposo Josué Sánchez, por su apoyo incondicional que me brinda día con día para alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales.

A mis hijos Josué Raúl y Dorian Patricio, por ser mi motivación de superarme y que vean en mí un ejemplo a seguir.

**Br. Meyling de los Angeles carranza Molina**

## **ii. Agradecimiento**

Agradezco A Dios, quien no se ha apartado de mí, dándome fuerzas para poder terminar este trabajo.

Hoy y siempre agradecer a mi familia por el apoyo permanentemente y en general quisiera agradecer a todas las personas que han vivido conmigo esta experiencia de escalar un peldaño más y que desde lo más profundo de mi corazón les agradezco el haberme brindado todo el apoyo, colaboración, ánimo y sobre todo su amistad.

A mi esposo por brindarme su apoyo en todo el transcurso de mis estudios universitarios y motivarme a seguir adelante para cumplir mis metas.

A todos los maestros que fueron parte de mi preparación por compartir sus conocimientos para poder culminar mis estudios. A mis compañeros de clases por el apoyo en todo el trayecto de la carrera y el esfuerzo de lograr hacer esta tarea.

A mi compañera Meyling Carranza que, con su apoyo, arduo trabajo y perseverancia hizo posible la realización de este proyecto.

**Br, Q bis del Carmen Wrbina Bustamanti**

## ii. **Agradecimiento**

A Dios, a mis padres Roberto y Cándida por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, además de depositar su confianza en mí.

Principalmente, a mi esposo Josué Gamaliel Sánchez López, por ser una parte importante de mi vida, por haberme apoyado en los momentos de alegría y tristezas, pero sobre todo por su amor incondicional.

A los maestros, aquellos que marcaron cada etapa de nuestro camino en el transcurso de la carrera por compartir sus conocimientos, y que nos ayudaron en nuestras dudas presentadas en la elaboración de nuestro trabajo investigativo.

A mis hermanos, Lucia y Jeison, por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

A mi compañera a mi compañera Ibis Urbina que, con su apoyo, arduo trabajo y perseverancia se hizo posible la realización de este trabajo.

**Br. Meyling de los Angeles carranza Molina**

### iii. Carta aval

#### **Miembros de la comisión**

#### **Sus manos**

Por medio de la presente remito a ustedes los juegos de resumen final de modalidad de graduación, Monografía correspondiente al segundo semestre 2021. Como tema: **“Evaluación de control interno y riesgos asociados a las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora KGB, S.A para el periodo del I semestre del 2020”**, presentado por los bachilleres: **Br. Ibis del Carmen Urbina Bustamante**, número de carné **08206894**; **Br. Meyling de los Ángeles Carranza Molina**, número de carné **13200288** para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública y Finanzas.

Este trabajo reúne los requisitos establecidos para resumen final de Seminario que especifica el reglamento de la UNAN Managua,

Esperando la fecha de la defensa final, me suscribo de ustedes miembros de la comisión deseándoles éxitos en sus labores cotidianas.

Dado en la ciudad de Managua, Nicaragua a los 16 días del mes de Enero del año dos mil veintidós.

**MSc. Giselle Isabel Velásquez López**

Tutor.

#### **iv. Resumen**

Este trabajo de investigación titulado evaluación del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora KGB S.A. tiene como objetivo principal evaluar adecuadamente la aplicación del control interno y riesgos asociados a las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora KGB S.A. bajo la metodología COSO III en el I semestre del año 2020, se identificó el marco legal y normativo aplicable a la empresa en estudio.

El estudio se realizó través de investigación cualitativa para conocer lo relacionado en la administración de las cuentas por cobrar, así como también los procesos de registros y controles llevados a cabo.

Se determina que la empresa no cuenta con un manual de control interno actualizado de acuerdo a COSO III, por lo que no toma en cuenta los 5 componentes, 3 objetivos y 17 puntos de enfoque que aportan para el efectivo funcionamiento de las cuentas por cobrar y así poder tomar decisiones correctas para poder lograr las metas y objetivos propuestos dentro de la compañía, así como también se elaboró la matriz de riesgo con la finalidad de identificar las debilidades que existen en los procesos que se llevan a cabo en la empresa y de qué manera disminuirlas.



## I. Introducción

Esta investigación analiza el sistema de control interno para las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora KGB S.A., para lo cual se realiza una evaluación de su sistema de control, se pretende demostrar como el mal procedimiento en el manejo del sistema de control interno de las cuentas por cobrar puede provocar falta de liquidez, llevando a acudir a financiamiento externo, perdida de crédito con proveedores y pérdida de clientes.

Se ha realizado un diagnóstico de la situación actual de la empresa para detectar las debilidades existentes en el departamento de estudio (cuentas por cobrar), con la finalidad de plantear una solución a la problemática abordada.

Capitulo I. Introducción. Contiene una síntesis del para que y por qué evaluar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora KGB S.A. cuáles son sus dificultades y la importancia de establecer las medidas necesarias para corregirlas.

Capítulo II. Objetivos. Aquí se plantea un objetivo general del cual se originan los específicos que buscan darles respuestas a los problemas presentados en el sistema de control interno de las cuentas por cobrar de esta empresa.

Capítulo III. Marco Teórico. Consta de dos partes Marco legal donde se recopila las leyes aplicables en la empresa Distribuidora KGB S.A. y Marco normativo donde se define conceptos importantes sobre las cuentas por cobrar, el control interno, NIIF para Pymes Sección 11 Instrumentos Financieros y Marco integrado COSO 2013, es decir, aquí se sustenta el contenido científico de esta investigación.

Capítulo IV. Preguntas Directrices. Aquí se plantean interrogantes que pretenden dar solución al problema objeto de estudio.



Capítulo V. Operacionalización de Variables. Aborda todas las variables involucradas en el problema de investigación, son indicadores fuentes de instrumentos de cada una de ellas con el cual se pretende recopilar información importante y buscar solución a la problemática.

Capítulo VI. Diseño Metodológico. Incluye el enfoque, tipo de investigación, Universo, población y muestra, recopilación de datos y los tipos de variables a investigar para evaluación del control interno sobre las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora KGB S.A.

Capítulo VII. Análisis de los resultados. Contiene la aplicación del instrumento de recopilación de datos, con la obtención de la información necesaria para conocer la situación que presenta la empresa Distribuidora KGB S.A. en relación a las cuentas por cobrar.

Capítulo VIII. Conclusiones. Plantea las conclusiones de acuerdo a los resultados obtenidos en el capítulo VII determinando las debilidades que presenta la empresa sobre las cuentas por cobrar.

Capítulo IX. Recomendaciones. Aborda nuestra apreciación en base a los resultados y objetivos de la investigación.

Capítulo X. Bibliografías. Aborda los textos descriptos y electrónicos utilizados para consulta y obtención de información relevante, por último,

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



## **1.1 Antecedentes**

### **1.1.1 Antecedentes Teórico**

#### **Cuentas por cobrar**

##### **Definición.**

Según Romero, A. (2012) “Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas al crédito, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo (pag.169).

En la actualidad muchas empresas conceden créditos con el fin de aumentar los márgenes de venta, En general las empresas preferirán vender sus producto al contado, en lugar de vender al crédito pero las presiones de la competencia obligan a la mayoría de las empresas a ofrecer crédito, lo que implica crear un departamento especializado el cual se dedique a la recuperación de los activos emitido en concepto de crédito, la principal función de los departamentos o áreas de riesgos crediticio es determinar las amenazas que significará para la institución otorgar un determinado crédito.

Es importante mencionar que la función principal de las cuentas por cobrar es recuperar en su totalidad los montos emitidos, lo que implica un gran reto por la situación actual de la economía.

##### **Origen de las cuentas por cobrar**

Según Catácora, F. (2017) Atendiendo a su origen las cuentas por cobrar conforman dos grupos:

1. A cargos de clientes
2. A cargo de otros deudores.

A cargo de clientes: son los que representan los documentos y cuentas a cargos de clientes que se originaron a través de la venta de un producto o mercancía que emiten las empresas.



A cargos de deudores: son aquellas que se originan por transacciones que son constituidas por la empresa u organización, podemos mencionar aquellos préstamos que se realizan a través de empresa empleado o instituciones financieras.

Funcionarios y empleado: Están conformados por ventas, préstamos realizados o anticipos otorgados a los empleados por gastos a cuenta de la empresa

Catacora,F. (2017) Opina que las cuentas por cobrar también se originan por la importancia:(p.147)

1. En ventas al crédito
2. Contado comercial
3. Por ventas a plazos.

**Ventas al crédito:** las ventas al crédito son aquellas que se caracterizan por las mercancías que se dan en un momento dado, pero que se pagan después de la adquisición de la misma, se pueden pagar mensuales o quincenales con cuotas que la empresa establece en meses o años, buscando la comodidad del consumidor en el cual pueda pagarse en tiempo y forma. Un ejemplo en la vida cotidiana podemos observar las compañías que venden electrodoméstico que dan ventas al crédito al consumidor y luego su fecha de pago sería el día en que adquirió el bien, pero al siguiente mes de que obtuvo su mercancía.

Sirve para facilitar y adecuar la producción a la circulación de mercancías. Facilita las ventas, la producción, el desarrollo del capital y el incremento de ganancias.

**Contado comercial:** Es cuando el precio de venta se liquida en un plazo máximo de 30 días, también podemos decir que es cuando se paga un porcentaje de la venta, el cliente está en todo su derecho de poder pagar por la adquisición de un bien para luego en los próximos días cancele el monto pendiente que se debe, esto es de suma importancia para la empresa, ya que entra efectivo a caja durante la venta y luego en los próximos treinta días entrara la cancelación del bien.



Las empresas que reciben estas facturas deben dar un comprobante a cambio y que posteriormente pagaran; este comprobante se conoce como contra recibo, el original es para la empresa que deja su factura y la copia se entrega en la factura recibida.

**Las ventas a plazos:** son aquellas que se efectúan mediante el cobro de una cierta cuota inicial, más una serie de cuotas periódicas. Las ventas a plazos pueden ser: de bienes y servicios, tales como: casas, apartamentos, construcciones, artículos electrodomésticos, automóviles, joyas, etc.

### **Objetivo de la administración de las cuentas por cobrar**

Gitman y Zutter (2012). El objetivo de las cuentas por cobrar es cobrarlas tan rápido como sea posible, sin perder ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas. El logro de esta meta comprende tres temas:

- 1) Estándares de crédito y selección para su otorgamiento
- 2) Términos de crédito
- 3) Supervisión de crédito. (p.558).



### **1.1.2 Antecedentes de Campo nacional**

Esta investigación considera relevante consultar aportes de otros estudios en la problemática investigada, por lo cual se presenta un resumen de casos similares, éstos se consideraron pertinente previo al desarrollo del presente trabajo porque pueden proporcionar soluciones q ayuden a resolver la problemática estudiada, planteando diferentes estrategias para lograr una mayor eficiencia en los procesos de cobranza de factura registradas en las cuentas por cobrar.

Zamora, A. Rocha, A. y Rosales, D. (2015), Elaboraron la investigación Evaluación del Control Interno en las cuentas por cobrar de la Empresa Distribuidora la Universal, S.A. para el periodo finalizado 2014. El objetivo de dicha investigación es Evaluar el control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora la Universal, S.A., en el año 2014. Trabajo de grado presentado ante la universidad nacional autónoma de Nicaragua como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública y Finanzas, para tal fin se aplicó una investigación de tipo documental y de campo.

Como conclusiones de determinó que el manejo de las cuentas por cobrar de la empresa de estudio es deficiente, porque no se están cumpliendo con las políticas y procedimientos para que esta área se desenvuelva de manera eficaz y eficiente.

Se considera un antecedente clave para la investigación, ya que evalúa el sistema de control interno de las cuentas por cobrar y refleja la importancia que este tiene dentro del desarrollo de las actividades de la empresa.

Mendoza, J. Palacios, D y Rodriguez, B. (2020) Implementación de un sistema de cartera y cobro en la Estación de Servicios Las Segovia de la ciudad de Estelí, en el segundo semestre del año 2019. giro principal es la compra y venta de hidrocarburos en la ciudad de Estelí.

Para la recolección de información se aplicaron entrevistas al personal administrativo con el propósito de conocer los procesos ejecutados en la cartera, La Estación de Servicio Las Segovias contaba con un software enfocado en el manejo de la



cartera, el cual no se adaptaba a las necesidades actuales de información, además que la entidad no poseía un instructivo establecido por la administración, que proporcionara lineamientos orientados al ambiente de control de la entidad, en relación a las cuentas por cobrar.

Según Cruz, L. (2012) En su Tesis con Título: Evaluación de control interno y su incidencia en los procesos de las cuentas por cobrar de la Asociación de pobladores y productores de Miraflores. La investigación que se realizó es de tipo explicativa con enfoque cualitativo mediante la utilización de un análisis para la evaluación de controles internos.

Como conclusión de esta investigación se determinó, manual de control interno esta desactualizado, que no existe un código de ética y valores, no cuenta con un manual de crédito, solamente un documento donde se plasman las políticas y procedimientos para acceder a los créditos; el cual es desconocido por el personal.

Se pudo constatar en esta investigación que existen debilidades que son muy importantes para el buen funcionamiento de la asociación.



## 1.2 Justificación

El tema de esta investigación es evaluar el control interno y riesgos asociados a las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora KGB S.A., mediante la aplicación de medidas de control para mejorar y fortalecer el ambiente de control interno.

Para este propósito es necesario determinar cuáles son las debilidades presentes en el departamento de estudio de tal manera se podrá brindar recomendaciones con la finalidad de la aplicación de las medidas que puedan garantizar a la empresa una mejor organización para poder cumplir sus metas.

El aporte de este trabajo investigativo a la empresa Distribuidora KGB S.A. será la elaboración de una propuesta de control interno aplicado al área de cartera y cobro el cual definirá medidas que se pueden aplicar para manejar un mejor control; estas servirán para prevenir futuros actos ilícitos en la compañía, así mismo la investigadora podrá afianzar los conocimientos adquiridos

Esta investigación brindara un grado de conocimientos a todas aquellas personas relacionadas con la profesión contable, así como a todos los estudiantes que deseen profundizar su estudio sobre el control interno en las cuentas por cobra de una empresa.

La importancia de tener un control interno en una entidad es para poder detectar cualquier riesgo que pueda afectar directamente en las operaciones de la empresa.



### 1.3 Planteamiento del problema

**Síntomas:** Las principales problemáticas que presenta la compañía Distribuidora KGB S.A. es que no se da una eficiente verificación ya que no hay seguimiento en los estados de cuentas de sus clientes, presenta un alto índice de morosidad, observándose una lenta recuperación de efectivo, debido a que no hay una conformidad entre el monto de las cuentas por cobrar y su estimación las cuentas incobrables.

**Causa:** Estas problemáticas que presenta la Compañía Distribuidora KGB S.A. se debe a que el sistema de sus clientes no está actualizado, es decir no hay un estudio correcto del nivel de compra de sus clientes, debido a las políticas de crédito y manejo inadecuado en el proceso, así como su capacidad de pago para otorgar la aprobación de los créditos.

