

**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
UNAN FAREM Chontales.**



**Trabajo para optar al título de Licenciatura en Contaduría Pública y
Finanzas.**

Tema General

Sistema administrativo y contable, Control Interno y presupuesto de las MIPYMES e instituciones de Juigalpa, departamento de Chontales en el II semestre del año 2018

Tema Delimitado

Efectividad del Control Interno en las cuentas Caja, Inventario y Cuentas por cobrar de las Librerías: Juigalpa, Arco iris, Queso de papel de la Ciudad de Juigalpa departamento de Chontales en el II Semestre del año 2018.

Autores:

Br. Daysi del Carmen Obando Aguilar.

Br. Okary Marisol Galeano Pineda.

Tutor:

Msc. Ramona Lillyam Tablada Corrales.

Abril, 2019

"A la libertad por la Universidad"

Tema General

Sistema administrativo y contable, Control Interno y presupuesto de las MIPYMES e instituciones de Juigalpa, departamento de Chontales en el II semestre del año 2018.

Tema Delimitado

Efectividad del control interno en las cuentas caja, inventario y cuentas por cobrar de las librerías: Juigalpa, Arco Iris y Queso de papel de la Ciudad de Juigalpa departamento de Chontales en el II Semestre del año 2018.

Dedicatoria

A **mi esposo** Asunción Obando quien me ha apoyado siempre de diferentes formas para que hoy yo pueda hacer realidad este sueño de tener mi carrera que tanto esfuerzo y sacrificio me ha costado. A **mi hijo** Wilsen Jafet Obando Galeano porque ha sabido esperarme cuando no he estado para él en los momentos que quizás más me ha necesitado y por ser mi mayor motivo de esfuerzo y perseverancia. A **mi madre** Juana Pineda quien me ayudo económicamente y motivo a salir adelante venciendo la pobreza y otros obstáculos que se opusieron en mi camino. A **mis parientes y amistades** Daysi Obando, Auxiliadora Dávila por su apoyo incondicional cuando más las he necesitado y a otras personas que de igual manera me han alentado para que siga siempre adelante y no abandone mis propósitos.

Dr. Charly Marisol Galeano Pineda.

Dedicatoria

A **Dios** Creador del cielo y de la tierra y todo cuanto en ella habita, por darme las fuerzas para culminar mis estudios a pesar de tantas dificultades angustias y fatigas en la elaboración de este este trabajo investigativo. A **mis Padres** Por apoyarme incondicionalmente en todo lo que estuvo a su alcance y sobre todo por su gran apoyo emocional para que siguiera adelante con mis estudios y no me diera por vencida.

Dr. Daysi del Carmen Obando Aguilar.



Agradecimiento

A Dios

En primer lugar, a nuestro creador Padre, Hijo y Espíritu Santo por brindarnos sabiduría, entendimiento y fortaleza en los momentos que quisimos rendirnos y poner fin a nuestra meta.

A nuestros Padres

Por darnos la vida, ayudarnos económicamente, por inculcarnos valores morales y cristianos, incluso motivarnos a continuar en la lucha continua de culminar nuestra carrera y ser mejores personas cada día.

A nuestros Maestros

Por brindarnos apoyo, comprensión, compartirnos sus conocimientos y experiencias, orientarnos y motivarnos las veces que notaron nuestros desánimos y por todas esas experiencias que nos permitieron tener a lo largo de nuestra formación académica.

A la Universidad autónoma de Nicaragua, Managua UNAN- FAREM-CHONTALES

En especial a la Facultad de Ciencias Económicas por darnos la oportunidad de formar parte de ella y por darnos la alegría de tener unos excelentes docentes que siempre estuvieron para enseñarnos con sus ejemplos y corregirnos las veces que estuvimos equivocados.



Br. Okary Marisol Galeano Pineda

Br. Daysi del Carmen Obando Aguilar

Br. Daysi del Carmen Obando Aguilar; Br. Okary Marisol Galeano Pineda



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

UNAN FAREM CHONTALES

CARTA DE APROBACION DEL TUTOR

El presente trabajo de investigación, elaborado por los bachilleres: **Daysi del Carmen Obando Aguilar – Okary Marisol Galeano Pineda** para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN, FAREM, Chontales en el año 2019, sobre el tema denominado:

Sistema Administrativo y Contable, Control Interno y presupuesto de las MIPYMES e instituciones de Juigalpa, departamento de Chontales en el II semestre del 2018.

Tema Delimitado: **“Efectividad del Control Interno de los Registros Contables en las cuentas Caja, Inventario y cuentas por cobrar de las Librerías Juigalpa, Queso de Papel y Arco Iris de la Ciudad de Juigalpa departamento de Chontales en el I Semestre del año 2018.”**

Este trabajo ha sido elaborado con mucho empeño, y dedicación, tanto en materia de investigación y contenido científico, como trabajo de campo, y su posterior procesamiento y análisis de la información. Ha cumplido con todas las exigencias establecidas en la Normativa de Seminario de Graduación.

Los resultados conclusiones y recomendaciones de la Investigación en el sector comercio de la ciudad de Juigalpa, se encuentran en el presente documento.

La suscrita tutora, considera que el estudio presenta la calidad científica será defendido ante el Comité académico evaluador y que el mismo juzgue y haga las calificaciones y observaciones pertinentes de ser necesario.

Dado en la ciudad de Juigalpa, Chontales, a los treinta y un días del mes de Abril del año dos mil diecinueve.

Atentamente.

Msc. Ramona Lillyam Tablada Corrales.
Tutora

Br. Daysi del Carmen Obando Aguilar; Br. Okary Marisol Galeano Pineda



Resumen Ejecutivo

El control interno es de vital importancia dado que establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen planes exitosamente.

➤ **Control interno en la cuenta Caja**

Por todo ingreso a caja deberá prepararse un recibo oficial.

Los cheques recibidos deberán ser expedidos a favor de la Entidad u Organismo.

➤ **Control interno del Inventario**

Almacenar los inventarios para protegerlos de robos, daños, deterioro y contarlos físicamente una vez al año.

➤ **Control interno de Cuentas por Cobrar**

El personal encargado de las ventas y la facturación debe ser diferente al personal que maneja los recaudos y los recursos contables

➤ **Diseño Metodológico**

Las librerías cuentan con personal a cargo del área de caja, quien realiza los registros adecuados y elabora los recibos correspondientes logrando así un orden y

control eficiente del efectivo y evitando pérdidas a futuro.

➤ **Conclusiones**

Según los estudios realizados un 66.7% de las librerías utiliza un sistema de registro de sus operaciones de forma manual ya que les parece costoso crear un sistema automatizado.

➤ **Recomendaciones**

A los Propietarios

Implementar sistemas de registros contables actualizados y automáticos para así tener un mejor control de sus operaciones y evitar posibles errores en sus registros.

A los encargados de las MIPYMES.

Que implementen estrategias para aquellos que buscan superación en sus negocios y desean lograr una estabilidad económica a nivel de librería, puesto que estas son generadoras de empleo, de tal manera que se logre un desarrollo efectivo en el negocio y puedan continuar brindando sus servicios en el municipio de Juigalpa.



INDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
II. JUSTIFICACIÓN	2
III. OBJETIVOS	3
Objetivo General	3
Objetivos Específicos	3
IV. DESARROLLO DEL SUB TEMA	4
4.1. Antecedentes	4
4.2. Problema.	5
4.3. Marco Teórico	7
4.3.1. Aspectos Generales del Municipio de Juigalpa	7
4.3.1.1. Aspectos Históricos.	7
4.3.1.2. Aspectos geográficos	8
4.3.1.3. Aspectos Económicos.	9
4.3.1.4. Ganadería y agricultura.	9
4.3.1.5. Generalidades de las MIPYME.	10
4.3.1.5.1. Concepto	10
4.3.1.5.2. Clasificación legal de pequeñas y medianas empresas en Nicaragua.	10
4.3.1.6. Generalidades de las Librerías	10
4.3.1.6.1. Características de las librerías	11
4.3.1.6.2. Importancia social y económica de las librerías	11
4.3.1.6.3. Servicios que ofrecen las librerías	12
4.3.1.6.4. Productos que ofrecen las librerías	12
4.3.2. Control interno	13
4.3.2.1. Sistema de control interno	13
4.3.2.2. Áreas del control	13
4.3.2.3. Importancia del control interno	14
4.3.2.4. Características del control interno	14
4.3.2.5. Componentes y principios del control interno	15
4.3.2.5.1. Entorno de Control	15



4.3.2.5.2. Evaluación de Riesgos.....	15
4.3.2.5.3. Actividades de Control	16
4.3.2.5.4. Información y Comunicación	16
4.3.2.5.5. Actividades de Supervisión.....	17
4.3.2.6. Control interno del efectivo	17
4.3.2.6.1. Definición de Caja General	17
4.3.2.6.2. Registros Contable de Caja	17
4.3.2.6.3. Procedimientos del sistema de ingresos y egresos del efectivo	18
4.3.2.6.3.1. El sistema de Ingresos de efectivos que tiene una empresa es de dos tipos:.....	18
4.3.2.6.3.2. El sistema de Egresos en efectivo se basa en el siguiente procedimiento.....	18
4.3.2.6.3.3. Ingresos a Caja.....	19
4.3.2.6.3.4. Depósitos de los Ingresos	19
4.3.2.6.3.5. Definición de la cuenta inventario	19
4.3. Sistemas de inventario	20
4.3.3.1. Sistema de inventario periódico.....	20
4.3.3.2. Sistema de inventario Perpetuo.	20
4.3.4. Métodos de valuación de inventarios.....	20
4.3.4.1. Método promedio ponderado.....	20
4.3.4.2. Método de valuación PEPS	21
4.3.4.3. Método de evaluación UEPS	22
4.3.4.4. Control interno de los inventarios	23
4.3.4.5. Definición de cuentas por cobrar	24
4.3.4.5.1. Clasificación de las cuentas por cobrar	24
4.3.4.5.2. Métodos para evaluar las cuentas por cobrar.....	24
4.3.4.5.3. Métodos para calcular las cuentas incobrables.....	26
4.3.4.5.3.1. Definición.....	26
4.3.4.5.3.2. Método de Estimación.....	26
4.3.4.5.3.3. Control interno sobre las cuentas por cobrar.	27
4.4. Marco conceptual.....	28
4.5. Preguntas Directrices.....	29
4.6. Operacionalización de Variables.	30
4.7. Diseño Metodológico	37
4.7.1. Tipo de Estudio.	37



4.7.1.1. Según el alcance temporal.....	37
4.7.1.2. Según su profundidad u objetivo.....	37
4.7.1.3. Según el carácter de la medida.....	37
4.7.1.4. Según el marco de referencia en que tiene lugar.....	37
4.7.1.5. Según el alcance.....	37
4.7.1.6. Método de la investigación.....	38
4.7.2. Población y muestra.....	38
4.7.3. Técnicas e instrumento de recolección de la información.....	38
4.7.4. Validación del Instrumento.....	39
4.8. Análisis e interpretación de Resultados.....	42
V. CONCLUSIONES.....	56
5.1. RECOMENDACIONES.....	59
VI. PROPUESTA.....	61
VII. Bibliografía.....	65
VIII. ANEXOS.....	68
8.1. Cronograma.....	69
8.2. Instrumento Aplicado.....	70
8.3. Instrumento validado.....	77
8.4. Graficas.....	86



I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo fue elaborado con el tema delimitado efectividad del control interno en las cuentas caja, inventario y cuentas por cobrar de las librerías; Juigalpa, Arco Iris y Queso de papel de la Ciudad de Juigalpa departamento de Chontales en el II Semestre del año 2018.