No informan en el momento oportuno las anomalías o debilidades encontradas en las diferentes áreas, no hubo una determinación efectiva de la posible pérdida para establecer el monto de provisión de cuentas incobrables, es decir, no están desempeñando un trabajo coordinado para tomar las medidas necesarias ya que no cuenta con un equipo de auditoría interna.

**Pronóstico:** De no tomarse medidas correctivas, la compañía puede presentar una ineficiente gestión de riesgos y una incertidumbre en los Estados Financieros, por lo tanto, no queda muy claro que tan seguro y verídico sea el contenido de la información, también puede contribuir radicalmente en la disminución de las utilidades, baja capacidad de operación del inventario debido a las cuentas morosas y los altos costos operativos.

**Control al Pronóstico:** Se debe tomar las medidas necesarias para contrarrestar estas problemáticas de la Compañía Distribuidora KGB S.A. entre las cuales está que el personal tengan los conocimientos del manual de funciones para que realicen sus actividades de una manera más segura y eficiente; que cumpla con el debido proceso para saber la capacidad de cada cliente, es decir, desarrollar políticas y procedimientos para el adecuado tratamiento de las cuentas por cobrar, la gerencia debe aplicar un



debido porcentaje para la provisión de cuentas incobrables para afrontar el efecto de la misma sobre los Estados Financieros.

En conclusión, la Compañía Distribuidora KGB S.A. debe de contar con un auditor interno que realice continuamente evaluación y control de las actividades de la compañía, esto contribuirá a las tomas de decisiones administrativas y financieras.



#### **1.4 Formulación del Problema**

¿De qué manera el control interno en el área de cuentas por cobrar aporta mejoras en los procesos que lleva a cabo la empresa Distribuidora KGB S.A. en el periodo del I semestre del año 2020?



## **II.OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo general**

Evaluación del control interno y riesgos asociados a las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora KGB S.A. bajo la metodología COSO III en el I semestre del año 2020.

### **2.2. Objetivos específicos**

**2.2.1** Describir el marco legal y normativo aplicable a la empresa Distribuidora KGB S.A. para el periodo del I semestre 2020.

**2.2.2** Analizar los procedimientos y control interno asociados a las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora KGB S.A para el I semestre del año 2020.

**2.2.3** Evaluar el control interno y riesgo asociados a las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora KGB S.A. para el I semestre del año 2020.

**2.2.4** Presentar propuesta mediante un plan de acción para el manejo y control de los procesos de las cuentas por cobrar basándose en las normas de control interno COSO III.



### **III. Marco Teórico**

#### **3.1 Marco Legal y Normativo**

##### **3.1.1 Marco Legal**

###### **3.1.1.1 Ley Nº822 Ley de Concertación Tributaria**

De acuerdo a la Asamblea Nacional (2012). (Ley.822 Ley de Concertación Tributaria), en su artículo Nº39, Costos y Gastos deducibles, numeral 20 define:

Son deducibles los costos y gastos causados, generales, necesarios y normales para producir la renta gravable y para conservar su existencia y mantenimiento, siempre que dichos costos y gastos estén registrados y respaldados por sus comprobantes correspondientes.

Los gastos pagados y los causados durante el año gravable en cualquier negocio o actividad afecta al impuesto.

El costo de venta de los bienes y el costo de prestación de servicios; Las cotizaciones o aportes de los empleadores a cuenta de la seguridad social de los trabajadores en cualquiera de sus regímenes.

Los aportes en conceptos de prima o cuotas derivadas del aseguramiento colectivo de los trabajadores o del propio titular de la actividad del equivalente de hasta un diez por ciento (10%) de sus sueldos o salarios devengados o percibidos durante el periodo fiscal;

Hasta un diez por ciento (10%) de las utilidades netas antes de este gasto, que se pague a los trabajadores a títulos de sobresueldos, bonos y gratificaciones, siempre de acuerdo con políticas de la empresa, sean accesibles a todos los trabajadores en



igualdad de condiciones. Cuando se trate de miembros de sociedades de carácter civil o mercantil, y de los parientes de los socios de estas sociedades o del contribuyente, solo podrán deducirse las cantidades pagadas en conceptos de sueldos y sobresueldos.

Los costos por las adecuaciones a los puestos de trabajos y adaptaciones al entorno en el sitio de labores en que incurre por el empleador, en el caso de personas con discapacidad.

El resultado neto negativo de las diferencias cambiarias originadas en activos y pasivos en moneda extranjera, independientemente en si al cierre al periodo fiscal son realizadas o no, en su caso.

El incremento bruto de las provisiones de correspondientes a deudores, créditos a inversiones de alto riesgo por significativas o irre recuperables en las instituciones financieras de acuerdo a las categorías y porcentajes establecidos en las normas prudenciales de evaluaciones y clasificaciones de activos que dicten las entidades supervisoras legalmente constituidas.

Entre otros son deducibles de la renta bruta, los costos y gastos siguientes, hasta el (2%) del saldo de los clientes en las cuentas por cobrar.

### **3.1.1.2 Ley Nº539 Ley de Seguridad Social**

De acuerdo A La asamblea Nacional (2005) (Ley 539, Ley de Seguridad Social), en el artículo Nº5 Campo, Aplicación, define:

Sobre la base de la universalidad, Integridad e Igualdad,539 Ley de Seguridad Social De acuerdo A La asamblea Nacional (2005) (Ley 539, Ley de Seguridad Social), en el artículo Nº39 Campo, Aplicación, define:



Sobre la base de la universalidad, Integridad e Igualdad, son sujetos de aseguramiento obligatorio las personas que se comprendidas dentro de las siguientes normas:

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

Artículo 8.-Los empleadores a que se refiere la letra a) del artículo 5 tiene la obligación de inscribirse e inscribir a sus trabajadores en el instituto, así como de comunicar los cambios en su personal y en las remuneraciones dentro de los plazos y términos que se establezcan en las normativas.

Los trabajadores esta obligados a suministrar a sus empleadores los datos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en este artículo. Las faltas de cumplimiento de estas disposiciones serán sancionadas conforme la presente ley.

Artículo 10.-El instituto tiene el derecho de inscribir a los empleadores, a los trabajadores de estos y a los demás sujetos de aseguramiento sin previa gestión, y de realizar todas las encuestas, censos, inspecciones y estudios que sean necesarios para efectuar las inscripciones respectivas.

El ejercicio de tal derecho no liberara a los empleadores de las sanciones a que se hagan merecedores por falta a su responsabilidad. En caso de ser necesario, el instituto solicita el auxilio de la fuerza pública para la realización de esta función. La falta de cumplimiento al pago de cobro de oficio, por el periodo de un mes, faculta al instituto



a emitir título por el adeudo correspondiente y efectuar las acciones judiciales que fuesen pertinentes.

### **3.1.1.3 Ley №698. Código del Comercio**

De acuerdo A La asamblea Nacional (2012) (Ley 698, Código del comercio), en el artículo №104,110. Rendición de cuentas, define:

Toda negociación es objeto de una cuenta. Toda cuenta debe ser conforme a los asientos de los libros de quien los rinda; y debe ser acompañada de sus respectivos comprobantes.

Al fin de cada negociación o en transacciones comerciales de curso sucesivo, los comerciantes corresponsales están respectivamente obligados a la rendición de la cuenta de la negociación concluida, o de la cuenta corriente a fin de cada año.

En la rendición de cuentas de cada uno responde por las partes que tuvo en la administración. Los costos de la rendición de cuentas en forma, son siempre de cargo a los bienes administrados.

Solo se entiende rendida de la cuenta, después de terminadas todas las cuestiones que le son relativas.

El que deje transcurrir un mes contado desde la recepción de una cuenta, sin hacer observaciones, se presume que reconoce implícitamente.



### **3.1.2 Marco Normativo**

#### **3.1.2.1 Antecedentes de las NIIF**

De acuerdo a la federación internacional de contabilidad (IFAC) (2006). Todo empieza en los Estados Unidos de América, cuando nace el Consejo de Principios de Contabilidad, este consejo emitió los primeros enunciados que guiaron la forma de presentar la información financiera (Scribd, Historia de las nic,2006).

Posteriormente surgió el FASB (Consejo de Normas de Contabilidad Financiera), este comité, aún vigente en Estados Unidos, logró gran incidencia en la profesión contable. Emitió un sin números de normas que transformaron la forma de ver y presentar las informaciones.

Es en 1973 cuando nace el IASC (Comité de Normas Internacionales de Contabilidad) por convenio de organismos profesionales de diferentes países: Alemania, Australia, Canadá, Estados Unidos de América, Francia, Holanda, Japón, México, Reino Unido e Irlanda. Cuyo organismo es el responsable de emitir las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC). El IASC en su afán de mejorar el entendimiento y correcta aplicación de las Normas, creó, en enero de 1997, un Comité de Interpretaciones (SIC); cuya función fue: la de proporcionar una guía que sea aplicable con generalidades, en los casos dónde las NIC eran poco claras.

También, añade que en el año 2001 el IASC fue reestructurado y pasó a ser el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en inglés). Tal reestructuración también ha significado cambios importantes en la normativa, de tal forma que las NIC han pasado a ser NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera).

Hasta el año 2003, eran conocidas como Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), estas tienen sus inicios en el año 1974, son emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) antes Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (IASC); con el propósito de lograr uniformidad en la presentación de los



estados financieros, facilitando así la comparabilidad de la información entre los países que han decidido adoptar dichas normas.

Las Normas Internacionales de Información Financiera fueron adoptadas por muchos países, y por la necesidad de contar con información financiera uniforme, que facilite la actividad empresarial en el mundo.

### **3.2.2.2 Historia de las NIIF**

Sin entrar a detallar mayores antecedentes, se puede afirmar que las normas, como tal, tienen su origen en el año 1973, cuando nace el International Accounting Standards Committee (IASC) (Comité de Estándares Internacionales de Contabilidad), en cuya constitución participaron organizaciones profesionales de Australia, Canadá, Francia, Alemania, Japón, México, Holanda, Reino Unido, Irlanda y los Estados Unidos de Norte América. Este organismo de carácter profesional, de derecho privado con vocación global, tenía como objetivo fundamental elaborar y dar a conocer normas contables aplicables a los Estados financieros de las empresas, principalmente las que participan en el mercado público de valores.

El IASC, en octubre de 1975, publicó la Norma Internacional de Contabilidad N° 1, denominada “Exposición de Políticas Contables”. De ahí hasta el año 2001, cuando el IASC fue sustituido por IAS B, publicó cuarenta y un Estándares Internacionales de Contabilidad, denominados IAS o NIC, de las cuales al año 2012 estaban vigentes 29.

Seguramente, por el hecho de que, en un principio, la función del IASC fue recopilar las normas o estándares que se aplicaban en el mundo, las NIC, o IAS, contemplaban muchos tratamientos opcionales: tenían el carácter de lista alternativa de las “mejores prácticas” encontradas bajo diferentes sistemas, con una fuerte inclinación hacia las implantadas en el área anglosajona (1). En otros términos, siguiendo un enfoque descriptivo, el IASC proponía dos o más opciones aceptables para casi todos los temas; de esta manera, consiguieron evitar los problemas derivados de las distintas culturas y sistemas legales de los países (2).

Esta forma de proceder fue criticada, ya que, como señala Herrera (3), el IASC realmente no estaba produciendo normas internacionales, sino, más bien, codificando las normas existentes en los distintos países y dándoles su bendición, bajo el título de “alternativas permitidas”.

La elección de un modelo tan flexible fue muy cuestionada, pues existía un convencimiento generalizado de que la multiplicidad de opciones, contempladas en las NIC, era uno de los principales factores que dificultaba la consecución de un mayor grado de comparabilidad. Entre 1973 y 1986, el IASC aprobó veintiséis normas (ZEFF, 1999), que actuaron como lineamientos generales y favorecieron las entidades de contabilidad, en países en vías de desarrollo. Estas normas no fueron de mucha importancia en ese momento para los países desarrollados, por efectos de no ser definitiva aún su armonización.

Después de esta fase inicial, el IASC entró en una nueva fase. Buscaba la comparabilidad de los estados financieros, suprimió la excesiva opcionalidad en las IAS o NIC existentes hasta la fecha, y las evitó en aquellas que se aprobaran para publicarse posteriormente. Se iniciaba así, a finales de los años ochenta, un proceso de revisión que se caracterizaría por una mayor rigidez en sus pronunciamientos, con miras a obtener un mayor progreso en la armonización internacional de la contabilidad. Se definió un nuevo enfoque más normativo y una base conceptual que permitiera discriminar entre las posibles alternativas existentes para cada tema, razón por la cual el IASC puso en práctica dos vías principales de actuación (4).

En la primera, se aprobó, en abril de 1989, el diseño de un Marco Conceptual para la elaboración y presentación de los estados financieros, que cubriera el vacío de una estructura teórica, con el fin de dotar las normas de congruencia y consistencia interna. La segunda consistía en realizar un proyecto de comparabilidad para elevar la calidad de los estándares y recuperar el respeto perdido por el exceso de alternativas. Para la primera, en palabras de Stephen Zeff, IAS C no desarrolló el Marco Conceptual, sino lo copió o imitó de FAS B.



Para la segunda, creó el Comparability Steering Committee (CSC) que emitió, en enero de 1989, el documento Comparability of Financial Statements, ED 32, en el que se proponía la supresión de posibilidades de elección, siempre que fuera posible, con el objetivo de eliminar la variedad de opciones existentes en las IAS o NIC.

El Proyecto de Comparabilidad se completó en noviembre de 1993, con la aprobación de diez IAS, o NIC revisadas: 2, 8, 9, 11, 16, 18, 19, 21, 22 y 22. Esto redujo las opciones contempladas y las limitó a una, o en todo caso, cuando no fuera posible, a dos: una llamada “tratamiento de referencia” y otra, “tratamiento alternativo permitido”. Dichas normas comenzaron a ser efectivas para ejercicios iniciados a partir del 1º de enero de 1995, lo cual dio paso a un segundo grupo formado por dieciocho más, en las que no existen cambios sustantivos. Fueron aprobadas en noviembre de 1994: son las IAS o NIC 1, 4, 5, 10, 12, 13, 14, 15, 17, 20, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 y 31.

La posterior revisión de la NIC 1, en 1997, supuso otro paso más para evitar la aplicación comprimida de los estándares. En esta NIC, se señala expresamente que, para los períodos que comiencen a partir del 1º de julio de 1998, las empresas solo pueden afirmar que sus estados financieros se ajustan a las NIC, cuando cumplan con todas ellas y apliquen sus interpretaciones.

En 1997, se crea el Standing Interpretations Committee (SIC), o Comité de Interpretaciones a las Normas. Así, se inicia la publicación de Interpretaciones, que, a pesar de no tener el carácter de normas, posee una enorme importancia para la implantación y adecuada aplicación de las mismas.

A raíz de propuestas para modificar la estructura del IAS C, con el objetivo principal de darle mayor agilidad en su funcionamiento, en mayo del año 2000, se aprueba la reforma, y se transforma el IAS C en IAS CF, fundación rectora que busca principalmente los siguientes objetivos: Promover la aplicación rigurosa de las normas, producir la convergencia de normas contables nacionales a normas internacionales de información financiera y obtener apoyo financiero mundialmente.



IAS C como Fundación, deja de ser emisor de normas internacionales de contabilidad y se crea la Internacional Accounting Standard Board (IAS B), como emisora de normas internacionales de información financiera NIIF (o IFRS por las siglas en inglés). A partir de esta fecha, IAS B decidió no expedir más NIC, o IAS; e inició el proceso para emitir las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF o IFRS, y cambió el enfoque de norma de contabilidad por Estándar de Información Financiera. Estas normas le permiten revisar o sustituir las NIC o IAS.

Hasta el año 2012, había emitido trece (13), de las cuales cinco (5) entran en vigencia a partir del año 2013. También, en materia de regulación contable, se han conseguido grandes logros por el acuerdo y coordinación entre la IAS B y FAS B, con el fin de lograr la convergencia entre NIIF o IFRS y los US GAAP; de esta forma, se dispondrá de un conjunto homogéneo de normas contables orientadas principalmente al mercado de capitales.

Las necesidades y la importancia en la economía de las pequeñas y medianas entidades, hicieron que IASB pusiera su atención en éstas; pero, principalmente, la necesidad de disponer de un cuerpo normativo acorde con las NIIF, para efectos de consolidación de entidades que participan en el mercado público de valores, fundamentaron la necesidad de contar con un juego simplificado y completo de normas que sean apropiadas para compañías más pequeñas, no registradas, pero siempre basado en las NIIF completas.

Por tal razón, el IAS B ha publicado las Normas Internacionales de Información Financiera para entidades privadas (NIIF para PYMES/IFRS for SMES).

Las Normas Internacionales de Información Financiera corresponden a un conjunto único de normas legalmente exigibles y globalmente aceptadas, comprensibles y de alta calidad basados en principios claramente articulados que requieren que los estados financieros contengan información comparable, transparente y de alta calidad, que ayude a los inversionistas, y a otros usuarios, a tomar decisiones económicas. (Varón, 2012)



## **3.2 Analizar los procedimientos y control interno asociados a las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora KGB S.A. bajo la metodología COSO III**

### **3.2.1 Procedimientos**

Según Chiavenato, I. (2002), Un procedimiento es una secuencia definida, paso a paso, de actividades o acciones (con punto de inicio y fin definidos), que deben seguirse en un orden establecido para realizar correctamente una tarea. Dicho de otra manera, “Los procedimientos son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras.

De esta manera, ¿qué contiene un procedimiento?

Los procedimientos especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos.

### **3.2.2 Procedimiento de una empresa**

Según Chiavenato, I. (2012) lo define como una secuencia sistemática de funciones para realizar las tareas; medio, método o manera de ejecutar ciertas actividades. Las empresas pueden tener sus propios procedimientos para lidiar con las situaciones internas que lo ameriten. En general, se encuentran detallados en las políticas de la empresa y son regulados por las leyes en materia laboral. Contienen los pasos para concretar determinados procesos, como la sanción y despido de un trabajador, la contratación de uno nuevo, la compra de nuevos insumos productivos, etcétera.

En ello suelen intervenir los distintos departamentos de la empresa (finanzas, ventas, RRHH, etc.) y a su vez generan sus propias formas de papeleo y burocracia.

### **3.2.3 Control**

#### **Definición**

Para Speklé, F. (2001), La palabra control deriva del francés antiguo controle que se refería a un registro que lleva un duplicado

Es decir, que el control es un mecanismo del proceso administrativo creado para verificar que los protocolos y objetivos de una empresa, departamento o producto cumplen con las normas y las reglas fijadas. El control tiene como objetivo evitar irregularidades y corregir aquello que frena la productividad y eficiencia del sistema.

### **3.2.4 Control interno**

#### **Definición**

Según Estupiñán, R. (2016), es importante considerar que toda empresa necesita de controles que le ayuden a desarrollar sus actividades de manera eficaz para lograr sus objetivos, desde mucho tiempo atrás se veía la necesidad de la existencia de dichos controles que a nivel interno influyen en el mejoramiento del desempeño operativo de la organización.

El control interno comprende 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 o la administración” (pag.19).

En tal sentido, el control interno se expresa a través de las políticas y aprobadas por los niveles de dirección y administración de la empresa mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluaciones de regulaciones



administrativas, de manuales de funciones y procedimientos y de programas de selección, inducción y capacitación del personal.

Para Horngren, Ch. (1997), el control interno es el plan organizacional y todas las medidas correspondientes adoptadas por una empresa para proteger los activos, efectividad y eficiencia de las operaciones, estimular el cumplimiento de las políticas de las compañías, promover la eficiencia operacional y asegurar registros contables confiables y exactos (p.302).

### **3.2.5 Componentes del control interno**

De acuerdo a Estupiñán, G. (2016), indica, el control interno está diseñado para la efectividad y la eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplir las leyes y regulaciones aplicables, para esto se debe tener en cuenta cinco componentes que son (pag.26):

- ✓ Ambientes de control
- ✓ Evaluación de riesgos
- ✓ Actividades de control
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Supervisión y seguimiento

Es necesario resaltar que los sistemas de control interno de entidades deferentes operan con distintos niveles de efectividad. En forma similar, un sistema en particular puede operar en diversa forma en tiempos diferentes. Cuando 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 el consejo de administración o junta directiva y la gerencia tienen una razonable seguridad que:

- ✓ Entienden el grado en que se alcanzan los objetivos de las operaciones de la entidad.



- ✓ Los informes financieros sean preparados en forma confiable.
- ✓ Se observen las leyes y los reglamentos.

### **Ambiente de control**

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

### **Evaluación de riesgos**

El objetivo principal es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados a los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma (pag.28).

Cabe señalar que, en toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

De igual modo la evaluación de riesgos debe ser una gran responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los auditores internos para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo.

### **Objetivos en la evaluación de riesgo**

Estupiñán, G. (2016) lo describe así:

### **De cumplimiento**

Se refiere al cumplimiento por parte de la entidad de las leyes y normas que le sean aplicables.



### **De operación**

Hace referencia a la utilización eficaz y eficiente de los recursos de la entidad

### **De información**

Está relacionado a la preparación de los estados financieros fiables.

### **Actividades de control**

Estupiñán, G. (2016) Se refiere que son aquellas actividades que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las tareas asignadas.

Dichas actividades pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas.

Sistemas de información y comunicación. Están determinados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control.

### **Supervisión y monitoreo**

De acuerdo a Estupiñán, G. (2016) La gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. Esto dependerá de las condiciones específicas de cada organización, de los distintos niveles de efectividad mostrado por los distintos componentes y elementos de control.

### **El control interno en las transacciones de ventas y cuentas por cobrar**

Es preciso señalar que usualmente el control interno se logra mejor con una división de funciones, de tal manera que diferentes departamentos o individuos sean responsables de:

- ✓ La preparación del pedido de ventas
- ✓ Aprobación del crédito
- ✓ Salida de la mercancía del almacén



- ✓ Embarque
- ✓ Facturación
- ✓ Verificación de la mercancía
- ✓ Mantenimiento de cuentas de control
- ✓ Operación del auxiliar de clientes

### **3.2.6 Informes para uso de la gerencia**

Herz, J.(2015), Como resultado estos informes, usualmente incluirán una relación de cuentas por cobrar clasificada por antigüedad de saldos con el importe en pesos de cada clasificación expresados como porcentaje del total de cuentas por cobrar (indicadores).

- ✓ Análisis de las solicitudes de cuentas canceladas como incobrables
- ✓ Análisis de las solicitudes de crédito presentadas por los clientes, clasificadas por número de aprobadas y rechazadas.



### **3.3 Evaluar el control interno y riesgo asociados a las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora KGB S.A. para el periodo del primer semestre del año 2020**

#### **3.3.1 Marco Normativo de las Cuentas por Cobrar**

##### **Cuentas por cobrar**

###### **Definición**

Según Stevens, R (2019), Señala “Las cuentas por cobrar es uno de los activos más importantes, ya que es el activo más líquido después del efectivo en una entidad de carácter económico. Representa ventas o prestación de algún bien o servicio que se recuperara en dinero en sumas parciales.

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

Lawrence, J (2012), Las cuentas por cobrar equivalen a derechos exigibles que se originan por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo. A nivel general suelen incluirse documentos por cobrar a clientes que han sido representado derechos exigibles que han sido documentados con letras de cambios y pagare. (p.176)



**Figura 1. Esquema definición de cuentas por cobrar**

Para Kennedy, R. (2008), "Las cuentas por cobrar son cobrables dentro de un año o dentro del ciclo de las operaciones deben mostrarse en el balance general como un activo circulante. (p.63)

Según Pérez, J. Merino, M. (2010) "Las cuentas por cobrar, por lo tanto, otorgan el derecho a la entidad de exigir a los suscriptores de los títulos de crédito el pago de la deuda documentada. La cuenta por cobrar es donde se registran los incrementos y los recortes vinculados a la de conceptos diferentes a productos o servicios.

### **3.3.2 Importancia de las cuentas por cobrar**

Para Narváez, A. (2006), "Las cuentas por cobrar revisten una singular importancia para la empresa en función de inversión que se debe mantener de este activo pues implica hasta cierto punto un costo de oportunidad para la empresa. (p.119)

Las cuentas por cobrar son de suma relevancia para una empresa ya que representan los derechos que están tienen sobre los clientes y de los cuales además



obtienen beneficios ya sea mediante la venta de mercancía o de servicios que la empresa ofrece.

Cada empresa tiene su departamento de créditos en el cual se debe tomar decisiones para conceder y otorgar créditos a los clientes estos también se dedican a revisar cada cuenta que se concedió mediante préstamos o ventas al crédito, lo que implica tener un control interno exacto que proporcione la información adecuada.

Por lo tanto, debe ser vigilada y controlada por el administrador financiero con el objetivo de minimizar su inversión, manteniendo un nivel adecuado entre servicios entre mayores ventas a crédito realiza una empresa mayor será su nivel de cuentas por cobra, pero este se logra flexibilizando sus normas de crédito.

Robles, (2012), El nivel que se debe adquirir para el rubro debe ser administrado por cada negocio basándose en las políticas que hayan sido establecidas para lograr un buen manejo, teniendo en cuenta el buen manejo y el ámbito económico de cada negocio. (pag.112)

Cornial, L (2013), Refiere que “Son los activos exigibles aquellos derechos que pose toda empresa para dar beneficios a sus clientes por cada mercancía vendidas y demás servicios que la empresa otorga. (pag.21)

Los principales son:

**Cuentas por cobrar clientes:** Están compuesto por los montos que la empresa acuerda con los clientes respecto a los créditos que se toman por la venta.

**Cuentas por cobrar empleados:** Son los tratos que hacen los dueños y los trabajadores con la empresa por cada venta al crédito, el anticipo de sueldos, entre otros.

### **3.3.3 Objetivos de las cuentas por cobrar**

Según Acosta L. (2013), Cobrar en la fecha pactada es un objetivo importante, se deben registrar las operaciones de cada venta y clasificar de acuerdo a categorías cada cumplimiento de pago realizado ya que es importante tener un listado con los clientes morosos, para que sean observados, evaluarlos y finalmente dar por concluido el cobro a corto plazo para convertirlo en liquidez. (pag.56)

Vallado, (2018), Corresponden a un medio por el que se venden productos y se supera a la competencia debido a que la empresa ofrece facilidades de crédito con la finalidad de favorecer a sus clientes.

### **3.3.4 Clasificación de cuentas por cobrar**

A su vez Domínguez, (2017), "Las cuentas por cobrar se clasifican de acuerdo a su origen, a los clientes, a las compañías a las cuales fueron afiliadas, empleados y otros deudores, separando a los que provienen de las ventas y servicios que tienen otro origen. A su vez se clasifican por disponibilidad que tiene a corto plazo o largo plazo. (pag.3).

#### **Clasificación de acuerdo al origen**

- ✓ Arandak O, Sangalgoqui M (2010). Comerciales: Son aquellos cobros pendientes derivados de la actividad económica natural y principal de la empresa, es decir, referentes a las ventas de productos o la prestación de servicios,
- ✓ Internas: Son cuentas por cobrar que tienen como responsables a personas internas del negocio. Un ejemplo de esto son los préstamos y otras entregas a los colaboradores que luego deben devolver y pagar en un periodo de tiempo determinado.



- ✓ Otras: Otros orígenes de cuentas por cobrar pueden estar asociados a cargos a empresas afiliadas y cobros pendientes por servicios eventuales o extraordinarios que no formen parte de la actividad económica primordial.

### **Clasificación de acuerdo al plazo de pago**

- ✓ Vallado, R (2018). Corto plazo: Aquí se incluyen las transacciones comerciales comunes sujetas al parámetro de la ley de pago de 30 días, que representaran ingresos de dinero para la empresa en el corto plazo.
- ✓ Largo plazo: se trata de transacciones negociadas bajo condiciones especiales que permiten al deudor cubrir el saldo después de los 30 días. Como detalle, si los plazos son superiores a 1 año, este tipo de cuenta no debe incluirse dentro del activo corriente de los estados financieros: solo pueden registrarse como tal, a la hora de hacer balances y cierres contables y de ejercicios, aquellos activos convertibles que pasen a ser dinero líquido en un periodo de 12 meses o menor.

### **Clasificación de acuerdo a importancia o relevancia**

- ✓ Mendoza, R (2016). Cuentas por cobrar de trato especial: Estas ameritan trato especial debido a que son fundamentales para la liquidez de la empresa, y en general a que forman parte de transacciones de gran relevancia estratégicas y financieras. Así mismo pueden considerarse especiales porque son cambiantes y por lo tanto ameritan revisión y análisis constantes, así como también la adecuación de las estrategias de cobro.
- ✓ Cuentas por cobrar de trato ordinario: Son aquellas derivadas de transacciones comunes y cotidianas que pueden gestionarse bajo los parámetros generales y que, de forma individual, no tienen un gran impacto estratégico o financiero. Por supuesto esto no quiere decir que estas cuentas no dejen de ser relevantes, sobre todo si lo analizamos como conjuntos; simplemente no cuentan con las

características necesarias para demandar una dinámica o estrategia de seguimiento extraordinario.

### **3.3.5 Administración de las cuentas por cobrar**

Salvador, (2014) señala que, “la administración de las cuentas por cobrar tiene como objetivo primordial el delinear con eficacia las políticas y procedimientos que le brindan a sus clientes, opciones cuando no puedan pagar en su totalidad dentro de los términos de crédito autorizado.

Longenecker, (2012), Afirma que administrar las cuentas que no han sido cobrada de una empresa es importante para una recesión, sobre todo cuando los clientes tienen problemas para cumplir con los pagos de sus cuentas. (pag.35)

### **3.3.6 Características de las cuentas por cobrar**

Romero, A (2012), Permiten saber quién nos debe, cuanto y su vencimiento, representan una de las principales fuentes de ingresos para la empresa son las que originan un incremento en el activo circulante en las cuentas por cobrar a clientes. (pag 170)

- ✓ Conocer las cuentas por cobrar vencidas.
- ✓ Todo el manejo de la cartera se puede hacer por medio de operaciones especializadas para el manejo de cartera o por medio del movimiento contable.
- ✓ Permite manejar cuentas por cobrar basadas en cuotas que se puedan programar manualmente o por medio de asistentes.
- ✓ Mantiene la historia detallada de pagos de cada cliente.
- ✓ Conocer las cuentas por cobrar vencidas.
- ✓ Permite el movimiento y el estado de cuentas de cada cliente.