Las librerías en Juigalpa son PYMES familiares, administradas por sus dueños quienes contratan a familiares u otras personas para que les colaboren en las diferentes áreas. Estas brindan sus servicios a las diferentes instituciones públicas, privadas y a la población en general ofreciendo una variedad de artículos: Escolares, libros de todo tipo, mochilas, bolsos, materiales didácticos, artículos de oficinas y algo más. Debido a la demanda de los clientes las librerías han crecido de manera significativa ampliando sus locales e incluso creando nuevas sucursales y ofreciendo nuevos productos que han salido al mercado.

El control interno es una herramienta que facilita a las organizaciones mejorar sus sistemas de control que incorporado a las políticas y reglas en las áreas de caja, inventario y cuentas por cobrar contribuye al logro de los objetivos y un eficiente manejo de los recursos, donde este debe ser adaptable a la flexibilidad, al ambiente y a la tecnología.

El trabajo está estructurado por: introducción, justificación, consta de un objetivo general y cuatro específicos que serán la guía para poder realizar la siguiente investigación, antecedentes, problema, Además está conformado por marco teórico que fue recopilado por fuentes de libros e internet, que reúne las variables de investigación las cuáles serán las pautas para el diseño del instrumento. Un Marco conceptual que es donde se describen las palabras desconocidas, preguntas directrices que son los mismos objetivos específicos en forma interrogativa. La operacionalización de variables y los indicadores que se reflejan en el instrumento encuesta para el diseño metodológico que comprende; tipo de estudio, población, muestra, instrumento, validación del instrumento y las herramientas utilizadas.



II. JUSTIFICACIÓN.

El presente estudio investigativo tiene por finalidad analizar la efectividad del control interno en las cuentas caja, inventario y cuentas por cobrar de las librerías Juigalpa, Arco iris y Queso de papel de la ciudad de Juigalpa departamento de Chontales en el II Semestre del año 2018.

Esta investigación será útil, puesto que permitirá a los propietarios de las librerías descubrir todos los aspectos positivos y negativos que han presentado con relación al control interno debido a la falta de aplicación de normas y políticas en las cuentas caja, inventario y cuentas por cobrar, debido a ello se procedió a realizar el estudio para orientar a muchas MIPYMES y en especial a las librerías a implementar nuevos conocimientos, capacitación en su personal colaborador, para así poder crecer económicamente e institucionalmente, puesto que el control interno es de suma relevancia ya que contribuye a la seguridad del sistema contable, minimizando las posibles irregularidades para presentar saldos reales en el estado de situación financiera.

Otro aspecto fundamental de la investigación será de mucha utilidad a la comunidad universitaria y a los interesados en el tema puesto que le servirá de fuente de referencia para futuras investigaciones referente al marco investigativo. También podría beneficiar a propietarios de otras PYMES que buscan estrategias para mejorar su estabilidad en el mercado y crecer económicamente.



III. OBJETIVOS

Objetivo General

- ✚ Analizar la efectividad del control interno en las cuentas caja, inventario, cuentas por cobrar de las Librerías; Juigalpa, Arco iris y Queso de papel de la ciudad de Juigalpa departamento de Chontales en el II Semestre del año 2018.

Objetivos Específicos

- ✚ Señalar el control interno para el cuidado y resguardo de la cuenta caja.
- ✚ Describir el control interno en la cuenta de inventario.
- ✚ Evaluar el control interno de las cuentas por cobrar.
- ✚ Sugerir propuestas de procedimientos de control interno de acuerdo con los resultados obtenidos en las cuentas Caja, Inventario y Cuentas por Cobrar.



IV. DESARROLLO DEL SUB TEMA.

4.1. Antecedentes

En años recientes se han realizado diversos trabajos de investigación enfocados en las PYMES debido a que son un sector económico muy importante en la generación de empleos y el desarrollo económico de Juigalpa y todo el país.

Según estudio realizado por estudiantes de contaduría pública: (Morla & Yagual, 2016) con el tema: “**Diseño de plan de control interno para la Librería Montalvo S.A. en la ciudad de Guayaquil - Ecuador**” Se determinó que sus procesos operativos son ineficientes debido a que la empresa es familiar y de estructura pequeña la cual no tiene bien definido sus procesos operativos, motivo por el cual no hay un control interno que canalice los flujos de efectivo que se reciben en épocas de gran demanda para diseñar estrategias que permiten estabilizar las ventas en periodos de menor demanda de manera que las ventas suben o bajan drásticamente en épocas de estacionalidad y el dinero no es distribuido correctamente para cubrir los costos y gastos para determinar una utilidad al final del ejercicio contable.

Otro estudio realizado por estudiantes de contabilidad: (López & Oporta, 2017) con el tema delimitado: “**Efectividad de los controles internos contables que se aplican en las Ferreterías de la ciudad de Juigalpa departamento de Chontales durante el II semestre del año 2017**”, en esta investigación se hizo énfasis en la cuenta caja puesto que no hay un registro adecuado para la protección y resguardo de este recurso por tanto es necesario controlarlo y registrarlo lo más detallado posible. En las cuentas por cobrar se tiene calificados a los clientes que se les otorga crédito, pero en algunos casos estos no cumplen con los plazos establecidos, ocasionando a las ferreterías que no puedan disponer de liquidez para cumplir sus compromisos a corto y a largo plazo. En la cuenta inventario la situación en algunas ferreterías es preocupante debido a que no llevan un registro y control apropiado de la cantidad de producto que entra y sale de bodega, tampoco existen los formatos que lo soporten para obtener un reporte adecuado de las ventas del día.



4.2. Problema.

El control interno es la base principal para el éxito y funcionamiento de toda empresa, permitiéndole salvaguardar sus activos y ayudando a que la empresa logre cumplir con los objetivos propuestos.

Las librerías deben de llevar un control adecuado de sus operaciones así como implementar políticas que coordinen sus actividades, es por ello que en la presente investigación se aborda la temática sobre el control interno utilizados en las cuentas caja, inventario y cuentas por cobrar, que son las cuentas más utilizadas en la administración de los negocios.

Caja es una área muy vulnerable para la manipulación de documentos y efectivo, donde los administradores de las librerías son por lo general los propietarios y utilizan el efectivo para gastos personales sin justificar la salida del mismo, perjudicando el patrimonio de la empresa y violando de esta forma el principio de entidad.

En algunas librerías existe deficiencia en la aplicación de controles interno en la cuenta de inventario, en ocasiones la persona que atiende al cliente no tiene un artículo disponible y va hasta bodega a buscarlo sin justificar la salida del mismo, ni lleva el registro y control adecuado de la cantidad de la mercadería que salió de bodega. Todo esto ocasiona un descontrol en los registros contables, provocando que los estados financieros no sean presentados razonablemente.

Las cuentas por cobrar representan la suma de dinero que corresponde a la venta de mercancía en concepto de crédito, motivo por el que algunas librerías ofrecen crédito a ciertos clientes, instituciones o empresas, y no se realizan gestiones de recuperación de cartera en el tiempo acordado por los clientes, convirtiéndose en algunos casos en una cuenta incobrable. Ello ocasiona que la empresa baje sus ingresos perdiendo la oportunidad de ofrecer nuevos productos a sus clientes e incluso hasta perder estabilidad en el mercado tomando en cuenta la competencia.



➤ **Formulación del Problema.**

¿Cuál es la efectividad del control interno en las cuentas caja, inventario y cuentas por cobrar de las Librerías; Juigalpa, Arco Iris y Queso de papel de la Ciudad de Juigalpa?



4.3. Marco Teórico

4.3.1. Aspectos Generales del Municipio de Juigalpa.

4.3.1.1. Aspectos Históricos.

Existen diversas versiones en cuanto al nombre de "Juigalpa". Los investigadores Squier y Tomas Belt afirman que su nombre tiene origen Azteca, que traducen como "Gran Ciudad". En cambio el Lingüista Ing. Alfonso Valle señala que este nombre, según vocablo mexicano "Juigalpa", significa "criadero de caracolos negros". Otra versión atendiendo a la aridez de sus tierras y la proliferación de jícaros en ellas, afirma que el nombre se deriva de voces mexicanas que significa "lugar abundante de jícaros".



Fuente Internet

(<http://www.Inifom.gob.ni/municipios/documentos/Chontales/Juigalpa.2014.>)

La primera mención de Juigalpa en la historia escrita data del año de 1659, cuando el entonces Alcalde Don Jerónimo de Villegas solicitó tierra al Representante del Gobierno Español Don Sebastián Álvarez en Guatemala. El 24 de Abril de 1668 fue concedida esta tierra municipal, fecha que se puede tomar como momento de fundación de Juigalpa. En Abril de 1673, solicitó tierras nuevamente y pagó por tres caballerías doce tostones.

(<http://www.Inifom.gob.ni/municipios/documentos/Chontales/Juigalpa.2014.>)

El 24 de Agosto de 1858, fue creado el Departamento de Chontales y el 28 del mismo mes, Acoyapa fue nombrada como su cabecera. El 15 de Febrero de 1865, Juigalpa pasa a ser la cabecera; en 1866, la cabecera es trasladada por segunda vez a Acoyapa. Esta Ciudad luchaba por la supremacía de la cabecera departamental por ser la ciudad más antigua del departamento, por tener el primer fuerte militar de defensa contra las incursiones mosquitas y ser asiento de las primeras familias de origen granadino, fundadora de los hatos ganaderos.

El 4 de Febrero de 1862 Juigalpa fue elevada al rango de Villa; el 27 de Enero de 1879, según decreto Presidencial, Juigalpa, es elevada al rango de Ciudad. De 1885 hasta



la fecha, el municipio de Juigalpa ha sido dirigido por 2 Juntas municipales y 66 alcaldes municipales.

(<http://www.Inifom.gob.ni/municipios/documentos/Chontales/Juigalpa.2014.>)

4.3.1.2. Aspectos geográficos

Juigalpa (Nicaragua). Está ubicada a 139 kilómetros de Managua, en la parte central del territorio de Nicaragua, entre la costa nororiental del Gran Lago de Nicaragua, la Cordillera de Amerrisque y los valles que traza en su descenso hacia el lago. Ocupa el primer lugar en el departamento por el tamaño de su población y el tercero de acuerdo a su extensión territorial.



Fuente Internet

Nombre del municipio Juigalpa, nombre del departamento Chontales, fue fundada el 24 de Abril de 1668, con una extensión territorial de 726.75 km², teniendo una posición geográfica de 12° 06´ latitud y 85° 22´ longitud, con una altitud promedio de 116.85 Mtrs/nm.

(<http://www.Inifom.gob.ni/municipios/documentos/Chontales/Juigalpa.2014.>)

El 73.8% de la población del municipio reside en el área urbana y solo el 26.2% lo hace en el área rural. Esto tiene su explicación en el hecho de que Juigalpa es cabecera departamental y cuenta con servicios y oportunidades de trabajo que no se encuentran en el campo. (<http://www.Inifom.gob.ni/municipios/documentos/Chontales/Juigalpa.2014.>)

Limites.