### **3.3.7 Determinación del nivel de cuentas por cobrar.**

De acuerdo con Romero, A (2012), La administración y políticas de créditos están estrechamente relacionadas con el giro del negocio y la competencia del mercado en que la empresa opera. Para determinar un nivel en cantidad de cuenta por cobrar es necesario conocer las políticas que la empresa tenga en cuenta el otorgamiento de créditos y clientes, el cual representa el tiempo que transcurre entre la fecha de la venta y la fecha en que se cobra, o se recibe en efectivo el importe de la venta.

Por tanto, las ventas al crédito se transforman en cuentas por cobrar representando generalmente en la empresa una importante inversión del activo circulante.



### Ejemplo de cuentas por cobrar

La empresa Distribuidora KGB S.A. vendió mercadería por un monto de \$600 de crédito a un cliente M&M mantica con plazo de 30 días.

Descripción	Debe	Haber
Cuentas por cobrar comerciales	\$600	
Ingreso por ventas		\$600
V/ por venta de crédito con factura #2456		
Empresa M&M Mantica que se pagara a plazo de 30 días		
Bancos	\$600	
Cuentas por cobrar comerciales		\$600
V/ pago recibido por parte de nuestro cliente		
Empresa M&M mantica		

### Flujograma de procedimiento para aprobar un crédito

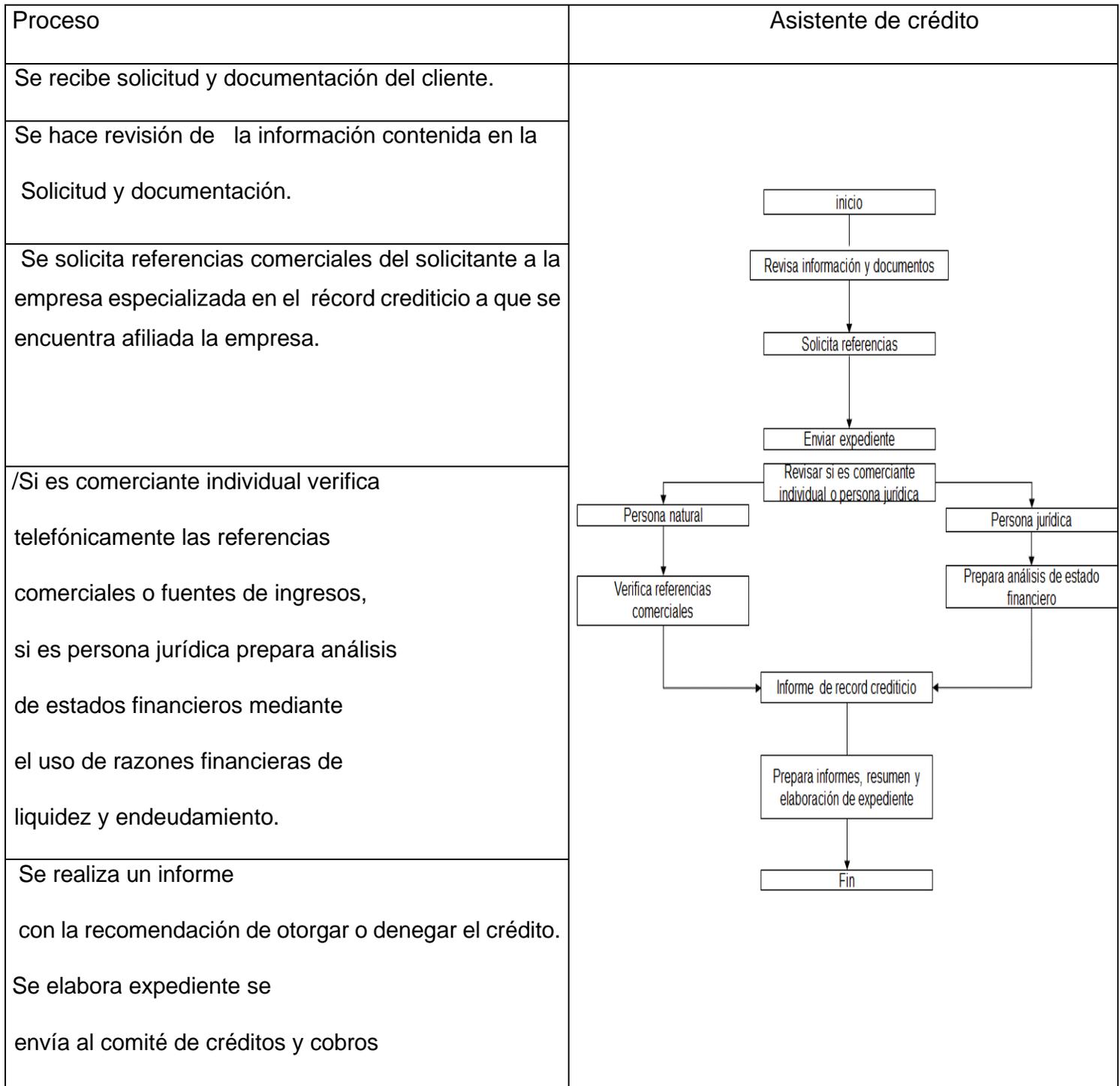


Figura 2. Flujograma de evaluación del solicitante.

### 3.3.8 Definición de los instrumentos financieros según NIIF Pymes

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

El valor de los instrumentos puede ser determinado directamente por los mercados cuando estos son de efectivos. Según el consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB,2015) son ejemplos de normas internacionales que normalmente cumplen con las condiciones descritas en la Sección 11 Instrumentos Financieros básicos son los siguientes:

- (a) Efectivos
- (b) Depósitos a las vistas y depósitos a plazo fijo cuando la entidad es el depositante por ejemplos, cuentas bancarias.
- (c) Obligaciones negociables facturas comerciales mantenidas.
- (d) Cuentas, pagares y préstamos por pagar y por cobrar.
- (e) Bonos e instrumentos de deudas similares.
- (f) Inversiones en acciones preferentemente convertibles y en acciones preferente y ordinarias sin opción de ventas
- (g) Compromiso de recibir un préstamo si el compromiso no se puede liquidar por el importe neto del efectivo (pag 59-60)

Por tal razón, un instrumento financiero o producto financiero puede ser efectivo, el derecho de propiedad de una entidad, o un derecho contractual de recibir o entregar efectivo u otro documento comercial, y que, por lo tanto, se clasifican en activo financiero

dentro del cual cabe las cuentas por cobrar y pasivo financiero que incluye entre otras obligaciones, los préstamos por pagar.

### **3.3.9 Medición inicial de instrumentos financieros según NIIF para Pymes.**

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

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

Esta medición inicial también incluye todos aquellos conceptos a cobrar a un plazo mayor a un año y que no generan interés sobre el monto inicial, tal es el caso de las cuentas por cobrar a largo plazo. Al respecto el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) (2015) afirma: que, para una partida vendida a un cliente con un crédito a dos años sin intereses, se reconoce una cuenta por cobrar al precio de venta en efectivo actual para esa partida.

Si no se reconoce el precio de venta en efectivo actual, se puede estimar como el valor presente de la cuenta por cobrar en efectivo descontado utilizando las tasas o tasas de interés de mercado prevaleciente a las cuentas por cobrar similar (pag.64)

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



### **3.3.10 Medición Posterior de instrumentos financieros según NIIF para PYMES**

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

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



#### **IV Preguntas directrices**

Para la presente investigación realizamos preguntas formuladas de acuerdo a los objetivos específicos y relacionados al problema de investigación.

1. ¿Cómo identifico el marco legal y normativo aplicable a la empresa KGB SA?
2. ¿Cuáles son los procedimientos que se llevan a cabo para el control interno en la empresa Distribuidora KGB S.A.?
3. ¿Qué tipos de riesgos o controles están presentes en la empresa Distribuidora KGB S.A.?
4. ¿implementa la empresa distribuidora KGB SA políticas y procedimientos adecuados para el objetivo y cumplimiento de la empresa

## V. Operacionalización de las variables

Objetivos	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador	Instrumento
Describir el marco legal y normativo aplicable a la empresa Distribuidora KGB S.A.	Marco Legal y normativo	Conjunto general de normas, criterios, metodologías, lineamientos y sistemas, que establecen la forma en que deben desarrollarse las acciones para alcanzar los objetivos propuestos.  <a href="https://www.colpos.mx/wb/index.php/marco-normativo">https://www.colpos.mx/wb/index.php/marco-normativo</a>	Se realiza el proceso de identificación de leyes y normativas relacionadas a los procesos de la empresa Distribuidora KGB S.A.	Ley 822 de concertación tributaria.  Ley 539 de seguridad social.  Ley 698 código del comercio	Entrevista a gerencia general
Realizar análisis de los procedimientos del control interno mediante la identificación de debilidades.	Procedimientos	Chiavenato, I (2012) Es una secuencia definida paso a paso de actividades o acciones que deben seguirse en un orden establecido para realizar correctamente una tarea	Se realizan constante estudio del manual de procedimientos según la empresa	Manual de control de procedimientos de control interno	Observación Guía de procedimientos
Evaluar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora KGB S.A.	Control interno de cuentas por cobrar	COSO (2013). Es el plan organizacional y todas las medidas correspondientes adoptadas por una empresa para proteger los activos, efectividad y eficiencia de las operaciones, estimular el cumplimiento de las políticas de las compañías	Documentos que contienen las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control interno	Componentes del COSO 2013; Entorno de control  Evaluación del riesgo  Actividades de control  Información y comunicación  Monitoreo	Observación Entrevista



## VI DISEÑO METODOLOGICO

### 6.1 Enfoque de la investigación

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, ya que se recolectará datos en el entorno de la empresa Distribuidora KGB S.A. lo que permitirá observar de manera directa el proceso contable y administrativo asociado a sus cuentas por cobrar.

Esto se realizará por medio de entrevistas con Gerencia general, Contador General, Gerente Financiero y Responsable de crédito y cobranza.

### 6.2 Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo Cualitativo ya que se basa en la evaluación del control interno basado bajo metodología COSO II en las cuentas por cobrar, en la empresa Distribuidora KGB S.A. para el periodo del I semestre del año 2020.

### 6.3 Población y Muestra

Para la elaboración de una investigación, es necesario determinar el espacio donde se desarrollará la misma y los sectores e individuos a los que se van a dirigir los esfuerzos de la investigación.

#### **Población:**

El universo de esta investigación estará compuesto por toda la información contable y administrativa de la empresa Distribuidora KGB S.A. para el periodo del I semestre del año 2020. Por lo tanto, la población será el Departamento de Contabilidad el cual tiene designado a su vez el Departamento de Crédito y cobranza de la empresa, 4 personas en total.

### **Muestra:**

La empresa Distribuidora KGB S.A. en el periodo a analizar presenta un total de 14 cuentas por cobrar, de las cuales 10 pertenecen a clientes y 4 corresponden a trabajadores de la empresa.

### **6.4 Técnicas de Investigación**

La presente investigación se centró en una investigación de una empresa que viene presentando problemas en el sistema de control interno en cuentas por cobrar.

Para fines de esta investigación fue necesario el uso de fuentes primarias, secundarias y mediante la observación para la recopilación de la información para lograr los objetivos. Las fuentes primarias se obtuvieron de manera directa a través de entrevistas al personal de la empresa involucrado en la investigación.

#### **✓ Entrevistas**

En la empresa se empleó esta técnica con la finalidad de obtener respuestas verbales por parte del personal de la entidad; planteadas sobre el problema de investigación con respecto al tratamiento de crédito y cobranza.

Población	
№	
Gerente General	1
Gerente Financiero	1
Contador	1
Responsable de Cartera y Cobro	1
Total	4

Se realizaron interrogantes al gerente general, gerente financiero, contador y responsable de cartera, dichas preguntas contenían respuestas abiertas y cerradas



como opciones, las cuales una vez procesadas proporcionarían al investigador un resultado que lo guiara a las posibles soluciones del problema que existe actualmente en el control interno en el área de las cuentas por cobrar.

La fuente secundaria se basa en bibliografía actual relacionada al control interno, cuentas por cobrar y trabajos a nivel de tesis, así como el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (internet). En cuanto a las técnicas o instrumentos que se aplica se encuentran la entrevista dirigida al gerente general, gerente financiero, contador, Responsable de crédito y cobranza.

### ✓ **Cuestionario**

Un cuestionario es un conjunto de preguntas que se confecciona para obtener información con algún objetivo en concreto.

El cuestionario consistió en un esquema formal de preguntas abiertas; el cual fue dirigido a una muestra de la población constituida por 4 personas (Gerentes y Jefe de área).

Los datos aportados suministraron una valiosa información para el análisis y consecución del objetivo de estudio de la presente investigación.

Se desarrolló una guía de cuestionario de control interno basado en el marco de referencia COSO 2013, con el fin de evaluar la existencia y funcionamiento de los componentes y principios que integran un efectivo sistema de control interno en relación con la gestión de créditos y cobranzas.

Un cuestionario de control interno es una herramienta de recolección de datos que una empresa le proporciona a sus empleados con el objetivo de determinar cuáles son las áreas en las que se debe enfocar una mejora.

El objetivo de este cuestionario es ayudar a evaluar los controles generales e internos de una empresa. Cada pregunta se refiere a los controles internos globales a un

alto nivel, mientras que los detalles específicos de los controles internos pueden ser revisados durante las visitas a las instalaciones.

Después de completar la recolección de datos a través de un cuestionario de control interno, se utilizó la información proporcionada en la validación del entorno de control interno y el desarrollo de las áreas de control.

### **6.5 Instrumentos de Investigación**

Para la recolección de datos se emplearon las técnicas de entrevista, que consiste según Aragón (2018), en “una forma de encuentro, comunicación e interacción humana de carácter interpersonal e intergrupala (esto es, dos o más de dos personas), que se establece con la finalidad, muchas veces implícita, de intercambiar experiencias e información mediante el dialogo, la expresión de puntos de vista basados en la experiencia y el razonamiento, y el planteamiento de preguntas.

Tiene objetivos prefijados y conocidos, al menos por el entrevistador. En la asignación de roles, el control de la situación o entrevista lo tiene el entrevistador. Implica la manifestación de toda la gama de canales de comunicación humanos; verbal (oral), auditivo, cenestésico, táctil, olfativo, no verbal (gestual y postural) y paralingüístico (tono, volumen, intensidad y manejo del silencio)”.

En ese sentido la observación directa para Méndez (2009), es el proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad previa, y bajo ciertos propósitos definidos.

### **6.6 Procedimientos y Análisis de datos**

La información obtenida con la aplicación de las técnicas e instrumentos antes mencionados, se clasifica en cualitativa; Se describirá el tratamiento de los datos estadísticos a través de gráficos y tablas, así como también valores puntuaciones para cada variable de estudio.



## **VII . Análisis de resultado**

### **Perfil de la empresa**

#### **Histórico de la empresa**

Distribuidora KGB S.A. es una compañía seria, responsable y profesional fundada en 1990 por los hermanos Guido- Solís, ubicada en el municipio de Managua. Dicha entidad se dedica a la representación, distribución, venta de partes y equipos de primera calidad para aire acondicionado, refrigeración, ventilación y motores eléctricos, así como también la instalación y mantenimiento de equipos de aires acondicionado, refrigeración, extractores y ventiladores comerciales e industriales.