- Al Norte: Municipio de San Francisco de Cuapa.
- Al Sur: Municipio de Acoyapa y el Lago de Nicaragua.
- Al Este: Municipios de La Libertad y San Pedro de Lóvago.
- Al Oeste: Municipio de Comalapa. (export, 2014)



4.3.1.3. Aspectos Económicos.

El ecoturismo aún no se ha desarrollado en el municipio de Juigalpa, a pesar de los múltiples lugares donde se podría realizar, entre los principales encontramos: las Islas del Gran Lago de Nicaragua, un mirador en Santa Rosa de Amerrisque, los Esteros de Cañas Gordas, las Serranías de Hato Grande, las Haciendas de la época de la Conquista Española en el Arrayán, las fincas rústicas, conservación de especies autóctonas que habitan en la Cordilleras Amerrisque.

(<http://www.Inifom.gob.ni/municipios/documentos/Chontales/Juigalpa.2014>.)

4.3.1.4. Ganadería y agricultura.

“Chontales es el departamento donde se encuentra la mayor cantidad de productores ganaderos, porque si bien es cierto que la Región Autónoma del Caribe Sur tiene más ganado, gran parte de ese ganado es propiedad de los ganaderos chontaleños que también tienen fincas allí”, manifestó Daniel Martínez, gerente general de la Asociación de Ganaderos de Chontales, Asogacho. (Diario, 2014)



Fuente Internet

El departamento de Chontales posee una superficie agrícola de 705,694 manzanas, de las cuales 125,264 son para uso agrícola y 575,223 para uso pecuario. En los diez municipios de Chontales se siembran aproximadamente 9,513 manzanas de maíz, 5,182 manzanas de frijol, 4,149 manzanas de arroz de riego y 412 manzanas de arroz de secano, así como 2,000 manzanas de sorgo millón y sorgo blanco. (Diario, 2014)

Del mismo modo, los productores de Chontales se dedican a la siembra de malanga, quequisque, yuca, pipián, tomate, entre otros. En este departamento del centro de Nicaragua existen unos 8,366 productores: 8,318 se dedican a la explotación agropecuaria de forma individual. (Diario, 2014)



4.3.1.5. Generalidades de las MIPYME.

4.3.1.5.1. Concepto

Son todas aquellas micro, pequeñas y medianas empresas, que operan como persona natural o jurídica, en los diversos sectores de la economía, siendo en general empresas manufactureras, industriales, agroindustriales, agrícolas, pecuarias, comerciales, de exportación, turísticas, artesanales y de servicios, entre otras. Se clasifican dependiendo del número total de trabajadores activos totales y ventas totales anuales. (Ruíz, 2012)

4.3.1.5.2. Clasificación legal de pequeñas y medianas empresas en Nicaragua.

	Micro	Pequeña	Mediana
Numero Totales Trabajadores	1-5	6-30	31-100
Activos totales (Cordobas)	Hasta 200 mil	Hasta 1.5 millones	Hasta 6.0 millones
Ventas Totales Anuales (Cordobas)	Hasta 1 millon	Hasta 9 millones	Hasta 40 millones

Fuente Internet

4.3.1.6. Generalidades de las Librerías.

Muchas librerías venden artículos de algún modo relacionados con los libros como, separadores, postales, mapas, y periódicos. También pueden ofrecer otros objetos que varían enormemente de una tienda a otra, sobre todo entre las pequeñas. Muchas universidades frecuentemente tienen una librería, además de una biblioteca, dentro de sus instalaciones para que los alumnos puedan adquirir las obras requeridas por sus cursos, sobre todo libros de texto.



Una librería es un establecimiento comercial cuyo principal producto a la venta son libros. Las librerías pueden variar de tamaño desde las independientes que tienen a la venta unos cientos de ejemplares, hasta las que son cadenas de librerías, que frecuentemente tienen a la venta hasta 200,000 volúmenes diferentes. Las librerías virtuales pueden tener muchos más libros a la venta al no necesitar tener su catálogo completo presente de manera física.

Otro tipo de librería es la que vende libros de segunda mano, usados o “viejos”, frecuentemente a precios mucho más reducidos que los nuevos. En estas librerías también se encuentran ejemplares agotados, aquellos cuyas casas editoras dejaron de imprimir hace tiempo y ya no se consiguen en el mercado. Los coleccionistas de libros y los investigadores académicos frecuentan estas librerías en busca de primeras ediciones y otros libros antiguos y raros. *(Elaboración Propia)*

4.3.1.6.1. Características de las librerías

- En el campo de las librerías lo más esencial es ofrecer variedad de productos y los de mayor demanda por los clientes para causar mayor impresión en las personas.
- Cada librería debe contar con una ubicación muy accesible para tener mayor preferencia y número de clientes.
- Las librerías deben ofrecer precios estándares y productos de calidad, aunque muchas ofrecen mercadería con valores monetarios diferentes, de igual manera la calidad no siempre es la misma. *(Elaboración Propia)*

4.3.1.6.2. Importancia social y económica de las librerías

- **Importancia Social:** Las librerías con su actividad comercial, contribuyen al mejoramiento y realización de obras de progresos en el país, mediante el pago de sus impuestos. También le facilita los productos necesarios a la sociedad, para que no tenga que viajar hasta la capital en busca de los materiales que necesita incurriendo en más costos y gastos. *(Elaboración Propia)*

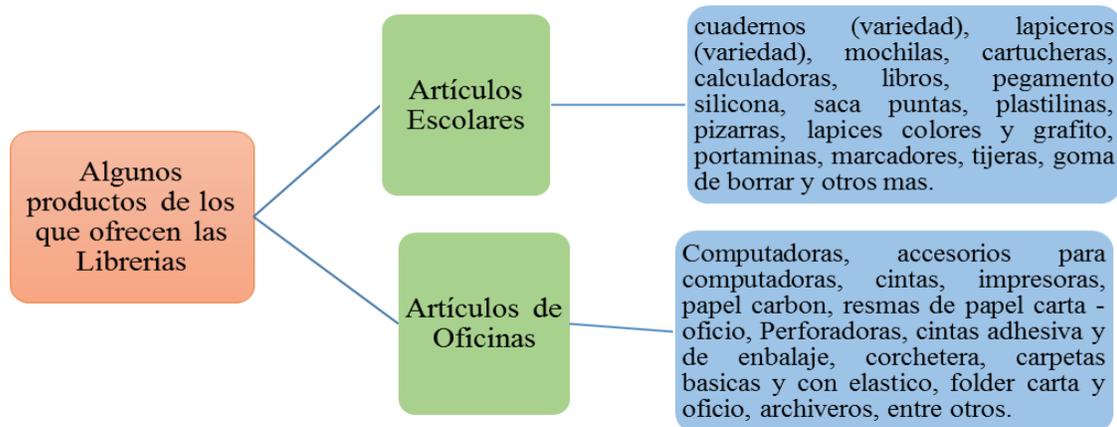


- **Importancia Económica:** las librerías son una fuente de empleo para muchas personas, les permite a sus propietarios obtener mayores utilidades que de igual manera les beneficia con un mejor nivel de vida, invertir en sus empresas e incluso cooperar con ciertos proyectos sociales. (*Elaboración Propia*)

4.3.1.6.3. Servicios que ofrecen las librerías

- **Atención personalizada:** en las librerías se cuenta con personal disponible para atender con cortesía y amabilidad a los clientes que les visitan, además ofrecer y orientar sobre los productos.
- **Servicio a domicilio:** Algunas librerías ofrecen servicio a domicilio a sus clientes empresarios de forma gratuita, facilitándoles tener el material disponible en el menor tiempo posible.
- **Otorgamiento de crédito:** en muchas librerías se les brinda crédito a los clientes fijos y que realizan compras con montos mayores, permitiéndole obtener los materiales a pesar de no tener el efectivo disponible. (*Elaboración Propia*)

4.3.1.6.4. Productos que ofrecen las librerías



Elaboración Propia



4.3.2. Control interno

4.3.2.1. Sistema de control interno

Es un proceso que le permite a las organizaciones proteger sus activos y verificar que sus actividades sean eficiente. Cepeda (1997) Afirma:

Es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos. (p.4)

El control interno es un proceso diseñado y ejecutado por la Administración y otro personal de una Entidad para proporcionar seguridad razonable, con miras a la consecución de los siguientes objetivos:

- ❖ Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- ❖ Confiabilidad de la información financiera.
- ❖ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (NAGUN, 2008)

4.3.2.2. Áreas del control

El control, actúa en todas las áreas y en todos los niveles de una empresa. Prácticamente todas las actividades de una empresa están bajo alguna forma de control o monitoreo.

Preferentemente debe abarcar las funciones básicas y áreas clave de resultados como:

- **Control de inventarios.** Se encarga de regular en forma óptima las existencias en los almacenes tanto de refacciones como de herramientas, materias primas, productos en proceso y terminados.
- **Control de compras.** Esta función verifica el cumplimiento de actividades como: Selección adecuada de los proveedores, evaluación de la cantidad y calidad especificada por el departamento solicitante, control de los pedidos desde el momento de su requisición hasta la llegada del material y comprobación de precios.



- **Control de ventas.** Los pronósticos y presupuestos de ventas son esenciales para el establecimiento de este control. (Terry, 2001)
- **Control de finanzas.** Proporciona información acerca de la situación financiera de la empresa y del rendimiento en términos monetarios de los recursos, departamentos y actividades que la integran.
- **Control de recursos humanos.** Su función es la evaluación de la efectividad en la implantación y ejecución de todos y cada uno de los programas de personal aplicando la evaluación al reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo, motivación, sueldos y salarios, seguridad e higiene y prestaciones. (Terry, 2001).

4.3.2.3. Importancia del control interno

El control interno es de vital importancia dado que establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen planes exitosamente. “Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro, Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes” (Mantilla, 2005, p.17). Sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de planeación, reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores, Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa.

4.3.2.4. Características del control interno

- El control interno es inherente al desarrollo de las actividades de la organización y debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.
- Debe considerar la separación de funciones, en la cual las actividades de autorización, registro, custodia y realización de conciliaciones estén separadas.
- Corresponde a la alta gerencia de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar las estructuras y características y la misión de la organización. (Fonseca, 2011)



- Autorización y registro operacional de manera que sea de la atribución del departamento de contabilidad el hacer los registros de las informaciones y de mantener el control. (Fonseca, 2011)

4.3.2.5. Componentes y principios del control interno

El control interno consta de cinco componentes integrados.

4.3.2.5.1. Entorno de Control

Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se desarrollará el control interno de la organización. (Giovanny, 2001)

Sus principios:

- La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
- El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
- La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos. (Giovanny, 2001)

4.3.2.5.2. Evaluación de Riesgos

Implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. (www.Coso.org., 2013)

Sus principios:

- La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
- La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
- La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno. (www.Coso.org., 2013)



4.3.2.5.3. Actividades de Control

Estas actividades permiten que las políticas y procedimientos establecidos por la dirección ayuden a lograr sus objetivos “Son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos”. (Giovanny, 2001, pág.35)

Sus principios:

- 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.
- La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
- 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. (Giovanny, 2001, pág. 35)

4.3.2.5.4. Información y Comunicación

Es indispensable presentar y comunicar una información competente y pertinente para demostrar que se cumplen los objetivos de la administración. Arens & Loebbecke (1996) Afirma que:

El propósito del sistema de información contable de una entidad es identificar, reunir, clasificar, analizar, registrar e informar sobre las operaciones de la entidad y tener responsabilidad sobre los activos relacionados. Un sistema de información contable eficaz satisface los seis objetivos de auditoría. (p.308).

Los sistemas de información contable van en dependencia del tamaño de la empresa que puede ser sencillo o complejo. Arens & Loebbecke (1996) Nos dice que:

Para una compañía pequeña en la cual participa mucho el propietario, un sencillo sistema contable en microcomputadora en el que participe solo un contador honesto y competente puede ser un sistema adecuado de información contable. Una compañía más grande requiere un sistema más complejo que incluya responsabilidades cuidadosamente definidas, políticas y procedimientos por escrito. (p.308)



4.3.2.5.5. Actividades de Supervisión

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, está presentes y funcionan adecuadamente. (www.Coso.org., 2013)

Sus principios:

- La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
- La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda. (www.Coso.org., 2013)

4.3.2.6. Control interno del efectivo

4.3.2.6.1. Definición de Caja General

La caja es una cuenta que le permite a la empresa llevar a cabo sus operaciones de compras, pagos y otros con efectivo disponible. “Representa dinero en efectivo o fondos inmediatamente disponibles sin restricción para desembolsos. Se considera como efectivo los billetes de banco, monedas, cheques, giros bancarios, moneda extranjera, metales preciosos y amonedados”. (Narváez & Narváez, 2013, p.37).

4.3.2.6.2. Registros Contable de Caja

Es de mucha importancia el registro de caja debido a que representa el efectivo y es una de las cuentas de activo más relevante. “La cuenta de caja registra los aumentos y disminuciones que sufre el efectivo propiedad de una entidad económica como consecuencia de sus operaciones realizadas”. (Romero, 2001, p.30). Su saldo es deudor y representa el valor nominal del efectivo propiedad de la entidad.



CARGO	CAJA	ABONO
<p>Al iniciar el ejercicio. Del importe de su saldo deudor, que representa el valor nominal de la existencia del efectivo propiedad de la entidad. Del efectivo recibido por la entidad (entradas).</p> <p>Al finalizar el ejercicio</p> <p>Del importe del valor nominal de los faltantes de efectivo (según libros), sobrantes (según arqueo de caja).</p>		<p>Durante el ejercicio Del importe del valor nominal del efectivo entregado por la entidad (salidas de efectivo).</p> <p>Al finalizar el ejercicio Del importe del valor nominal de los sobrantes de efectivo (según libros) faltantes (según arqueo de caja).</p> <p>Del importe de su saldo para saldarla.</p>

(Narváez & Narváez, Contabilidad II, 2007)

4.3.2.6.3. Procedimientos del sistema de ingresos y egresos del efectivo

4.3.2.6.3.1. El sistema de Ingresos de efectivos que tiene una empresa es de dos tipos:

- El control de los ingresos de las **ventas de contado** se facilita con el uso de una caja registradora, con la cual se requiere que una persona registre cada venta frente el cliente y le proporcione a este un recibo.
- Se envían los cheques al cajero, el que prepara una nota de depósito y los deposita diariamente en el banco. El departamento de contabilidad compara la lista de entrada de caja con la nota de depósito y registra los pagos recibidos durante el día en los registros contables. (Narvaéz, 1999)

4.3.2.6.3.2. El sistema de Egresos en efectivo se basa en el siguiente procedimiento.

- Se efectuaran con cheque todos los desembolsos significativos, de modo que se lleve un registro de estos pagos.
- Se efectúen comparaciones periódicas de la cuenta de efectivo de la empresa en el diario general con el saldo bancario.
- Se utilice el sistema de caja chica para realizar todos aquellos pagos de poca cuantía o monto.
- Se verifiquen y aprueben los gastos antes de girar los cheques. (Narvaéz, 1999)



4.3.2.6.3.3. Ingresos a Caja

- Por todo ingreso a caja deberá prepararse un recibo oficial debidamente prenumerados. La función de recepción de dinero será exclusividad del cajero.
- Los blocks o talonarios en blancos de recibos de caja deben ser controlados por el contador y entregados al cajero mediante recibos firmados.
- Los cheques recibidos deberán ser expedidos a favor de la Entidad u Organismo, los cuales deberán ser sellados inmediatamente para su depósito en el banco. No se debe recibir cheques endosados por terceros. (NTCI, 2012)

4.3.2.6.3.4. Depósitos de los Ingresos

- Los ingresos en efectivo o valores deben ser registrados oportunamente y depositados íntegramente en las primeras horas del día hábil siguiente a su recepción. Copia de la minuta de depósito debe pasar al departamento de contabilidad para su verificación y registro posterior.
- Los depósitos de todos los ingresos garantizan cualquier tipo de revisión y facilita las labores de auditoría para el área de efectivo.
- Por ningún motivo el dinero proveniente de los ingresos se empleará para cambiar cheques o para efectuar desembolsos de la Entidad u Organismo.
- Se entiende por efectivo: monedas, billetes, cheques y cualquier otra forma de orden de pago inmediato (NTCI, 2012)

4.3.2.6.3.5. Definición de la cuenta inventario

Son todos los bienes que posea una determinada empresa ya sean estos adquiridos al contado o al crédito para una determinada comercialización. “Es el conjunto de bienes o inversiones de productos terminados que utiliza la empresa para la venta y representan el principal activo circulante dentro del balance general de dicha empresa” (Narváez & Narváez, Contabilidad II, 2007)



4.3. Sistemas de inventario

4.3.3.1. Sistema de inventario periódico.

Consiste en el conteo físico de la mercancía existente en un determinado periodo para determinar el costo del inventario. Narváez & Narváez (2007) Afirma:

El sistema periódico se usa para contabilizar partidas del inventario que tengan un bajo costo unitario. Los artículos de bajo costo quizá no sean lo suficientemente valiosos para merecer el costo de mantener un registro continuo de las mercancías en existencias. Cuando se utiliza el sistema periódico y se hace al final del período contable el conteo físico de los artículos o mercancías, se elimina de la cuenta inventario el saldo inicial y se anota la cantidad que arroja el inventario final en el conteo físico. (p.54)

4.3.3.2. Sistema de inventario Perpetuo.

Este sistema mantiene actualizado cada uno de los artículos en existencia, ello facilita detectar las entradas y salidas de toda la mercancía. Narváez & Narváez (2007) Nos dice:

Bajo este sistema la empresa mantiene un registro continuo de cada artículo del inventario. De esta forma los registros muestran la mercancía disponible en todo momento. Los registros perpetuos son útiles para preparar estados financieros mensuales, trimestrales, u otros estados intermedios. La empresa puede determinar el costo del inventario final y el costo de las mercancías vendidas directamente de las cuentas, sin tener que hacer conteo físico de las mercancías. (p.55)

El sistema perpetuo proporciona un grado de control más alto que el sistema periódico debido a que la información del inventario siempre está actualizada. Por consiguiente las empresas utilizan el sistema perpetuo para inventario con altos costos unitarios, como es el caso de las piedras preciosas, computadoras y automóviles. No obstante, las empresas cuentan físicamente sus inventarios por lo menos una vez al año para comprobar la exactitud de sus registros perpetuos. (p.55)

4.3.4. Métodos de valuación de inventarios

4.3.4.1. Método promedio ponderado.

Consiste en encontrar el costo de la venta y el inventario final para determinar específicamente el costo de cada artículo. Narváez & Narváez (2007) Argumenta:

En este método la forma de calcular el costo consiste en dividir el importe del saldo entre el número de unidades en existencia. Esta operación se efectuara en cada operación de compra y en términos generales, cada vez que haya una modificación



del saldo o de las existencias. Con el costo promedio determinado, se valuará el costo de venta y el inventario final. (p.55)

Efectos financieros una de las grandes ventajas de este método es la que deriva de su sencillez en el manejo de los registros auxiliares de almacén, asimismo, es muy recomendable en épocas de estabilidad económica, ya que al no existir movimientos continuos ni bruscos en los precios (inflación), el costo de venta puede llegar a ser representativo del mercado.

Una de sus principales desventajas se presenta en épocas de inflación, pues al evaluar los artículos precios promedios, los aleja de los precios del mercado, que son necesarios para una correcta valuación del costo de ventas y de inventario final. Existen varias formas para calcular el costo promedio, como el promedio simple, el promedio móvil, el promedio ponderado, pero en términos generales, mantienen en común el hecho de dividir el saldo entre las existencias. (p.56)

$$\text{COSTO PROMEDIO} = \frac{\text{SALDO}}{\text{EXISTENCIA}}$$

4.3.4.2. Método de valuación PEPS

Significa que las primeras unidades en entrar al almacene son las primeras que se venden. Paz (2005) Afirma:

Procedimiento para valorar los artículos del inventario final. Considera en primer lugar los precios pagados, por los últimos productos comprados en este método se supone que los primeros artículos que se compran, son los primeros que se venden. En otras palabras, el método primero en entrar primero en salir (PEPS), nos indica que para la valorización del inventario de mercancía se debe tomar en cuenta el costo de adquisición de la compra más antigua hasta finalizar la existencia de la misma y así sucesivamente. (p.152)

Consiste en que las mercancías que entren al almacén serán las primeras en salir en otras palabras; las primeras que se vendaran. Jan R, Haka, & Mark S (2012) Afirma:

Que todas las primeras en entrar, primeras en salir, conocido frecuente mente como PEPS o FIFO, está basado en el supuesto de que la primera mercancía comprada es la primera mercancía vendida comprende el supuesto de que los bienes vendidos son las primeras unidades compradas; es decir los bienes disponibles más antiguos .Por lo tanto el inventario restante está formado por las compras más recientes. (p.326, 327)



Durante los últimos 50 años hemos vivido en una economía inflacionaria, lo que significa que la mayoría de los precios tienden a aumentar en el tiempo. Cuando los costos de compra están aumentando, el método PEPS asigna costos más bajos (los más antiguos) al costo de los bienes vendidos y costos más elevados (los más recientes) a los bienes que quedan en inventario. (p.330)

Al asignar costos más bajos al costo de los bienes vendidos, generalmente el método PEPS hace que el negocio reporte utilidad algo más alta de las que serían reportadas bajo los otros métodos de valuación de inventario. Algunas compañías favorecen el método PEPS para fines de presentación de informes financieros, porque su meta es reportar la utilidad neta más alta de lo posible. Para fines de impuesto sobre la renta, sin embargo, la declaración de más ingresos del necesario origina el pago de más impuesto sobre la renta de lo necesario. (p.330)

4.3.4.3. Método de evaluación UEPS

Consiste en que las últimas mercancías o unidades que entran en el almacén son las primeras en salir. Paz (2005) Concluye:

Este método establece que la valorización del inventario de mercancía se debe realizar con base en la última compra o entrada. En otras palabras, se dice que las últimas mercancías adquiridas serán las primeras en venderse con base a su costo real de compra. (p.155)

El método LIFO. Con sus siglas en inglés que significa (UEPS), últimas en entrar primeras en salir. Downie (1993) Afirma:

LIFO (del inglés Last In, First Out=último en entrar primero en salir). Con este método se parte de la base de que las mercancías vendidas proceden siempre de la entrada más recientes, valorándose en consecuencia. Si las mercancías de una entrada no son suficientes para completar la salida se recurre a la siguiente entrada más reciente. (p.42)