En Distribuidora KGB S.A. estamos comprometidos con nuestros clientes a ofrecerles nuevos productos que día a día vamos incorporando a nuestro inventario al precio más competitivo del mercado, con una calidad superior en los productos y con un servicio excepcional. Enfocamos nuestros esfuerzos para mantener contacto permanente con cada uno de nuestros clientes.

#### **Misión**

Somos una Distribuidora que Satisface al mercado nacional con productos y servicios de alta tecnología en climatización, ventilación y refrigeración mediante la mejora continua, constante capacitación a nuestros colaboradores incidiendo en la economía nacional.

#### **Visión**

Ser líder en climatización, ventilación y refrigeración en Nicaragua, creando mejores condiciones de vida para nuestro personal, socios y familia. Aportando conocimientos a la sociedad.



## Valores

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Profesionalidad
- ✓ Laboriosidad
- ✓ Lealtad
- ✓ Disciplina
- ✓ Superación
- ✓ Tecnología

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

### 7.1 Marco legal y normativo

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

La empresa aplica correctamente las retenciones salariales y comerciales de acuerdo al código tributario y Ley de concertación tributaria vigente; aunque la empresa no cuenta con un manual formal de políticas y procedimientos dado a conocer a todo el personal, tiene tres políticas importantes que no se cumplen a un 100% como son la segregación correcta de funciones, el otorgamiento de créditos a



clientes con vínculos familiares y la provisión para cuentas incobrables, pero no ha sido aplicada, ni presentada en los estados financieros, por consiguiente esto afecta considerablemente a la empresa en los resultados de las utilidades del año en estudio.

El tratamiento de las cuentas por cobrar de la Empresa Distribuidora KGB S.A se basa en la NIIF para Pymes, sin embargo, no todo el personal involucrado en el área de Ventas tiene conocimiento apropiado sobre dicha norma, debido a que no han sido capacitados sobre el tema.



## **7.2 Procedimientos de Control Interno mediante la identificación de debilidades**

Hay muchas debilidades que la Gerencia no ha podido contrarrestar, esto corresponde a que no se realiza una gestión eficiente de cobranza para evitar el incremento de las cuentas incobrables, no se realizan confirmaciones de saldo, ni se coteja las cuentas a detalle con su auxiliar mayor.

La empresa presenta un control registros de efectivos de cada uno de los créditos autorizados, dichos registros no son suficientes para cumplir con un control adecuado a las cuentas por cobrar.

No existe un control eficiente de la empresa debido a que hay un alto porcentaje de cuentas morosas que no se han podido disminuir, una deficiente gestión de cobro y por lo tanto la afectación en la presentación de los estados financieros.

El personal de contabilidad no está capacitado para implementar de forma correcta un sistema de control interno para las cuentas por cobrar, se desconoce que exista la necesidad de mejorar los conocimientos del personal involucrado.

## **7.3 Control interno y riesgo de las cuentas por cobrar**

### **7.3.1 Control Interno**

Después de aplicar la evaluación del control interno mediante COSO 2013, incluyendo sus 5 componentes y 17 principios nos refleja que el control interno está en marcha en un 58%.

### Calificación de control interno al 31 de julio 2020.

Componente	Presente	Funciona	Total
Control interno	67%	50%	58%

#### 7.3.1.1 Entorno de control

El resultado da a conocer que el componente I Entorno de Control está presente 74% y funcionando dentro de la empresa Distribuidora KGB S.A. solamente a un 54 %, esto debido a una falla drástica en sus principios.

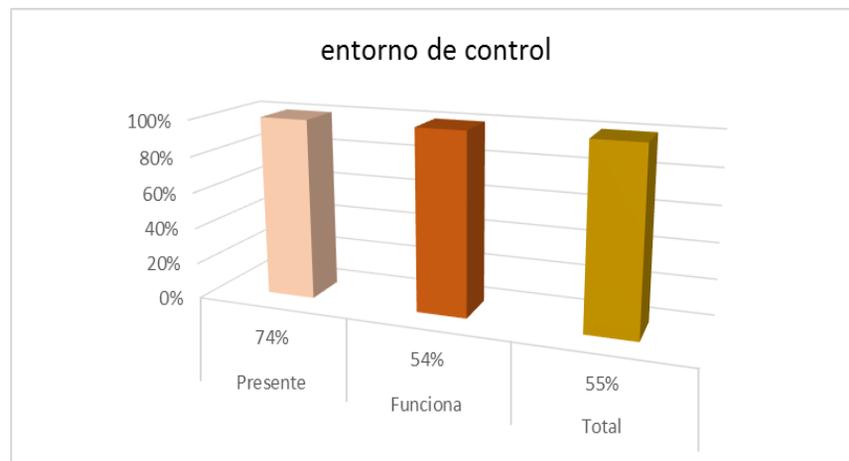


Gráfico.1. fuente: elaboración propia

### Calificación de control interno al 31 de julio 2020.

Componente	Present	Funcion	Total
<b>I. ENTORNO DE CONTROL</b>	<b>74%</b>	<b>54%</b>	<b>55%</b>

Componentes	Presente	Funcion	Total
<b>I. ENTORNO DE CONTROL</b>			
1. La organización demuestra compromiso con la integridad y valores éticos	65%	45%	55%
2. La Junta Directiva demuestra independencia de la Gerencia y Supervisa adecuadamente la calidad del control interno	75%	50%	63%
3. Establecimiento de la estructura, autoridad y responsabilidad – La Gerencia General establece, con la supervisión de la Junta Directiva, las estructuras líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos	78%	60%	69%
4. Demuestra Compromiso hacia la competencia – La organización demuestra el compromiso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, alineados con los objetivos de la Financiera.	94%	69%	81%
5. Obligación de rendir cuentas - La Dirección establece que todos los colaboradores deben de rendir cuentas de su gestión y contribución al logro de los objetivos y metas de la Financiera.	74%	52%	64%



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

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

De acuerdo a los resultado, se da a conocer el estado en que se encuentra la empresa Distribuidora KGB S.A en el primer semestre del año 2020, dentro del cual se puede destacar que el ambiente de control en las cuentas por cobrar presenta problemas críticos en cuanto a que no existe un código de ética aprobado por la empresa, que no ha sido comunicado a todos los trabajadores y la empresa no ha exigido la aceptación formal del Código de Ética por parte de todos los empleados sin distinción de jerarquías ; por otro lado la Administración no propicia una cultura organizacional con énfasis en la integridad y el comportamiento ético; existe una cultura de rendición de cuentas con integridad, confiabilidad y oportunidad.

Por otra parte, no están comprobados actos fraudulentos o contrarios a la Ética que involucren a los empleados que ejecutan las operaciones, pero la entidad no realiza inducción a los nuevos empleados en cuestiones éticas, no se investigan y documentan las posibles violaciones a la Ética, tampoco se comunican al interior de la entidad las acciones disciplinarias que se toman sobre vulneraciones al Código de Ética, además la administración no exige el cumplimiento de objetivos bajo criterios de eficacia y eficiencia en el marco legal que rige las actividades de la empresa.

### 7.3.1.2. Evaluación de riesgos

Con respecto al componente II Evaluación de Riesgos está presente 65% y funcionando solamente el 45% de sus principios.

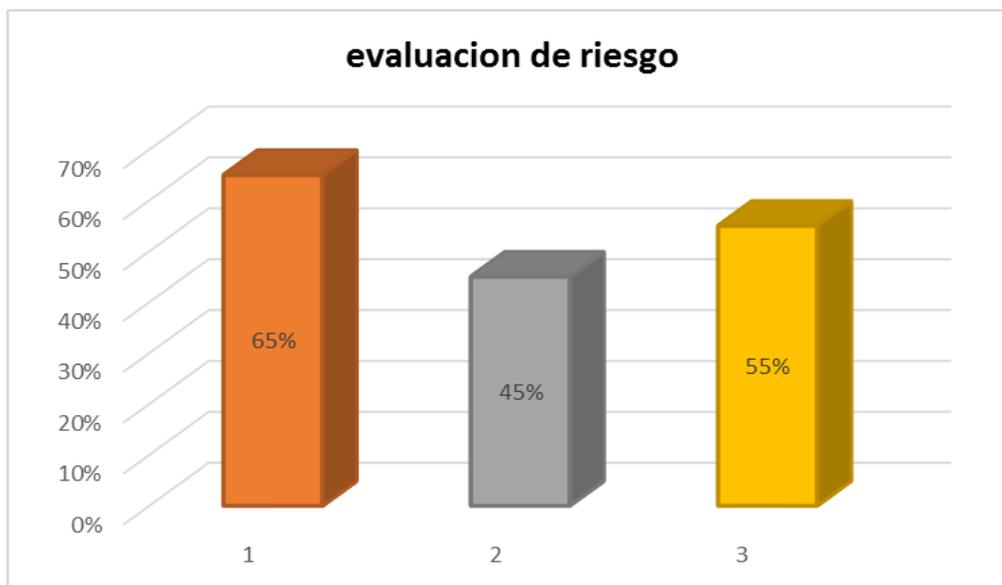


Gráfico.2. fuente propia



**Calificación de control interno al 31 de julio de 2020.**

<b>Componente</b>	<b>Presente</b>	<b>Funciona</b>	<b>Total</b>
<b>II. DE EVALUACION RIESGOS</b>	<b>65%</b>	<b>45 %</b>	<b>55%</b>

<b>Componentes</b>	<b>Presente</b>	<b>Funcion</b>	<b>Total</b>
<b>II. EVALUACION DE RIESGOS</b>			
<b>6. La organización define objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos relacionados.</b>	75%	53%	52%
<b>7. La empresa identifica los riesgos asociados a sus objetivos a todos los niveles y los analiza para determinar cómo se deben gestionar.</b>	63%	40%	52%
<b>8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para el logro de los objetivos.</b>	47%	33%	40%
<b>9. Identifica y analiza Cambios significativos - La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno.</b>	73%	53%	63%



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

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

### 7.3.1.3 Actividades de control

El componente III Actividades de control está presente 66% y funcionando a un 56%.

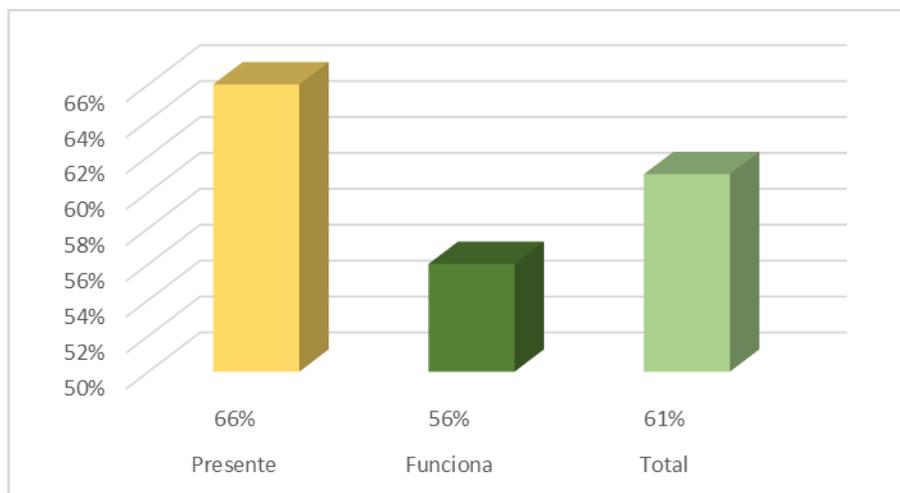


Gráfico.3 fuente elaboración propia

**Calificación de control interno al 31 de Julio 2020.**

Componente		Presente	Funciona	Tota
<b>III.ACTIVIDADES DE CONTROL</b>		<b>66%</b>	<b>56%</b>	<b>61%</b>
<b>10</b>	<b>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.</b>	<b>64%</b>	<b>51%</b>	<b>58%</b>
<b>11</b>	<b>La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de la entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.</b>	<b>65%</b>	<b>50%</b>	<b>58%</b>
<b>12</b>	<b>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.</b>	<b>70%</b>	<b>67%</b>	<b>68%</b>



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

Tomando en cuenta los resultados que se obtuvieron destaca que las actividades control para las cuentas por cobrar presenta problemas significantes en lo que respecta a que la empresa no ha realizado una revisión, análisis y adecuación de sus procesos del departamento de Crédito y Cobranza con el fin de lograr una mayor eficiencia operativa eliminando procedimientos innecesarios, por lo tanto no existe la designación de personal con el nivel jerárquico adecuado para autorizar las ventas a crédito.

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

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

#### 7.3.1.4. Información y comunicación

De acuerdo al siguiente resultado se puede observar que la empresa KBG S.A tiene presente 63% y funcionando el componente IV Información y comunicación a un 47%.

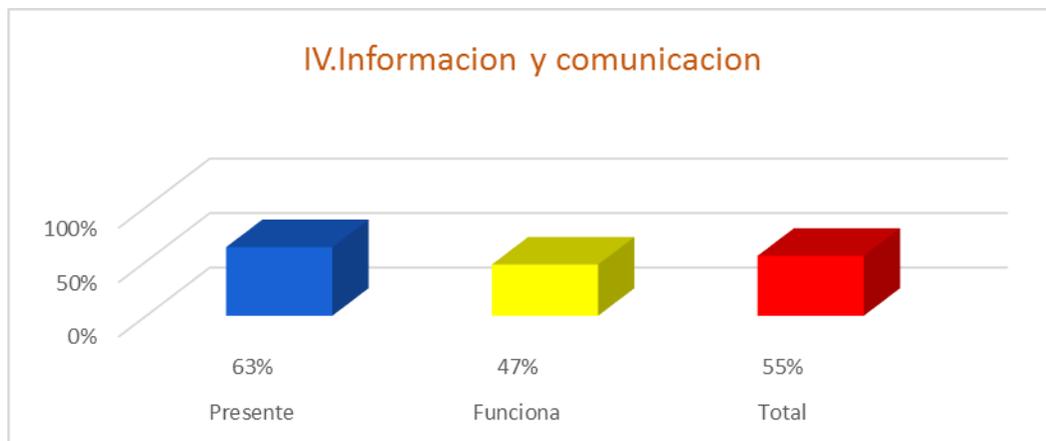


Gráfico.4. elaboración propia

### Calificación de control interno al 31 de julio de 2020

Componente	Presente	Funciona	Tota
<b>IV. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>63%</b>	<b>47%</b>	<b>55%</b>

<b>13</b>	<b>La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.</b>	<b>60%</b>	<b>47%</b>	<b>53%</b>
<b>14</b>	<b>La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.</b>	<b>57%</b>	<b>40%</b>	<b>48%</b>
<b>15</b>	<b>La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos claves que afectan el funcionamiento del control interno.</b>	<b>73%</b>	<b>53%</b>	<b>63%</b>

La información y la comunicación es un eslabón primordial en todas las áreas de trabajo una efectiva comunicación proporciona a las personas un apropiado vehículo

para obtener un adecuado entendimiento sobre el rol y las responsabilidades de las personas involucradas en el control interno de la información financiera.



En el análisis realizado al control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora KGB S.A se encontraron ciertas debilidades en el proceso, entre ellas podemos mencionar: Las funciones que deben desarrollar en el departamento de crédito y cobranza no están determinadas con integridad en el Manual de Organización y Funciones; la entidad no cuenta con un sistema de procesamiento de datos integrado y adaptado a las necesidades que permita la generación de información exacta y oportuna la toma de decisiones con respecto a las cuentas por cobrar; por consiguiente no se emiten oportunamente informes sobre el seguimiento de las cuentas por cobrar.

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

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

### 7.3.1.5. Supervisión

En cuanto a la evaluación de dicho componente, se puede observar que está presente un 66% y funciona un 46%.

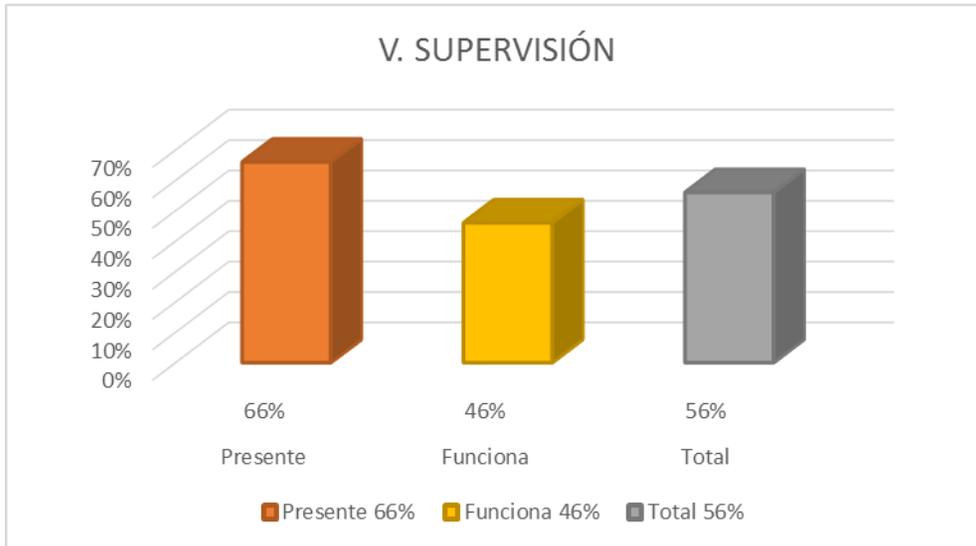


Gráfico. 5

Elaboración: Fuente propia

### Calificación de control interno al 31 de julio de 2020

Componente		Presente	Funciona	Total
<b>V. SUPERVISIÓN</b>		<b>66%</b>	<b>46%</b>	<b>56%</b>
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 funcionando.	65%	45%	55%
17	La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la Junta Directiva y la Gerencia general, según corresponda.	67%	47%	57%

Dentro del análisis realizado en el control interno de cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora KGB S.A observamos que la gerencia realiza algunas veces seguimiento a las políticas y al cumplimiento de los objetivos de gestión de cuentas por cobrar de la entidad, pero no se han determinado las responsabilidades de los supervisores de línea respecto del alcance de sus funciones incluyendo la proposición de mejoras sobre las deficiencias detectadas a efectos de implantar nuevos controles o perfeccionar la aplicación de los controles existentes.



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

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

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

### Matriz de Evaluación de Riesgos.

EMPRESA DISTRIBUIDORA KGB, S.A																						
Area de Cuentas por Cobrar																						
Objetivo Estratégico: Prever un modelo de gestión en la empresa, eficiente y eficaz.																						
Estrategia: Aseguramiento de la planificación administrativa u operativa, en función del desarrollo de la empresa																						
										MATRIZ DE ANALISIS Y CALIFICACION DEL RIESGO					MATRIZ DE EVALUACION DE RIESGOS							
#	Riesgo	Factores externos					Factores internos				Consecuencia /Efecto	Importancia	Probabilidad	Impacto	Total	Riesgo Inherente	Controles	Importancia	Probabilidad (19)	Impacto	Total	Riesgo Residual
		Económicos	Medioambiental	Políticos y Sociales	Tecnológicos	Infraestructura	Personal	Procesos	Tecnología													
1	Ineficiencia en el software administrativo, lo cual no genera reportes de antigüedad de saldos, pronósticos de cobranza y control de credito.					x				x	Perdida de vista de las cuentas importantes, lo cual omitira la tarea en el proceso de cobranza y retrasar el pago	10	3	3	90	ALTO	Invertir en un sistema automatizado y actualizado para obtener informacion exacta de las cuentas importantes	10	1	2	20	MODERADO
2	No existe una clasificacion en las cuentas, yas sea por clientes montos y pagos	x								x	Tardanza en realizar los registro y su debida revision en archivos maestros	10	2	3	60	ALTO	Elaborar un manual de clasificacion de cuentas para una mayor eficacia	10	1	2	20	MODERADO
3	Falta de envios de factura	x								x	Resultados de saldos vencidos	10	2	2	40	ALTO	Mantener actualizada la base de datos de las personas a quien se les tiene que enviar la factura	6	2	2	24	MODERADO
4	Falta de precision al momento de fijar las fechas de pagos con los clientes	x							x		Disminucion de liquidez y si hay menor liquidez habra dificultad para cumplir con los compromisos financieros	10	3	3	90	ALTO	Tomar decisiones como realizar una inversion para el crecimiento de la empresas y Asegurar el flujo de efectivo	5	2	2	20	MODERADO
5	Otorgar creditos a diestra y siniestra	x								x	Inestabilidad en el control al momento de otorgar el credito	10	2	2	40	ALTO	Establecer politicas de creditos	10	1	2	20	MODERADO
6	Perdidas incontrolables por la falta de seguimiento estrecho a los clientes	x								x	Perdidad de dinero	10	3	3	90	ALTO	Contratar servicios externos para la cobranza	10	2	1	20	MODERADO
7	Dinero adeudado en clientes pocos confiables									x	Incumplimiento de pagos lo cual ocasionara perdidas	5	2	2	20	MODERADO	Proporcion de cuentas por cobrar a ventas	10	1	1	10	BAJO



## **Análisis y evaluación de la matriz de Riesgos**

En la matriz de riesgo se puede observar cada uno de los riesgos asociados del área de cuentas por cobrar, al identificarlos y evaluarlos se determinó que en su mayoría poseen un nivel ALTO en cuanto a la probabilidad, importancia e impacto mostrando que la empresa Distribuidora KGB S.A afronta riesgos que podrían resultar en el incumplimiento de sus objetivos.

Todas aquellas calificaciones presentadas en la matriz se encuentran entre 60 y 90, por lo que requieren de acciones que permitan controlar y mitigar los riesgos a un nivel aceptable.

Los niveles de riesgos son altos debido a que el sistema de control interno en la empresa es bajo por ende ineficiente según lo evaluado, eso implica también que la empresa no define procesos orientados al control de los riesgos.

Naturalmente al estar presente estos riesgos inherentes se producen pérdidas económicas en la entidad, causando hasta una descapitalización por la falta de controles y supervisión de las políticas y los procesos de gestión de crédito y cobranzas.

El riesgo residual que presenta la empresa resulta ser el mismo que los riesgos inherentes, debido a que la administración no tiene establecido ningún plan para gestionar o mitigar dichos riesgos inherentes existentes.

Para reducir esos riesgos deberá implementar un sistema de control interno con objetivos claramente definidos en relación a los procesos y actividades de gestión que fortalezcan en las estrategias de mitigación a los daños potenciales.



#### **7.4. Propuesta de plan de acción para el manejo y control de los procesos de las cuentas por cobrar.**

Distribuidora KGB S.A

Manual de Políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar

##### **Personas naturales**

##### **Políticas**

- ✓ Los clientes podrán acceder a créditos después de haber tenido un año de antigüedad como cliente de la empresa, las primeras compras deberán de ser canceladas en el momento de la entrega del servicio.
- ✓ El cliente aspirante a crédito deberá entregar una copia RUC o cedula del representante legal de la misma.
- ✓ Entregará información adicional que será solicitada según sea el caso.
- ✓ El tiempo máximo para cancelar un crédito será de 30 días.
- ✓ El monto máximo otorgado por cliente en lo que respecta a crédito será de \$1, 000,00 usd.
- ✓ Todo crédito será revisado y aprobado por el jefe del área de créditos y cobranza con previa autorización del gerente general y gerente financiero.
- ✓ Para formalizar el compromiso de pago, se lo hará mediante letra de cambio y pagares los mismos que deberán ser firmados por el cliente ya que servirán como documento de respaldo.

##### **Procedimiento**

- ✓ El cliente deberá contactar al responsable del área créditos y cobranzas de la empresa.
- ✓ El cliente deberá llenar la solicitud previa otorgación de crédito.
- ✓ El cliente presentara toda la documentación solicitada dentro del proceso.



- ✓ El responsable del área de créditos y cobranza, recepciona, revisa y analiza la información entregada por el cliente.
- ✓ El responsable del área de créditos y cobranzas una vez analizada la información receptada tiene la tarea de aprobar o rechazar la solicitud de redito presentada por el cliente.
- ✓ El encargado del área de créditos y cobranzas se reunirá con el gerente general para aprobar o denegar la solicitud de crédito del cliente y en caso de no aprobar la solicitud archiva la información referente al cliente.
- ✓ El responsable del área de créditos y cobranzas deberá realizar la notificación formal al cliente del resultado de su solicitud de crédito.
- ✓ El cliente recibe la notificación de la aprobación o negación del crédito.
- ✓ El cliente en caso de haberse hecho acreedor al crédito en sus compras, procede con la firma del documento de respaldo respectivo sea esta letra de cambio o pagare.
- ✓ Finalmente, el responsable del área de créditos y cobranzas deberá de elaborar un archivo para el cliente al cual se haya otorgado el crédito.

## **Personas Jurídicas**

### **Políticas**

#### **c) Clientes solicitantes a créditos**

- ✓ Los clientes podrán acceder a créditos después de haber tenido un año de antigüedad como cliente de la empresa, las primeras compras deberán ser canceladas en el momento de la entrega del servicio.
- ✓ Se tomara como base para el otorgamiento de créditos la revisión exhaustiva de los datos de la solicitud de crédito verificando que el cliente solicitante sea solvente y tenga como cancelar la deuda, así mismo se analizara que la documentación e información receptada sea real.



- ✓ El documento de respaldo para la otorgación de créditos es la solicitud de crédito, la misma que debe de ser analizada por un responsable el cual asumirá el destino del crédito.
- ✓ Dentro de la solicitud de crédito deberá de contener los nombres completos del responsable por la entidad solicitante donde la firma de la solicitud deberá de ser igual con la de su cedula de identidad.
- ✓ La dirección señalada por el solicitante debe ser exacta la misma que deberá de incluir provincia, barrio, ciudad, calle y referencias cercanas.
- ✓ El solicitante deberá de presentar un certificado original de no estar dentro de la central de riesgo, es decir tener limpio su record crediticio.
- ✓ Un requisito fundamental será la presentación de tres referencias personales y tres referencias comerciales.
- ✓ Al momento de hacer efectivo el crédito se deberá de hacer con el mismo proceso por igual con todos los solicitantes, no existirán preferencias ya sea por amistad con gerencia o algún vendedor de la empresa.
- ✓ Todas las referencias presentadas por el solicitante serán verificadas con la finalidad de comprobar su autenticidad.
- ✓ El tiempo estipulado para dar una respuesta a la solicitud de crédito será máximo de 5 días laborables.

#### **b) Documentación Requerida.**

##### Solicitud de crédito

- ✓ Copia de RUC de la entidad
- ✓ Escritura de constitución de la entidad solicitante.
- ✓ Copia de cedula del representante legal de la entidad solicitante.
- ✓ Tres referencias de relaciones con instituciones financieras.
- ✓ Tres referencias comerciales con otras entidades.
- ✓ Estado financiero del último periodo fiscal



**c) Plazos y Garantía**

- ✓ Se estipula un plazo máximo de 30 días calendario para la cancelación de los créditos otorgados.
- ✓ Los únicos documentos que avalaran y respaldaran la obligación y recaudación de los valores por concepto de los créditos serán: letras de cambio y papeletas de transferencias bancarias realizadas a la entidad.



## VIII. Conclusiones

La compañía Distribuidora KGB, S.A. cumple con los requisitos que demanda una PYME en cuanto al marco legal vigente de acuerdo con las leyes establecidas por la misma.

En el momento de analizar el control interno aplicado a las cuentas por cobrar de la compañía se encontraron falencias de que estas no cumplen con las políticas y los procedimientos definidos en los manuales estipulados. Como el otorgamiento de créditos sin requisitos completos, no tienen programas de cobro, no llevan el control del vencimiento de las facturas, no tienen en cuenta el riesgo de facturar a clientes que tienen facturas a más de 90 días. A pesar de que cuentan con un sistema contable que proporciona información detallada y con mayor rapidez, información importante para la toma de decisiones de la gerencia no lo toman en cuenta porque su propósito es vender y salir de la mercadería.

En la actualidad la compañía se encuentra con problemas financieros, por consiguiente, se observa una problemática que afecta la liquidez financiera; así como también se percibe el retraso en los procedimientos administrativos y contables de la organización.

Cabe destacar que igualmente se observa una deficiencia en la planeación, organización ejecución y comunicación entre los departamentos de la entidad que obstaculizan la toma de decisiones efectivas en la misma. Esto se debe al mal manejo del sistema de control interno en las cuentas por cobrar, la cual afecto a la compañía en la estabilidad y solidez de la empresa; como no cancelar al día las facturas vencidas con los proveedores, los créditos con los bancos, el pago puntual a los colaboradores, lo cual genero despido del 40 % de los empleados, y pérdida del 30% de sus clientes.



## Evaluación de control interno y riesgos asociados a las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora KGB, S.A. para el periodo del I semestre del 2020.



Lo que ha originado el incremento en las facturas incobrables y la ausencia de liquidez de en la empresa. Además, la ausencia de supervisión directa a los trabajadores ha permitido que los errores no se detecten a tiempo, por lo cual se realizan las correcciones cuando se presentan la falla o quizás ya haya ocasionado daño irreversible en la economía de la organización.

De tal manera esta investigación se lleva a cabo por tratarse de un panorama frente al cual Distribuidora KGB S.A. presenta problemas financieros y también se perciben dificultades en los procedimientos administrativos y contables de la organización, situación que podría redundar en el cierre de operaciones de la compañía



## **IX. Recomendaciones**

Actualizar el manual de control interno incorporando los 5 componentes del informe COSO III para garantizar mayor efectividad en los procesos operativos administrativos y financieros.

Realizar seguimientos en los procesos de cuentas por cobrar y el otorgamiento de créditos a los clientes nuevos y regulares. Es necesario verificar la capacidad adquisitiva que el mismo posee por medio de información financiera.

Seleccionar a un trabajador para que realice las funciones de supervisión del departamento, además, de otras responsabilidades inherentes al cargo, el cual, permitirá agilizar los procesos sin las pérdidas que actualmente presenta la débil gestión del departamento.