Prohibición del LIFO como fórmula del cálculo del costo; debido a que representa saldos demasiado bajos en la rentabilidad del negocio. (NIC 2, 2006) Afirma. “Esta norma no permite el uso de la fórmula Última entrada primera salida (LIFO), En la medición de los costos de los inventarios”



Las razones por las cuales se ha eliminado el método (UEPS) no es solo porque puede reducir el monto de sus obligaciones de impuesto sobre la renta NIIF (2015)

Afirma:

- El uso de esta fórmula puede dar lugar a que por las fluctuaciones, generalmente incremento, en los precios de adquisición, el costo asignado al inventario que se presente en el estado de posición financiera difiera en forma importante de su valor actual.
- La fórmula UEPS hasta antes de su eliminación por IASB, siempre había sido considerada por este como una fórmula alternativa y IASB decidió que ya era necesaria su eliminación. La fórmula de asignación del costo que IASB considera alternativa es la de primeras entradas primeras salidas (PEPS) cuya aplicación sigue siendo permitida sin que se conozca planes para su eliminación.
- En adición a lo anterior, el CINIF juzgó adecuado incluir en la NIF C-4 los párrafos IN4 e IN5 en los que se comentan otras situaciones que el CINIF también considero para decidir la eliminación de la fórmula de últimas entradas primeras salidas. (p.33)

4.3.4.4. Control interno de los inventarios

- Contar los inventarios físicamente por lo menos una vez cada año, cualquiera que sea el sistema que se utilice.
- Mantener procedimientos eficientes de compra, recepción y distribución.
- Almacenar los inventarios para protegerlos de robos, daños y deterioro.
- Limitar la entrada a los inventarios a personal que tenga acceso a los registros contables.
- Mantener registro de inventarios perpetuos para mercancías con alto costo unitario.
- Mantener en existencia el inventario suficiente para evitar situaciones de falta de productos, que conducen a la pérdida de venta.



- No mantener almacenado un inventario demasiado grande, evitando de esta forma el gasto de inmovilizar dinero en artículos que no se necesitan. Narváez & Narváez (2007)

4.3.4.5. Definición de cuentas por cobrar

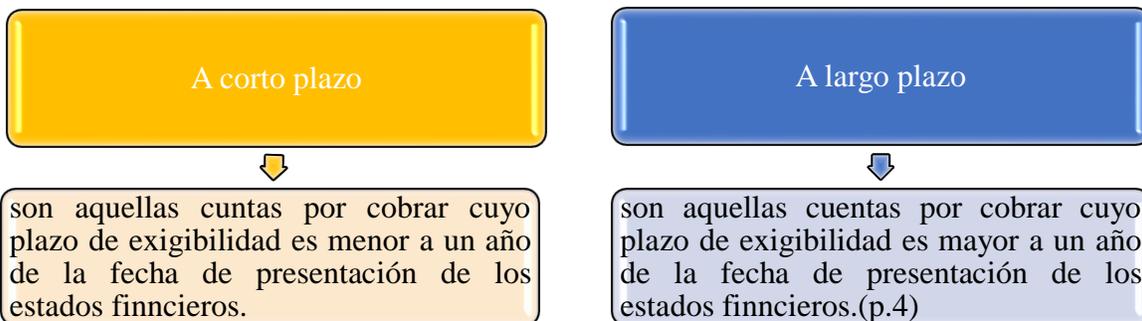
Es derecho que tiene la empresa o entidad de exigirles a sus clientes el pago de la deuda por la venta de mercancía o prestación de servicio al crédito. Narváez & Narváez (2007) Afirma:

Las cuentas por cobrar se originan de las ventas al crédito y representan derechos diversos contra los clientes y otros que surgen de las operaciones de la empresa y esta forma parte de un activo circulante. Estas también representan la suma de dinero que corresponde a la venta de mercancía, o a la prestación de servicio al crédito a los clientes.

Cuando se realiza la venta de los inventarios, surgen las cuentas por cobrar, es decir, en la última etapa del ciclo comercial o ciclo financiero a corto plazo, entendido como el tiempo en que el efectivo se vuelve a convertir en efectivo. (p. 128)

4.3.4.5.1. Clasificación de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar suelen clasificarse en corto y largo plazo según las especificaciones de pago con el cliente UNID (2007) afirma:



4.3.4.5.2. Métodos para evaluar las cuentas por cobrar.

➤ Método de reserva.

Consiste en contabilizar deudas incobrables actuales y esperadas en un periodo contable a través de entradas en el diario y reporte financiero. Es un método de reserva



deudas no recuperables contra cuentas por cobrar al final de un periodo contable en que la deuda incobrable fue creada. Las deudas consideradas no cobrables pueden ajustarse en el mismo periodo en que fueron creadas eliminando la necesidad de llevar deudas incobrables en el siguiente periodo contable. (www-Impulsapopular, 2014)

➤ **Hoja de balance.**

El porcentaje de cuentas cobrables es considerado en la hoja de balance anual. El registro de cuentas de deuda no cobrables se llama en ocasiones cuentas dudosas y presenta una entrada de reserva en el diario por cuentas dudosas. Las reservas de deudas por cobrar como porcentaje de las cobrables se calcula multiplicando las cuentas por cobrar por un porcentaje estimado de deudas no cobrables esperadas. Las cuentas incobrables se restan de las cuentas recibidas en la hoja de balance y el resultado reportado son las cuentas por cobrar netas. (www.Contaduria.uady.raul-vallado, 2015)

➤ **Estado de ingresos.**

Este método supone que un porcentaje del crédito de ventas para un período contable no es cobrable. Al usar este método, las deudas incobrables se calculan multiplicando las ventas de crédito por un porcentaje estimado considerado no cobrable. Las reservas de deuda incobrable se colocan como gasto restado del ingreso bruto, reduciendo el ingreso neto para el período reportado. Este método es usado para cuentas incobrables directamente presentadas a un cliente por la compañía, no para ventas de tarjetas de crédito. (www.Cidar.uneg.ve, 2017)

➤ **Requisitos fiscales.**

Usando los porcentajes de ventas y los porcentajes de cuentas por cobrar para registrar los gastos de mala deuda no está autorizado para cálculos de ingresos fiscales por el impuesto sobre la renta. La pérdida directa de las deudas no recuperables es el método requerido por el impuesto sobre la renta cuando calculas el ingreso con propósitos fiscales. La pérdida directa requiere la cantidad actual de deudas malas que sea restada de las cuentas por cobrar cuando en la determinación se establezca que una deuda no es recuperable. La



pérdida directa no permite una estimación de deuda mala para el período anual de reporte. (www-Impulsapopular, 2014)

4.3.4.5.3. Métodos para calcular las cuentas incobrables

4.3.4.5.3.1. Definición.

Las cuentas incobrables son aquellas cuentas en las que no se puede recuperar el porte del saldo de las cuentas por cobrar por muerte del cliente. Díaz (2006) Afirma:

Crédito otorgado a una determinada empresa, que termina por incumplir el compromiso de pago y no se puede recuperar la cartera de cobro por factores como: muerte del deudor, insolvencias del mismo, declaraciones expresa de no pago etc. Cuando ello sucede la perdida de la cartera es asumida por la empresa. (p.48)

4.3.4.5.3.2. Método de Estimación

Son métodos que se utilizan en las empresas porque en ellas se estima la pérdida en las cuentas incobrables (Argueta, 2003)argumenta: “Este consiste que se va creando una cuenta complementaria de activo donde se va creando un saldo para cuentas que se consideran incobrables y para ello se utiliza una serie de métodos de estimación ente las cuales están” (p.10)

➤ Porcentajes sobre cuentas por cobrar.

Método que determina el porcentaje real de las cuentas incobrables (Argueta, 2003) afirma: “Este método consiste en determinar un porcentaje de incobrabilidad tomando en cuenta el saldo de cuentas incobrables” (p.10)

➤ Porcentaje sobre el saldo de ventas

Consiste en determinar un porcentaje de cuentas incobrables según las ventas Argueta (2003) Afirma: “Determina un porcentaje de cuenta incobrable en relación con sus ventas netas o al crédito del periodo de que se trate y luego se utiliza ese porcentaje para determinar la estimación” (p.10)

➤ Método en base a la antigüedad de saldo.

Análisis para determinar el vencimiento de cada una de las cuentas incobrables según saldo estimado Argueta (2003) Argumenta:



Consiste en hacer un análisis del vencimiento de cada una de las cuentas por cobrar en relación al vencimiento de cada cuenta y este análisis se realiza clasificando a las cuentas por su vencimiento y para ello se establece categorías de no vencidas y vencidas y con diferentes rango y cada categoría se le establece un porcentaje de incobrabilidad, luego se hace la sumatoria de las categorías y de cada total se le aplica el porcentaje de incobrabilidad determinado y posteriormente se efectúa la sumatoria de los resultados para determinar el valor de la estimación por medio de este método y es de aclarar que a mayor tiempo de vencimiento mayor porcentaje de incobrabilidad se aplica. (p.10)

➤ **Método en base a la experiencia.**

Se encarga de valorar y clasificar todos los saldos tomando en cuenta que se podrían recuperar en otro tiempo. Argueta (2003) Afirma:

El método se basa en valorar todos los saldos de cuentas por cobrar uno por uno, clasificándolos en buenos y dudosos, tomando como referencia la antigüedad de cada cuenta a partir de la fecha de experiencia del periodo normal del crédito y de conformidad de experiencia de cobros adquiridos en el pasado; se fija un tiempo límite para considerar que la cuenta puede ser recuperada, fuera de ese plazo la cuenta de cobro dudoso, de esta manera se establece el importe de las cuentas que podrán ser incobrables, haciendo la estimación estrictamente por el valor de la cuenta o grupo de cuentas dudosas. (p.10)

4.3.4.5.3.3. Control interno sobre las cuentas por cobrar.

Los controles internos son muy importante para controlar las cuentas por cobrar y de esta forma recuperar más rápida la cartera de cobro y evitar que se convierte en una cuenta incobrable. Díaz (2006) Afirma:

- Preparar mensualmente un estado de cuenta del total de la cartera clasificada por vencimiento para facilitar su cobro.
- Enviar periódicamente extractos a los principales clientes, solicitando su verificación o conciliación y observaciones.
- Visitar esporádicamente a los clientes para verificar el procedimiento de cobro por los representantes de la empresa.
- Todo pago de los clientes debe estar soportado por un recibo de caja o un formato de consignación.



- Cada vez que un cliente devuelva mercancía, para proceder a elaborar la nota crédito es necesario constatar en qué estado llega la mercancía, si está completa según lo informado y la causal de devolución.
- Los vendedores no deben ser cobradores, para evitar malos manejos de dinero.
- El personal encargado de las ventas y la facturación debe ser diferente al personal que maneja los recaudos y los recursos contables. (p.29)

4.4. Marco conceptual.

- **Custodia:** Guardar, control o depósito de un objeto, título valor, dinero, etc. Acuerdo mediante el cual se depositan valores en poder de un tercero, en beneficio de una persona en el acuerdo.
- **Cuantía:** Medida expresión numérica que determina el valor de una cosa que es susceptible de sufrir aumento o disminución.
- **Cartera:** Son las deudas que los clientes tienen con nuestra empresa, y están originadas en las ventas que se hacen a crédito o como popularmente las conocemos ventas fiadas.
- **Conciliación:** Es un proceso que permite confrontar y conciliar los valores económicos que una empresa tiene registrados sobre una cuenta, ya sea corriente o de ahorro, con sus movimientos bancarios, así como clasificar el libro auxiliar de contabilidad para confrontarlo con el extracto.
- **Consignación:** Traspaso de mercancías por parte del propietario (consignador) a otro negocio (consignatario) que las venden por cuenta del propietario, mediante el cobro de honorarios (comisiones). El consignatario no adquiere la propiedad de las mercancías en consignación. Es una entrega de mercancías en depósito hechas por el propietario a otras entidades, con la finalidad de que sean vendidas.
- **Estados Contables:** Informe contable, destinado principalmente a los usuarios externos, por medio de los cuales la empresa da a conocer públicamente su situación. Los estados contables muestran aspectos patrimoniales, económicos y financieros de la organización estado de evolución del patrimonio neto.