Tomar en cuenta la propuesta de políticas de procedimientos para evaluar a los clientes y futuros clientes verificando sus antecedentes crediticios, capacidad de pago y situación financiera, actualizando de forma periódica la base de datos de la empresa a fin de mitigar riesgosa los que puedan estar expuesto.

Es necesario que la empresa implemente un plan de capacitación constante a los trabajadores.



## X. Bibliografía

Asamblea nacional (2005) Ley No. 539. *Ley de Seguridad Social*. Publicada en la Gaceta Diario Oficial No, 225. Del 20 de noviembre del 2006.

Asamblea Nacional (2012) Ley No.822. *Ley de Concertación Tributaria*. Publicada en la Gaceta Diario Oficial No. 241. Del 17 de diciembre del 2012.

*Código del Comercio*. Nº698. Arto.104.110

Catácora Carpio, Fernando (1997) "*Sistema y Procedimientos Contables*". Editorial McGraw- Hill.

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

Estupiñán, G. R. (2006) Control interno y fraudes. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Gitman, L. J. y Zutter, C. J. (2012). *Principios de Administración Financiera* (12ava ed.). México, México: Pearson Educación.

Herz, J. (2015). Apuntes de Contabilidad Financiera. Lima. Copyright

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

International Accounting Standards Board (IASB, 2015) Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Empresas Recuperado de <http://www.ifrs.org/>.

Mendoza, C y Ortiz O. (2016) Contabilidad Financiera para Contaduría y Administración. 2da Edición

Mendoza, J. Palacios, D. y Rodríguez, B. (2020) Tesis: *Implementación de un sistema de cartera y cobro* <https://repositorio.unan.edu.ni/13340/1/20035.pdf>



Evaluación de control interno y riesgos asociados a las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora KGB, S.A. para el periodo del I semestre del 2020.



Romero López A. (2012). *Contabilidad Intermedia* (3era ed.). México D.F., México: McGraw- Hill.

*Scribd.* (2006). Historia de las nic.

Vallado, R (2016). *Administracion de las cuentas de las cuentas por cobrar*. Yucatán: UADY

Zamora, A. Rocha, A. y Rosales, D. (2015), Tesis: *Evaluación del Control Interno en las cuentas por cobrar*. Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/9590/1/17506.pdf>

<https://aleph.org.mx/que-es-un-procedimiento-y-para-que-sirve>

<https://www.significados.com/control/>

<https://www.monografias.com/>

<http://www.colpos.mx/wb/index.php/marco.normativo>

# **XI. ANEXOS**

## **Cuestionario**

Objetivo #1: Identificar el marco legal y normativo aplicable a la empresa Distribuidora KGB, S.A.

Entrevista dirigida a Gerente General de la empresa Distribuidora KGB S.A.

Preguntas:

1. ¿Qué artículos de leyes tributarias aplica la empresa Distribuidora KGB S.A.?
2. ¿Qué retenciones aplican a los pagos de planilla de los trabajadores?
3. ¿Qué procedimientos se realizan para el otorgamiento de crédito?
4. ¿Cuenta la empresa con un manual de funciones?
5. ¿Qué políticas tiene establecida la empresa Distribuidora KGB S.A. para las cuentas por cobrar?
6. ¿Cuál es el procedimiento que realizan para otorgar un crédito?
7. ¿Cumple la empresa Distribuidora KGB S.A. con la aplicación de las políticas y procedimientos establecidos?

Objetivo #2: Realizar análisis de los procedimientos del control interno mediante la identificación de debilidades.

Entrevista dirigida a Contador General y responsable de Cartera de la empresa Distribuidora KGB S.A.

Preguntas:

1. ¿Cuál es el procedimiento que se realiza para la aprobación de un crédito?
2. ¿Cree usted que se implementa un adecuado control interno en la empresa?
3. ¿Cuenta la empresa Distribuidora KGB, SA con un departamento de Auditoría Interna que realice los procedimientos correctos para el manejo del control interno?
4. ¿Qué tan eficiente es la recuperación de los créditos otorgados a sus clientes?
5. ¿Existe un registro del control de los créditos aprobados?
6. ¿considera usted que el personal de contabilidad está debidamente capacitado para aplicar de forma correcta un sistema de control interno?
7. ¿Recibe el personal por parte de la gerencia orientaciones acerca del control interno en el área de cuentas por cobrar?
8. ¿Se aplican de manera uniforme los criterios de la empresa para la aceptación de clientes?

Objetivo #3: Evaluar el control interno aplicable a las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora KGB, S.A.

### **Entrevista dirigida a Gerente Financiero, Contador General y responsable de Cartera**

Preguntas:

1. ¿Qué requisitos le solicitan al cliente para aprobar un crédito?
2. ¿Se evalúa la condición económica del cliente para antes de aprobar el crédito?
3. ¿Se realizan análisis crediticios para determinar a quien se le otorgara el crédito?
4. ¿Se le suspenden el crédito otorgado a los clientes morosos hasta que cancelen su deuda?
5. ¿Se envía a gerencia informes sobre el departamento de crédito y cobranza?
6. ¿Se revisa el comportamiento de crédito de los clientes constantemente?
7. ¿Quién autoriza los créditos a los trabajadores de la empresa?

Objetivo # 3: Evaluar el control interno aplicable a las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora KGB, S.A.

**Entrevista dirigida a: Gerente General**

Preguntas:

1. ¿Cuáles son los procedimientos para efectuar el desembolso de un crédito a los trabajadores de la empresa?
2. ¿Se realizan notificaciones a los clientes días antes del vencimiento de contabilidad su crédito?
3. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos que aplican para otorgar un crédito?
4. ¿Cuáles son las políticas de cobranza establecidas en la empresa?
5. ¿Cuenta la empresa con un reglamento interno de trabajo?
6. ¿Tienen conocimiento del reglamento interno los trabajadores de la empresa?
7. ¿Se realiza constante capacitación al personal de la empresa?
8. ¿Cuáles son las políticas contables de la empresa?

## **Entrevista dirigida a: Responsable de Cartera y Cobro**

### **Preguntas:**

1. ¿Cuáles son los plazos definidos de crédito?
2. ¿Se realiza una revisión mensual de la antigüedad de saldo de las cuentas por cobrar?
3. ¿se comunica que las cuentas por cobrar estén debidamente registradas?
4. ¿Es verificable que la cuenta de los clientes corresponde a la cuenta de la empresa?
5. ¿Se recopila información con otras áreas para el correcto procesamiento de las cuentas por cobrar?
6. ¿Se concilian periódicamente las cuentas por cobrar?
7. ¿Se verifican los límites de crédito de cada cliente?
8. ¿Se emiten reportes diarios de las cuentas por cobrar?

## EMPRESA DISTRIBUIDORA KGB S.A.

Calificación de Control Interno del I semestre del año 2020

Componente entorno de control y sus principios

### I. ENTORNO DE CONTROL

<b>Componente, principio, Punto enfoque Funciona</b>			<b>Presente</b>
<b>1 La organización demuestra compromiso con la integridad y valores éticos</b>			
1.1	Se enseña con el ejemplo desde el más alto nivel	3	2
1.2	Existen normas de conducta y han sido comunicadas apropiadamente	3	2
1.3	Se evalúa eficaz y oportunamente la adhesión a las normas de conducta	3	2
1.4	La gestión de las desviaciones es oportuna	4	3
<b>2 La Junta Directiva demuestra independencia de la Gerencia y supervisa adecuadamente la calidad del control interno</b>			
2.1	Las responsabilidades de supervisión de la Junta Directiva sobre el cumplimiento de metas es adecuado	3	2

2.2	Las habilidades de los Directores de la Junta Directiva es suficiente y se evalúa adecuadamente	3	2
2.3	Los Directores de la Junta Directiva son independientes y objetivos en la toma de decisiones y evaluaciones	3	2
2.4	La Junta Directiva supervisa eficazmente el control interno en las siguientes áreas:	3	2
2.4.1	Entorno de Control: Integridad, valores, estructuras de supervisión, autoridad, responsabilidad, cumplimiento de objetivos y metas, rendición de cuentas.	4	3
2.4.2	Evaluación de riesgos: Evaluación de riesgos incluyendo cambios significativos, fraude y evasión interna de controles.	3	2
2.4.3	Actividades de control: Supervisión de la Gerencia sobre el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.	4	3
2.4.4	Información y comunicación: Análisis y discusión de la información interna y externa relacionada con el logro de objetivos y metas.	4	2
2.4.5	Supervisión: Naturaleza y alcance de las actividades de monitoreo continuo y revisiones independientes, evaluación de deficiencias y soluciones aplicadas.	3	2

**3 Establecimiento de la estructura, autoridad y responsabilidad** - La Gerencia General establece, con la supervisión de la Junta Directiva, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.

- 3.1 Las diferentes estructuras que conforman la Financiera están integradas adecuadamente para el cumplimiento de los objetivos y metas. 3 2
- 3.2 Las líneas de reporte diseñadas para cada parte de la estructura organización permiten ejercer la responsabilidad, la autoridad y facilita la fluidez de información necesaria para gestionar las actividades de la Financiera. 3 2
- 3.3.a La delegación de autoridad y responsabilidad en cada nivel de la estructura organizacional está claramente definida y las responsabilidades debidamente segregadas. 3 2
- 3.3.b Se aprovecha las ventajas y oportunidades de tecnología de información para restringir los límites de autorización y segregar funciones 4 3

3.3.1	Junta Directiva: Conserva la autoridad sobre las decisiones importantes y revisa la asignación y limitación de responsabilidad y autoridad	4	3
3.3.2	Gerencia General - Establece directrices, orientación y controles que le permite a la Gerencia intermedia y otro personal entender y llevar a cabo sus responsabilidades de control interno.	4	3
3.3.3	Gerencia intermedia -Guía y facilita la ejecución de las orientaciones de la alta dirección en la entidad y sus subunidades.	4	3
3.3.4	Personal-Entiende las normas de conducta, los riesgos evaluados, las actividades de control a su respectivo nivel, el flujo de información y comunicación que se espera de cada uno y las actividades de seguimiento que le corresponde realizar para alcanzar sus objetivos.	3	3
3.3.5	Proveedores de Servicios Tercerizados - Todo el personal tercerizado se adhiere a la autoridad y la responsabilidad establecida por la Administración.	3	3

**4 Demuestra Compromiso hacia la competencia** - La organización demuestra el compromiso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, alineados con los objetivos de la Financiera.

- 4.1 **Establecimiento de políticas y prácticas**-Las políticas y prácticas reflejan las expectativas de la Junta Directiva y Gerencia General en el logro de los objetivos. 4 3
- 4.2 **Evaluación de competencias y manejo de deficiencias** ¿La junta directiva y la gerencia general evalúan el nivel de competencia de los colaboradores en toda la organización incluyendo a los proveedores de servicios tercerizados, el cumplimiento las políticas y prácticas establecidas y reaccionan proactivamente y oportunamente ante las deficiencias. 4 3
- 4.3 **Las políticas de talento humano para los empleados** atrae, desarrolla y retiene a suficiente personal y proveedores de servicios tercerizados, debidamente calificados para contribuir al logro de los objetivos. 4 3

4.4 La Junta Directiva y la Gerencia General cuentan con planes de contingencia para el relevo de los puestos claves dentro de la organización. 3 2

**5 Obligación de rendir cuentas - La**  
Dirección establece que todos los colaboradores deben de rendir cuentas de su gestión y contribución al logro de los objetivos y metas de la Financiera.

**5.1 Promoción de la rendición de cuentas a través de estructuras, autoridad y responsabilidad - La**  
Junta Directiva y la Gerencia General establecen mecanismos de rendición de cuentas del desempeño de los colaboradores a través de toda la organización y que incluyen medidas correctivas cuando sea necesario. 4 2

**5.2 Establecimiento de medidas de desempeño, incentivos y recompensas-**Las medidas de desempeño, incentivos y otras recompensas establecidas por la Junta Directiva y la Gerencia General son apropiadas para cada nivel de responsabilidad y reflejan las expectativas de desempeño y el cumplimiento de normas de 4 3

conducta, considerando los objetivos de corto plazo y largo plazo.

- |     |  |   |   |
|-----|--|---|---|
| 5.3 | <b>Evaluación del desempeño, Incentivos y Recompensas-</b> Los incentivos y recompensas están alineados al cumplimiento de objetivos y responsabilidades de control interno.   | 4 | 3 |
| 5.4 | <b>Consideración de presiones excesivas</b> - Las presiones asociadas con el logro de objetivos, asignación de responsabilidades, diseño de medidas de desempeño y evaluación del desempeño son evaluadas por la Junta Directiva y la Gerencia y se ajustan cuando es necesario. | 3 | 2 |
| 5.5 | <b>Evaluación del desempeño, Recompensas o Castigos</b> -La Junta Directiva y la Gerencia General evalúa, premia o castiga el cumplimiento de controles internos, incluyendo normas de conducta y la competencia.  | 4 | 3 |

## II. EVALUACION DE RIESGOS

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

#### Operaciones

- |     |  |   |   |
|-----|--|---|---|
| 6.1 | Los objetivos operacionales están alineados a las expectativas de la Junta Directiva y la Gerencia General sobre la estructura, consideraciones de la industria y desempeño esperado de la Financiera. | 4 | 3 |
| 6.2 | La administración propone y la junta directiva aprueba niveles óptimos de exposición a los riesgos claves de negocio (Apetito de Riesgo).  | 4 | 3 |
| 6.3 | Los objetivos operacionales reflejan claramente el nivel de desempeño esperado.  | 4 | 2 |
| 6.4 | Los objetivos operacionales sirven de base para la planificación de recursos necesarios para cumplir las metas.  | 3 | 2 |

#### Informes financieros externos

- |     |   |   |   |
|-----|---|---|---|
| 6.5 | La información financiera es registrada y reportada conforme el MUC emitido por SIBOIF. | 3 | 2 |
|-----|---|---|---|

- |     |   |   |   |
|-----|---|---|---|
| 6.6 | El criterio de materialidad establecido por la Administración es adecuado para la Financiera.                           | 3 | 2 |
| 6.7 | Los reportes reflejan fielmente las transacciones subyacentes, las características cualitativas y aseveraciones reales. | 4 | 3 |

**Reporte externo no financiero**

- |       |  |   |   |
|-------|--|---|---|
| 6.8   | Los reportes externos no financieros cumplen los requisitos establecidos por SIBOIF, INSS, DGI, etc.   | 4 | 3 |
| 6.9   | El nivel de precisión y exactitud de los reportes financieros es adecuado a las necesidades de los terceros interesados (Stockholders).                              | 4 | 3 |
| 6.10. | Los reportes reflejan fielmente las actividades de la Financiera -¿Los reportes externos revelan las transacciones y eventos dentro del rango de límites aceptables? | 4 | 3 |

**Reporte no Financiero**

- |       |   |   |   |
|-------|---|---|---|
| 6.11. | El reporte interno provee a la Administración información precisa y completa sobre los objetivos definidos y la información necesaria para que los administradores realicen su trabajo. | 4 | 3 |
| 6.12. | El nivel de precisión y exactitud de los reportes no financieros; y el nivel de materialidad de los reportes  | 4 | 3 |

financieros satisface las necesidades de los usuarios.

- 6.13. Los reportes internos reflejan si el grado de cumplimiento de leyes, normas, políticas y procedimientos se han mantenido dentro de los límites aceptables.

3 2

### **Cumplimiento**

- 6.14. Las políticas y manuales consideran las leyes, regulaciones y normas de obligatorio cumplimiento para la Financiera.

4 3

- 6.15. El nivel aceptable de desviación en el cumplimiento de leyes, regulaciones y normas está claramente definido por la Junta Directiva.

4 3

## **7 La Financiera identifica los riesgos asociados a sus objetivos a todos los niveles y los analiza para determinar cómo se deben gestionar.**

- 7.1 La evaluación de riesgos a nivel de entidad, función y sucursal es adecuada para el logro de objetivos
- 7.2 La evaluación de riesgos considera los factores internos, externos y el impacto en el logro de los objetivos.

4 2

3 2

7.3	Funcionarios de nivel adecuado están involucrados en el proceso de evaluación de riesgos.	3	2
7.4	El nivel de importancia potencial de los riesgos identificados se estima adecuadamente.	3	2
7.5	La evaluación de riesgos incluye la manera de gestionarlo: Acepta, evita, reduce o comparte.	3	2
7.6	La gestión de riesgo crediticio es adecuada, oportuna, eficiente y cumple la norma SIBOIF	3	2

## **8 La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para el logro de los objetivos.**

8.1	La evaluación del fraude considera: Reporte fraudulento, posible pérdida de activos y corrupción que resulta de las diversas formas en que puede ocurrir el fraude y de la conducta inapropiada.	3	2
8.2	Los incentivos y las presiones sobre los colaboradores están siendo adecuadamente consideradas en la evaluación del riesgo de fraude.	3	2
8.3	Las debilidades de control interno tales como: Adquisiciones no autorizadas, mal uso o disposición de activos, alteraciones a los registros y reportes o la comisión de	3	2

actos inapropiados está siendo adecuadamente considerados en la evaluación de riesgo de fraude.

- |     |   |   |   |
|-----|---|---|---|
| 8.4 | Evaluación de actitud y racionalización - La evaluación de riesgo de fraude identifica cómo la gerencia y otro personal puede estar motivado a participar y/o a justificar acciones inapropiadas.   | 3 | 2 |
| 8.5 | La protección contra pérdidas es suficiente para proteger financiera y judicialmente la mala instrumentación e infidelidades.   | 2 | 2 |
| 8.6 | Existen procedimientos y políticas que facilitan la identificación de prácticas que favorezcan a los socios, directores o administradores de la institución financiera, que pudieran constituir un menoscabo para el interés de los clientes. | 3 | 2 |

**9 Identifica y analiza Cambios significativos - La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno.**

9.1	Evaluación de los cambios del entorno fuera de la Financiera - El proceso de identificación de riesgos está tomando en cuenta apropiadamente los cambios regulatorios, económicos y del entorno en el que opera la Financiera.	3	2
9.2	Evaluación de cambios en el modelo de negocio - Se está midiendo el impacto potencial de incluir nuevos productos, nuevas líneas de negocio, cambios dramáticos en la composición de líneas de negocio existentes, adquisiciones o ventas de líneas o unidades de negocio, efecto en los controles internos por cambios en las operaciones comerciales, efectos de estrategias orientadas al rápido crecimiento, cambio en la ubicación geográficas de sucursales y aplicación de nuevas tecnologías.	4	3
9.3	Evalúa los cambios en el liderazgo - La Financiera evalúa el efecto de cambios en el estilo y filosofía de gestión y su impacto sobre el sistema de control interno.	4	3

### III.ACTIVIDADES DE CONTROL

#### **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.**

10.1	Las actividades de control mitigan los riesgos a niveles aceptables y se están aplicando como fueron concebidas.	3	3
10.2	Los procesos de negocio relevantes son claramente definidos y sobre ellos se aplican actividades de control clave.	3	2
10.3	La Financiera diseña y aplica de controles apropiados con base en factores propios, internos y del entorno, incluyendo la complejidad del negocio, naturaleza y alcance de las operaciones.	4	3
10.4	Capital mínimo requerido - ¿Las políticas y procedimientos para garantizar los requerimientos de capital por cada riesgo, el cálculo de apalancamiento y el patrimonio efectivo total cumplen la norma prudencial de la SIBOIF?	3	3

10.5	Controles de Cartera ¿El control operativo para el manejo de la cartera de crédito incluyendo el sistema contable automatizado es eficiente y mitiga los riesgos de crédito a un nivel aceptable?	3	2
10.6	Evaluación de clientes - Los criterios de evaluación del deudor, tales como: capacidad de pago y de endeudamiento, calidad de las garantías son suficientes y se aplican como fueron aprobados por la Junta Directiva y cumplen las normas prudenciales de la SIBOIF.	3	2
10.7	Comité de Crédito - ¿Los Comité de Crédito están aprobando los créditos dentro los límites asignados?	3	3
10.8	Sistema de recuperación - ¿El sistema de recuperación de activos de la financiera es eficiente y cumple con las normas de protección al cliente?	3	2
10.9	Evaluación de cartera - Los procedimientos de evaluación y clasificación de la cartera de créditos fueron aprobados por la Junta Directiva cumplen las normas prudenciales y se están cumpliendo.	4	3
10.10.	Clasificación de créditos vinculados - La identificación y clasificación de	4	3

créditos relacionados y su vinculación significativa es efectiva.

10.11. Concentración - El procedimiento que asegura el cumplimiento de los límites de concentración de cartera cumple la norma prudencial de la SIBOIF y es efectivo.	4	3
10.12. Atención al cliente - La políticas y procedimiento de reclamos de clientes clasifica la naturaleza del reclamo, registra su frecuencia; y el tratamiento y solución dada a los mismos.	2	2
10.13. La financiera define apropiadamente el nivel funcional ejecutivo u operacional que aplica el control.	3	2
10.14. La segregación de funciones y responsabilidades incompatibles es adecuada y donde es posible la segregación el control aplicado es razonable y consistente (Apetito de Riesgo).	3	3

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

11.1	La vinculación entre los procesos de negocio automatizados, los controles automatizados y los controles generales de tecnología son suficientemente comprendidos por la Administración.	4	3
11.2	La infraestructura tecnológica elegida y en producción garantiza la integridad, exactitud y disponibilidad de recursos de procesamiento.	3	2
11.3	Los controles de restricción de acceso a privilegios para usuarios autorizados de acuerdo con sus responsabilidades son determinados y aplicados adecuadamente y protegen a la Financiera de amenazas externas.	3	3
11.4	Los controles sobre las adquisiciones importantes, el desarrollo y mantenimiento relacionados con Tecnología son diseñados y aplicados	3	2

adecuadamente y contribuyen al logro de los objetivos previstos.

**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.**

- |      |  |   |   |
|------|--|---|---|
| 12.1 | Las políticas y procedimientos establecidos contribuyen al despliegue de las directrices de la Administración mediante la implementación de controles incorporados en los procesos de negocio en las actividades del día a día. Porque se establecen claramente los objetivos y metas esperados y se define las actividades de control relevantes que deben ser aplicadas. | 4 | 3 |
| 12.2 | Cada colaborador de las unidades operativas, funcionales y otras unidades sobre las que recaen los riesgos relevantes son responsables de rendir cuentas de su gestión.  | 4 | 3 |

12.3	La administración en cada nivel verifica que el personal cumple en tiempo y forma las actividades de control, conforme lo establecido en los manuales de políticas y procedimientos.	4	3
12.4	Los controles aplicados permiten identificar errores o irregularidades y tomar acciones correctivas oportunamente.	3	2
12.5	El personal demuestra las competencias necesarias en la aplicación de controles con la debida diligencia y con un enfoque continuo.	3	3
12.6	Las Políticas y Procedimientos se evalúan periódicamente para determinar su grado de relevancia y actualizarlas cuando sea necesario.	3	2

## IV. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

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

- |      |  |   |   |
|------|--|---|---|
| 13.1 | Cada unidad que conforma la Financiera determina adecuadamente la información que requiere y la que debe proveer a otras unidades para el desarrollo eficiente de las funciones a todos los niveles. | 3 | 3 |
| 13.2 | Los procesos para capturar datos de fuentes internas y externas son adecuados.   | 3 | 2 |
| 13.3 | Los sistemas de información procesan los datos relevantes transformándolos en información.   | 3 | 2 |
| 13.4 | La calidad del Control de Procesamiento es adecuada porque el sistema produce información oportuna, actualizada, precisa, completa, accesible, protegida, verificable y restringida.                 | 3 | 2 |
| 13.5 | La información es adecuadamente revisada para evaluar su relevancia en el apoyo de los componentes del control interno.  | 3 | 3 |

13.6	Costo de la información procesada es razonable porque la naturaleza, cantidad y precisión de la información comunicada es acorde al beneficio que se espera de ella.	3	2
------	--	---	---

<b>14</b>	<b>La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.</b>		
14.1	Los procedimientos aplicados para comunicar la información necesaria para que todo el personal entienda y lleve a cabo sus responsabilidades de control interno eficaz y oportuno.	4	3
14.2	La comunicación entre la Junta Directiva y la Gerencia General provee información suficiente y adecuada para que cada uno pueda cumplir el rol que les corresponde respecto a los objetivos de la Financiera.	4	3
14.3	Existen canales alternativos de comunicación tales como líneas directas de denuncia de irregularidades (línea ética) que proveen información clave cuando los canales ordinarios fallan.	3	2

- |      |  |   |   |
|------|--|---|---|
| 14.4 | Los canales de comunicación alternativos permiten a los denunciantes mantener su anonimato e integridad personal.  | 3 | 2 |
| 14.5 | Los medios de comunicación aplicados por la administración son oportunos, llega a la audiencia prevista y provee la información necesaria para el cumplimiento de metas y logro de objetivos previsto. | 3 | 2 |

<b>15</b>	<b>La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos claves que afectan el funcionamiento del control interno.</b>	
-----------	--	--

- |      |   |   |   |
|------|---|---|---|
| 15.1 | Los procedimientos para comunicar información relevante y oportuna a las partes externas, incluidos los accionistas, socios, propietarios, reguladores, clientes, analistas financieros y otras partes externas están claramente definidos, son eficientes y oportunos. | 4 | 3 |
| 15.2 | Los canales para captar información proveniente de clientes, consumidores, proveedores, auditores externos, reguladores, analistas financieros están claramente definidos y son adecuados.  | 3 | 2 |

15.3	La información captada mediante estos canales es relevante para la Junta Directiva y la Gerencia General.	4	3
------	---	---	---

## V. SUPERVISIÓN

<b>16</b>	<b>La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y funcionando.</b>		
16.1	Existe un balance apropiado entre el monitoreo continuo y las evaluaciones separadas.	3	2
16.2	Los criterios utilizados por la administración para determinar la frecuencia del monitoreo continuo y de las evaluaciones separadas es adecuado considerando la naturaleza y grado de cambios que ocurren en el negocio, riesgos asociados al cambio, competencia y experiencia de las personas, resultados de monitoreo continuo y de las evaluaciones separadas.	3	2

16.3	Existe una clara relación entre la calidad y resultados del monitoreo continuo y la frecuencia de las evaluaciones separadas. (Cuanto mayor sea la calidad y los resultados positivos del monitoreo continuo, menor debería ser la frecuencia de las evaluaciones separadas.	3	2
16.4	La administración tiene definido claramente el marco de referencia (Leyes y normas externas; y políticas y procedimientos internos) utilizados para medir y calificar la calidad y el cumplimiento de los controles internos.	4	3
16.5	La administración asegura que los evaluadores internos y externos tienen suficiente conocimiento y comprensión de lo que se está evaluando.	4	3
16.6	El monitoreo continuo está integrado con los procesos de negocio y se ajusta cuando hay cambio de condiciones.	3	2
16.7	La frecuencia y el alcance de las evaluaciones separadas varía dependiendo de los riesgos.	3	2
16.8	Las evaluaciones separadas aplicadas periódicamente proveen retroalimentación objetiva.	3	2

17	<b>La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la Junta Directiva y la Gerencia general, según corresponda.</b>		
17.1	La Administración evalúa la calidad de los resultados del monitoreo continuo y las evaluaciones separadas de forma consistente y oportuna.	4	3
17.2	Las deficiencias son comunicadas oportunamente a la Junta Directiva, Gerencia General, Gerencia de Sucursal y otras partes responsables.	3	2
17.3	La administración monitorea el cumplimiento de acciones correctivas del monitoreo continuo y de las evaluaciones separadas y que dichas acciones se aplican de forma oportuna.	3	2

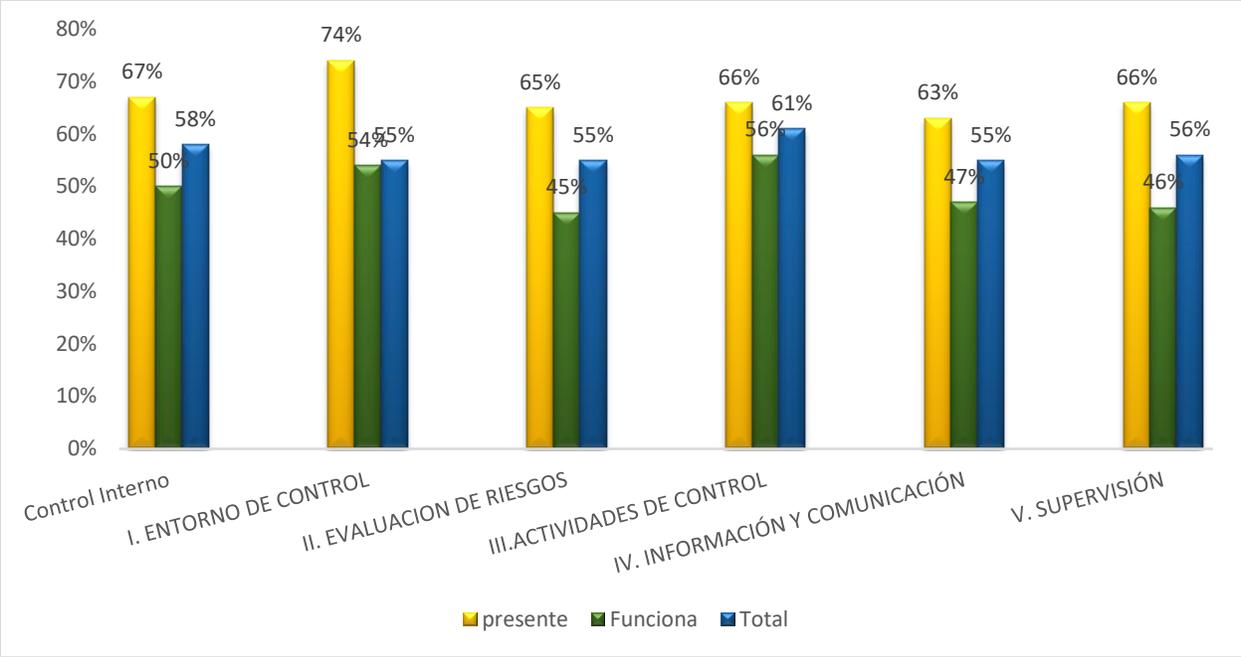


Grafico 6 Control Interno.

Fuente: Elaboración propia.