4.5. Preguntas Directrices.

¿Cómo señalar el control interno para el cuidado y resguardo de la cuenta caja?

¿De qué forma se describe el control interno en la cuenta de inventario?

¿Cómo evaluar el control interno en las cuentas por cobrar?



4.6. Operacionalización de Variables.

Objetivos	Variable	Sub-variable	Indicadores	Instrumento
1. Señalar el control interno para el cuidado y resguardo de la cuenta caja.	Control interno para el cuidado y resguardo de la cuenta caja.	¿La librería cuenta con un sistema de registro en el área de caja?	<input checked="" type="checkbox"/> Automatizado <input checked="" type="checkbox"/> Manual	E N C U E S T A
		¿Los recibos oficiales de caja utilizados en la librería son prenumerados?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	
		¿Quién autoriza la elaboración de talonario prenumerados para mantener el control de los recibos oficiales de caja.	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	
		¿Se cuenta con un responsable en el área de caja?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	
		¿Qué tipo de arqueo realiza la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/> Sorpresivo <input checked="" type="checkbox"/> Periódico <input checked="" type="checkbox"/> No realiza	
		¿Quién es la persona autorizada para realizar el arqueo?	<input checked="" type="checkbox"/> Propietario <input checked="" type="checkbox"/> Contador <input checked="" type="checkbox"/> Firma de contadores	



		¿Quién realiza los depósitos en el banco?	<input checked="" type="checkbox"/> Propietario <input checked="" type="checkbox"/> Cajera <input checked="" type="checkbox"/> Contador <input checked="" type="checkbox"/> Auxiliar de contabilidad	E N C U E S T A
		¿Conque frecuencia se realizan los depósitos en el banco?	<input checked="" type="checkbox"/> Diario <input checked="" type="checkbox"/> Al día siguiente <input checked="" type="checkbox"/> Semanal	
		¿Se depositan intacto los ingresos es decir se cuida de no disponer de ingresos entrantes para efectuar gastos?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	
		¿La dependencia de caja es un área restringida?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	
		¿Qué controles internos implementan para el cuidado y resguardo del área de caja?	<input checked="" type="checkbox"/> Se restringe la entrada a personas ajenas al área <input checked="" type="checkbox"/> Arqueos sorpresivos <input checked="" type="checkbox"/> Cámara de seguridad <input checked="" type="checkbox"/> El contador autoriza la elaboración de talonarios <input checked="" type="checkbox"/> El contador es el autorizado para realizar el arqueo	



2. Describir el control interno en la cuenta de inventario	Control interno en la cuenta de inventario	¿Por qué considera importante el control interno en el área de caja	<input checked="" type="checkbox"/> Contribuye al resguardo del efectivo <input checked="" type="checkbox"/> Registro diario de los ingresos <input checked="" type="checkbox"/> Restricción de personal ajeno al área <input checked="" type="checkbox"/> Fianza de la custodia	E N C U E S T A
		¿En la librería se restringe la entrada a bodega?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	
		¿Quién es el personal autorizado para entrar a bodega?	<input checked="" type="checkbox"/> Contador <input checked="" type="checkbox"/> Resp. bodega <input checked="" type="checkbox"/> Propietario	
		¿Existe una responsable del almacén o bodega que se encargue de los movimientos y existencia del producto	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	
		¿Utiliza medios automatizados para registrar los inventarios?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	
		¿Se lleva un control en los vales de salida?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	



	¿Se acostumbra revisar periódicamente los registros de inventario y otros datos para determinar si las existencias tienen poco movimiento, si son excesivas u obsoletas?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	E N C U E S T A
	¿Qué sistema de control utiliza la librería?	<input checked="" type="checkbox"/> Periódico <input checked="" type="checkbox"/> Perpetuo	
	¿Durante el año se hacen conteos físicos del inventario?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	
	¿Cada cuánto se realiza el conteo físico del inventario?	<input checked="" type="checkbox"/> Mensual <input checked="" type="checkbox"/> Trimestral <input checked="" type="checkbox"/> Semanal <input checked="" type="checkbox"/> Anual	
	¿Quién es el responsable del conteo físico del inventario?	<input checked="" type="checkbox"/> Contador <input checked="" type="checkbox"/> Resp. de bodega <input checked="" type="checkbox"/> Propietario	
	¿Se acostumbra realizar comparaciones entre el libro mayor, tarjetas auxiliares e inventarios físicos?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	



		¿Qué métodos de valuación de inventario utiliza la librería?	<input checked="" type="checkbox"/> Promedio <input checked="" type="checkbox"/> PEPS <input checked="" type="checkbox"/> UEPS	E N C U E S T A
		¿Se almacenan las existencias de manera ordenada sistemática?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	
		¿En la librería cada uno de los artículos esta codificados?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	
		¿Existen políticas para el resguardo físico del inventario?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	
		¿De manera física como protegen y resguardan el inventario?	<input checked="" type="checkbox"/> Vitrina <input checked="" type="checkbox"/> Armario <input checked="" type="checkbox"/> Estantería <input checked="" type="checkbox"/> Bodega <input checked="" type="checkbox"/>	
		¿Qué tratamiento contable se le da a los desechos o mercancías obsoletas?	<input checked="" type="checkbox"/> Se le da de baja al producto <input checked="" type="checkbox"/> Se vende abajo precio <input checked="" type="checkbox"/> Se recicla los productos	



3. Evaluar el control interno en las cuentas por cobrar.	Control interno en las cuentas por cobrar.	¿La librería cuenta con políticas de ventas al crédito?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	E N C U E S T A
		¿Existe una persona facultada para conceder debidamente los créditos?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	
		¿Se preparan integraciones por antigüedad de saldos y estas son revisadas periódicamente por algún funcionario?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	
		¿Cuál es el plazo que otorgan las librerías para cancelar el crédito?	<input checked="" type="checkbox"/> 8 Día <input checked="" type="checkbox"/> 15diaz <input checked="" type="checkbox"/> 1Mes <input checked="" type="checkbox"/> 2Mese	
		¿Cuáles son los montos establecidos para los créditos?	<input checked="" type="checkbox"/> 1000-2000 <input checked="" type="checkbox"/> 2001-3000 <input checked="" type="checkbox"/> 3001-4000 <input checked="" type="checkbox"/> 4001-mas	
		¿La librería cuenta con políticas para el cobro de las cuentas por cobrar?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	



		¿Cuáles son las políticas de cobranza que utilizan las librerías?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Visitar la empresa ✓ Llamadas por teléfono ✓ Motivar a pagar la deuda ✓ Mensajes de cobro por Email ✓ Hacer arreglos de pagos 	<p>E N C U E S T A</p>
		¿Qué métodos de estimación utiliza la librería para las cuentas incobrables?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Porcentaje sobre las cuentas por cobrar ✓ Porcentaje sobre el saldo de ventas netas ✓ Método en base a la antigüedad de saldo ✓ Método en base a la experiencia 	
		¿La librería concede a los clientes promociones y descuentos?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Si ✓ No 	
		¿Cuáles son las políticas para otorgar promociones y descuentos en la librería?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Compras de montos mayores ✓ Inicio de la temporada escolar ✓ Aniversario de la librería ✓ Productos en liquidación ✓ 	
		¿Si se otorgan descuentos estos son aprobados por funcionarios competentes?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Si ✓ No 	



4.7. Diseño Metodológico

4.7.1. Tipo de Estudio.

4.7.1.1. Según el alcance temporal.

En relación con el tiempo, esta investigación es de **corte transversal**, puesto que se realizó en un momento dado con el tiempo que corresponde al segundo semestre del año 2018.

4.7.1.2. Según su profundidad u objetivo.

Es una investigación de tipo **descriptivo**, según (Canizalez, 2011) “Por qué responde a las preguntas: quién, qué, dónde, por qué, cuándo y cómo”. Ya que se abordan problemáticas de estudio sobre la efectividad de los controles internos de las librerías de la ciudad de Juigalpa para registro y control de sus operaciones.

4.7.1.3. Según el carácter de la medida.

Esta es una investigación **cuantitativa** “permite recabar y analizar datos numéricos en relación a unas determinadas variables que han sido previamente establecidas” (Ciscar, 2018) ya que se recolectó información a través de la encuesta que se aplicó a los propietarios de las librerías y posteriormente se realizó interacción de las respuestas que facilitó el instrumento con datos numéricos y estadísticos que se midieron y analizaron en dicha encuesta.

4.7.1.4. Según el marco de referencia en que tiene lugar.

Es una investigación de **campo**, puesto que se visitó las librerías del municipio de Juigalpa, para recabar información de acuerdo al instrumento elaborado.

4.7.1.5. Según el alcance.

Esta investigación es **concluyente** puesto que tiene como finalidad informar a los propietarios de las librerías sobre la efectividad de los controles contables.



4.7.1.6. Método de la investigación.

El método utilizado en la presente investigación corresponde al método deductivo, dado que se parte de condiciones y teorías generales sobre la efectividad del control interno administrativo y contable que se aplican en las librerías de la ciudad de Juigalpa, Chontales.

4.7.2. Población y muestra

En el presente trabajo la población está compuesta por 3 librerías del casco urbano del municipio de Juigalpa, Chontales según datos obtenidos por la alcaldía municipal de Juigalpa Chontales la cual estará en los anexos.

Considerando que la población es relativamente pequeña se tomara como muestra el total de la población, se garantiza con esto un 100 % de confianza en los resultados

Nombre de las Librerías	Dirección de las librerías
Juigalpa	De Bancentro ½ cuadra al oeste.
Arco iris	Farmacia Centro Medico ½ cuadra al sur.
Queso de papel	Frente a Farmacia Cristal.

4.7.3. Técnicas e instrumento de recolección de la información.

Para obtener información necesaria en la presente investigación, se aplicó el instrumento de medición denominado “**Encuesta**” que se les realizó a los propietarios de las Librerías, la cual está diseñada para la recopilación de la información mediante 41 preguntas cerradas permitiendo así lograr los objetivos de la investigación



4.7.4. Validación del Instrumento.

- **Validación por Docentes UNAN-FAREM CHONTALES**

La encuesta que se aplicó en la presente investigación fue validada por expertos en el área contable con el propósito de corregir, mejorar los aspectos de redacción y el cumplimiento de las variable de acuerdo a los objetivos específicos; Msc. Walter García y Msc. Álvaro Guevara Ruíz.

- **Msc. Walter Garcia.** Administrador, Contador Público Autorizado (CPA).
 1. En la pregunta N° 8 agrega las palabras controles internos que implementan las librerías.
 2. En la pregunta N° 18 indagar cómo tratan las librerías los desechos o mercancías obsoletas.
 3. En la pregunta N° 20 agregó la palabra bodega.
- **Msc. Álvaro Guevara.** Docente de la Unan Farem Chontales Contador Público Autorizado (CPA).
 1. En la pregunta N° 1 agrega las palabras “**de registro**”
 2. En la pregunta N°3 agrega la palabra “Prenumerados” y agrega un nuevo acápite cajero, Auxiliar de contabilidad.
 3. En la pregunta N° 5 agrega un nuevo acápite firma consultores de auditoria
 4. En la pregunta N° 6 agrega un nuevo acápite Auxiliar de contabilidad
 5. En la pregunta N°7. Agrega un nuevo acápite fianza de la custodia de caja y cámara de seguridad
 5. En la pregunta N°11 agrega la silaba “del”
 6. En la pregunta N°12 agrega las palabras “control de
 7. En la pregunta N°20 agrega “protegen y”
 8. En la pregunta N°21 agrega la letra “S”
 9. En la pregunta N°22 Eliminar otros y especificar cuáles son esos otros.
 10. En la pregunta N°25 agregar llamadas por teléfono, mensajes de cobro por Email



▪ Alfa de Cron Bach

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cron Bach	N de elementos
.858	48

Para la presente investigación la confiabilidad de los instrumentos estimo a través del coeficiente de Cron Bach utilizando el programa SPSS. El cual permite estimar la fiabilidad del instrumento a través de un conjunto de ítems al cual determino un valor de .858 lo que significa que el instrumento es altamente confiable, de acuerdo a los criterios de decisión. Según: George y Maillery (2003); el que sugiere las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de Cron Bach

- Coeficiente alfa >9 es excelente
- Coeficiente alfa >8 es bueno
- Coeficiente alfa >7 es aceptable
- Coeficiente alfa >6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >5 es pobre.



4.7.5. Procesamiento de la información.

Microsoft Word: es un programa informático orientado al procesamiento de textos.



Este programa nos permitió almacenar, levantamiento de texto de toda la información que se investigó, para la realización del trabajo.

Microsoft PowerPoint: es un programa de presentación. Se utilizó PowerPoint para elaborar la presentación de la investigación de forma digital para la exposición del tema.



PDF: es un formato de archivo utilizado para presentar e intercambiar documentos de



forma fiable, independiente del software, el hardware o el sistema operativo. El programa de PDF se utilizó para que la información pasara de Word a PDF y sobre todo que se resguarde.

SPSS: es el software estadístico líder, utilizado para resolver una gran variedad de problemas de negocio e investigación. SPSS se utiliza para obtener resultados de los datos obtenidos por la encuesta.





4.8. Análisis e interpretación de Resultados.

De acuerdo con la aplicación del instrumento de investigación, los resultados obtenidos son los siguientes.

Tabla 1 ¿Cuánto tiempo tiene de estar operando en el mercado como Librería?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	1 a 4 años	1	33,3
	2 a 8 años	1	33,3
	4 a 12 años	1	33,3
	Total	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada el 33.3% de los propietarios tienen entre 1 a 4 años entre 2 a 8 y entre 4 a 12 años de operar como librería en el mercado.

Tabla 2. ¿La Librería cuenta con un sistema de registro en el área de caja?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Automatizado	1	33,3
	Manual	2	66,7
	Total	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

De acuerdo a los resultados obtenidos el 66.7% de las librerías utilizan un sistema de registro en el área de caja manual y un 33.3% utiliza un sistema automatizado.



Tabla 3. ¿Quién autoriza la elaboración de talonarios prenumerados para mantener el control de los recibos oficiales de caja?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Propietario	2	66,7
	Contador	1	33,3
	Total	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

De acuerdo a la información obtenida 66.7% de la población quien autoriza la elaboración de talonarios para mantener el control de los recibos oficiales de caja es el propietario.

Tabla 4. ¿Los recibos oficiales de caja utilizados en la Librería son prenumerados?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Si	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

Según los resultados obtenidos el 100% de las librerías utilizan recibos de cajas prenumerados.

Tabla 5. ¿En la Librería son resguardados los recibos oficiales en blanco, por un funcionario de la entidad?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Si	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

Como se puede observar el 100% de la población encuestada el encargado de resguardar los recibos oficiales de caja en blanco es el propietario de la entidad.



Tabla 6. ¿Se cuenta con una persona responsable del área de caja?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Si	2	66,7
	No	1	33,3
	Total	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

Se determinó a través de la encuesta aplicada que el 66.7% de la población cuenta con una persona responsable en el área de caja.

Tabla 7. ¿Qué tipo de arqueo realiza la empresa?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Sorpresivo	1	33,3
	Periódico	2	66,7
	Total	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

De acuerdo a la información obtenida a través del instrumento de investigación el 66.7% de la población realiza arqueos periódicos

Tabla 8. ¿Quién es la persona autorizada para realizar el arqueo?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Propietario	2	66,7
	Contador	1	33,3
	Total	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

Según el estudio realizado el 66.7% de la población el propietario es la persona autorizada para realizar el arqueo y un 33.3% afirmó que el contador.



Tabla 9. ¿Quién realiza los depósitos en la cuenta de banco?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Propietario	2	66,7
	Contador	1	33,3
Total		3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

El 66,7% de los encuestados afirmaron que la persona encargada de realizar los depósitos en el banco es el propietario y un 33.3% expresaron que el contador.

Tabla 10. ¿Conque frecuencia se realizan los depósitos en el banco?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Diario	2	66,7
	Al día siguiente	1	33,3
Total		3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

De acuerdo a los resultados obtenidos el 66.7% de la población depositan a diario los ingresos en el banco y 33.33% depositan al día siguiente.

Tabla 11. ¿Se depositan intactos los ingresos, es decir se cuida de no disponer de ingresos entrantes para efectuar gastos?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Si	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

De acuerdo a los resultados obtenidos el 100% de la población expreso que se depositan intacto los ingresos de caja, que no se dispone de ellos para efectuar gastos.



Tabla 12. ¿La dependencia de caja es un área restringida?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Si	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

Como se puede observar el 100% de la población encuestada restringe la entrada a caja a personas ajenas al área.

Tabla 13.

		Respuestas	
		Nº	Porcentaje
Controles internos que implementan	Se restringe la entrada a personas ajenas al área.	3	30,0%
	Se realizan arquezos sorpresivos.	2	20,0%
	Cámaras de seguridad	2	20,0%
	El contador autoriza la elaboración de talonarios	1	10,0%
	El contador es la persona autorizada para elaborar el arqueo	2	20,0%
Total		10	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías

De acuerdo a los resultados obtenidos a través del instrumento de investigación el 30% de los encuestados implementan como control interno restringir la entrada a personas ajenas al área de caja, un 20% contestó que realizan arquezos sorpresivos, el 20% indicó que utilizan cámaras de seguridad y un 10% expresó que el contador es el que autoriza la elaboración de talonario



Tabla 14

	Respuestas	
	Nº	Porcentaje
Importancia del Contribuye al resguardo control interno en del efectivo. caja	3	60,0%
Registro diario de ingreso.	2	40,0%
Total	5	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

De acuerdo a los resultados obtenidos por medio del instrumento de investigación el 60% de la población considera que el control interno es importante en el área de caja porque contribuye al resguardo del efectivo y un 40% expresó que es importante porque es donde se registran a diario los ingresos.

Tabla 15

¿En la librería, se restringe la entrada a bodega a personas ajenas al área?			
		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Si	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

Como se puede observar el 100 % de la población expresó a través del instrumento de investigación, que se restringe la entrada a bodega a personas ajenas al área.

Tabla 16. ¿Quién es el personal autorizado para entrar al área de bodega?

		Cantidad	Porcentaje
Vá	Responsable de bodega	1	33,3
lid	Propietario	2	66,7
os	Total	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

El 66.7% de la población expresó que el personal autorizado para entrar al área de bodega es el propietario.



Tabla 17. ¿Existe un responsable del almacén o bodega que se encargue de los movimientos y existencia del producto?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Si	2	66,7
	No	1	33,3
Total		3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

De acuerdo a los resultados obtenidos por medio del instrumento de investigación el 66.7% de la población cuenta con un responsable de almaceno bodega que se encarga de los movimientos y existencia del producto.

Tabla18. ¿Utiliza medios automatizados para registrar los inventarios?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Si	2	66,7
	No	1	33,3
Total		3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

De acuerdo a los resultados obtenidos el 66.7% de la población utiliza medios automatizados para registrar los inventarios y un 33.3% no hace uso de estos medios automatizados para controlar mejor sus inventarios.

Tabla 19. ¿Se lleva el control en los vales de salida?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Si	2	66,7
	No	1	33,3
Total		3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

Como se puede observar el 66.7% de los resultados obtenidos a través del instrumento de investigación aplicado a las librerías llevan un control en los vales de salida de cada producto y un 33.3% de la población no controla adecuadamente los vales de salida.



Tabla 20. ¿Se acostumbra revisar periódicamente los registros de inventario y otros datos para determinar si las existencias tienen poco movimiento, si son excesivas u obsoletas?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Si	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

Como se puede observar el 100% de la población expreso a través del instrumento de investigación que se acostumbra revisar periódicamente los registros de inventario y otros datos para determinar si las existencias tienen poco movimiento, si son excesivas u obsoletas.

Tabla 21. ¿Qué sistema de control de inventario utiliza la librería?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Periódico	2	66,7
	Perpetuo	1	33,3
	Total	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

De acuerdo a los resultados obtenidos por medio del instrumento de investigación el 66.7% de la población controla los inventarios por medio del sistema periódico y un 33.3% los controla por medio del perpetuo.

Tabla 22. ¿Durante el año se hacen conteos físicos del inventario?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Si	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

Como se puede observar el 100% de la población expreso que durante el año se hacen conteos físicos de los inventarios.



Tabla 23. ¿Cada cuánto se realiza el conteo del inventario?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Semestral	1	33,3
	Anual	2	66,7
	Total	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

De acuerdo a los resultados obtenidos el 66.7% de la población realizan el conteo físico de los inventarios anualmente y en 33.3% lo realiza semestral

Tabla 24. ¿Quién es el responsable del conteo físico del inventario?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Responsable de bodega	1	33,3
	Propietario	2	66,7
	Total	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

Según el estudio de campo realizado el 66.7% de la población determino que el responsable del conteo físico del inventario es el propietario y el 33.3% el responsable de bodega.

Tabla 25. ¿Se acostumbra realizar comparaciones entre el libro mayor, tarjetas auxiliares e inventarios físicos?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Si	2	66,7
	No	1	33,3
	Total	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

De acuerdo a los resultados obtenidos por medio del instrumento de investigación el 66.7% de la población acostumbra realizar comparaciones entre el libro mayor, tarjetas auxiliares e inventarios físicos.



Tabla 26. ¿Qué métodos de valuación de inventario utiliza la librería?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Promedio	2	66,7
	PEPS	1	33,3
	Total	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

Como se puede observar el 66,7% de la población expreso por medio del instrumento de investigación que el método devaluación de inventario utilizados en las librerías es el promedio y un 33.3% utiliza el PEPS.

Tabla 27. ¿Se almacenan las existencias de manera ordenada y sistemática?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Si	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

El 100% de la población determino por medio del instrumento de investigación que se almacenan las existencias de manera ordenada y sistemática.

Tabla 28. ¿En la librería cada uno de los artículos están codificados?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Si	2	66,7
	No	1	33,3
	Total	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

De acuerdo a los resultados obtenidos por medio del instrumento de investigación el 66,7% de la población expreso que cada uno delos artículos en las librerías están debidamente codificados y un 33.3% expreso lo contrario.

Tabla 29. ¿Existen políticas para el resguardo físico del inventario?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Si	2	66,7
	No	1	33,3
	Total	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.



Según el análisis por medio del instrumento de investigación el 66.7% de la población expreso que existen políticas para el resguardo físico del inventario y un 33.3% expreso lo contrario.

Tabla 30. ¿De manera física la librería suele proteger y resguardar su inventario en vitrina, armario, estantería y bodega?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Si	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

El 100% de la población determino que suelen proteger y resguardar sus inventarios en vitrina, armario y bodega.

Tabla 31. ¿Qué tratamiento contable se le da a los desechos o mercancías obsoletas?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Se da de baja el producto	2	66,7
	Se vende a bajo precio	1	33,3
	Total	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

De acuerdo a los resultados obtenidos por medio del instrumento de investigación el 66.7% de la población suele darles un tratamiento contable a los desechos o mercancías obsoletas dando de baja al producto y un 33,3% se vende a bajo precio.

Tabla 32. ¿La librería cuenta con políticas de ventas de crédito?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Si	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

EL 100% determino por medio del instrumento de investigación que las librerías cuentan con políticas de ventas de crédito.



Tabla 33. ¿Existe una persona facultada para conceder debidamente los créditos?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Si	2	66,7
	No	1	33,3
	Total	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

De acuerdo a los resultados obtenidos por medio del instrumento de investigación el 66.7% de la población posee una persona facultada para conceder debidamente los créditos.

Tabla 34. ¿Se preparan integraciones por antigüedad de saldos y estas son revisadas periódicamente por algún funcionario?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Si	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

Según el estudio realizado por medio del instrumento de investigación el 100% de población prepara integraciones por antigüedad de saldos y estas son revisadas periódicamente por algún funcionario.

Tabla 35. ¿Cuál es el plazo que otorga la librería para cancelar el crédito?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	8 Días	2	66,7
	1Mes	1	33,3
	Total	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

El 66,7% de la población expreso por medio del instrumento de investigación que el plazo que otorgan las librerías para cancelar los créditos es de 8 días y un 33.3% determino que 1 mes.



Tabla 36. ¿Cuáles son los montos establecidos para los créditos?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	1,000 - 2,000	1	33,3
	4,001-màs	2	66,7
	Total	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

De acuerdo a los resultados obtenidos por medio del instrumento de investigación el 66.7% de las librerías poseen montos establecidos para los créditos de 1.000 hasta 2.000 y un 33.3% expreso que de 4.001 a más.

Tabla: 37

		Respuestas	
		Nº	Porcentaje
Políticas de cobranza	Llamadas por teléfono.	3	75,0%
	Mensajes de Email	1	25,0%
	Total	4	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

De acuerdo a los resultados obtenidos por medio del instrumento de investigación el 75% de población cuenta con políticas de cobranza haciendo llamadas por teléfonos y 25% expreso utiliza los mensajes de cobro por Email.

Tabla 38

		Respuestas	
		Nº	Porcentaje
Método de estimación de cuentas incobrables	Porcentaje sobre las cuentas por cobrar.	2	66,7%
	Porcentaje sobre el saldo de ventas netas	1	33,3%
	Total	3	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

De acuerdo a los resultados obtenidos por medio del instrumento de investigación el 66.7% de la población utiliza como método de estimación de cuentas incobrables el porcentaje sobre las cuentas por cobrar y un 33.3% expreso el porcentaje sobre el saldo de ventas.



Tabla 39. ¿La librería concede a los clientes promociones y descuentos?

		Cantidad	Porcentaje
Válidos	Si	3	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías

El 100% de la población expreso que las librerías conceden a los clientes promociones y descuentos.

Tabla 40.

		Respuestas	
		Nº	Porcentaje
Políticas promociones y descuentos	Inicio de la temporada escolar	3	60,0%
	Compras de montos mayores	1	20,0%
	Productos en liquidación.	1	20,0%
	Total	5	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las Librerías.

De acuerdo a los resultados obtenidos por medio del instrumento de investigación el 60% de la población determino que como política para acceder a las promociones y descuentos está el inicio de la temporada escolar, un 20% expreso que en compras de montos mayores y 20% determino que suelen darse descuentos en productos en liquidación.



V. CONCLUSIONES.

De conformidad con el instrumento aplicado a los propietarios de las librerías sobre la efectividad del control interno en las cuentas caja, inventario, cuentas por cobrar, se llegó a las conclusiones siguientes.

✚ Señalar el control interno para el cuidado y resguardo de la cuenta caja.

1. Se determinó que la mayor parte de la población encuestada utiliza un sistema de registro de sus operaciones de forma manual representado por un 66.7% ya que les es importante para llevar un orden en sus registros. También se observó que el mismo porcentaje de las librerías cuentan con una persona responsable de los movimientos del área de caja con el fin de evitar errores e irregularidades que pudiesen ocurrir en el transcurso de sus operaciones. Con un porcentaje igual que el anterior, los propietarios de librerías explicaron que en su negocio realizan el arqueo de caja periódico debido a que ellos mismos son los que lo administran.
2. En un porcentaje del 66.7% de las librerías, dijeron que la persona autorizada para realizar el arqueo de caja es el propietario, debido a que son negocios en proceso de crecimiento y no poseen mucho personal colaborador. De igual manera un mismo porcentaje nos comunicó que la frecuencia con la que realizan sus depósitos en el banco las librerías es diario y un 33.3% de ellas los realiza al día siguiente.
3. El 30% de la población expresó que implementan como control interno el restringir la entrada a personas ajenas al área de caja por considerar que esta es un área vulnerable y sujeta a malversaciones de fondos.
4. Según la investigación el 60% de las librerías considera que el control interno es importante en el área de caja porque contribuye al resguardo del efectivo de la entidad.



Describir el control interno en la cuenta de inventario.

5. A través del instrumento de investigación el 66.7% la persona autorizada para entrar al área de bodega es el propietario, debido a que se le hace costoso contratar los servicios de un bodeguero. En igual porcentaje las librerías expresaron que utilizan medios automatizados para el registro y control de sus inventarios. De igual manera dijeron que tienen un responsable en almacén encargado de los movimientos y existencias del producto.
6. El 66.7% de las librerías utilizan el sistema de control de inventario periódico ya que la mayoría de sus productos son de bajo costo unitario. En la encuesta realizada el mismo porcentaje de la población realiza el conteo físico del inventario cada año en los productos de menor movimiento y mayor valor económico. También se determinó que en igual porcentaje de la población realizan comparaciones entre el libro mayor, tarjetas auxiliares e inventario físico, pero un 33.3% no lo hace.
7. Un 66.7% de los propietario expresó que utilizan como método de inventario el promedio por su sencillez en el manejo de los registros auxiliares del almacén. En un determinado porcentaje se confirmó que algunas de las librerías tienen codificado cada uno de los artículos que ofrece a los clientes, para así tener un mayor control sobre los mismos. Según el instrumento de investigación en un mismo número de la población implementan ciertas políticas para el resguardo físico del inventario.
8. El 100% de la población protegen y resguardan los inventarios en vitrinas, armario, estantería, y en bodegas, permitiendo que el cliente tenga mejor impresión del artículo y evitar robo o daños al mismo.
9. Según la encuesta realizada el 66.7% de las librerías le da un tratamiento contable a los desechos o mercancías obsoletas dando de baja al producto convirtiéndose este en un gasto.



+ Evaluar el control interno de las cuentas por cobrar.

10. El plazo otorgado para cancelar los créditos que brindan las librerías a sus clientes el 66.7% son ocho días permitiéndose recuperar su cartera en el menor tiempo. En igual porcentaje los montos establecidos para los créditos son de C\$ 4,001- más, pero estos se dan a las empresas más responsables con sus pagos. Además el mismo porcentaje de los propietarios usa como método de estimación para cuentas incobrables el porcentaje sobre las cuentas por cobrar, debido a que este les determina el porcentaje de incobrabilidad de sus cuentas.
11. El 75% de la población encuestada usa como políticas de cobranza las llamadas por teléfono recordando al cliente su deuda.
12. A través del instrumento de investigación se conoció que el 60% de la población usa como política para conceder promociones y descuentos la temporada escolar.
13. El 100% de las librerías conceden a los clientes promociones y descuentos, para mejorar sus ventas en las épocas bajas.



5.1. RECOMENDACIONES

A continuación se plantean las recomendaciones a las Librerías: Juigalpa, Arco iris y Queso de papel, ubicadas en el municipio de Juigalpa departamento de Chontales, con el objetivo de que apliquen adecuadamente los controles Internos en las cuentas Caja, Inventario y Cuentas por cobrar, de manera que les permita salvaguardar sus activos y obtener operaciones razonables.

A los Propietarios

1. Implementar programas de registros como Excel para así tener un mejor control de sus operaciones y evitar posibles errores en los mismos.
2. Disponer de una persona competente que se encargue de monitorear los movimientos de caja ya que esta es un área es muy vulnerable.
3. Contratar a un colaborador para que realice los arqueos y autorice los depósitos en el banco.
4. Que el propietario se capacite para que pueda obtener los conocimientos necesarios de todos los movimientos del inventario y poder llevar un buen control del mismo.
5. Llevar en Excel el registro del inventario y que el propietario se capacite por medio de los programas ofrecidos a través del INTAE.
6. Implementar normas de control interno más eficientes para el resguardo físico de los inventarios para evitar así daños y deterioro.
7. Realizar el conteo físico del inventario en menor lapso de tiempo ya que en las librerías los productos de bajo costo económico no duran más de 15 días en existencia.



8. Contratar a una persona que ayude al propietario a conceder los créditos a los clientes y llevar un orden y registro adecuado para evitar pérdidas.
9. Se deben crear nuevas políticas de cobranza como visitar al cliente, y también la opción que el cliente pueda realizar sus pagos en línea, para así obtener una recuperación más inmediata de la cartera de crédito.

A la universidad.

Que mantenga una estrecha relación con las librerías para que a través de los diferentes estudios los propietarios de estos negocios se informen sobre la efectividad de los controles internos, en las cuentas de caja, inventario y cuentas por cobrar así mismo promover la eficiencia en las operaciones y puedan servir de apoyo a los estudiantes que realizan las prácticas de familiarización, profesionalización y especialización.

A los encargados de las MIPYMES.

Que implementen estrategias para aquellos que buscan superación en sus negocios y desean lograr una estabilidad económica a nivel de librería, puesto que estas son generadoras de empleo, de tal manera que se logre un desarrollo efectivo en el negocio y puedan continuar brindando sus servicios en el municipio de Juigalpa.



VI. PROPUESTA

- Sugerir propuestas de procedimientos de control interno de acuerdo con los resultados obtenidos en las cuentas Caja, Inventario y Cuentas por Cobrar.

Definición de la Cuenta Caja	Procedimientos de Control Interno en la Cuenta Caja
<p>Es una cuenta de activo y representa el dinero en efectivo que es propiedad de la organización. La cuenta caja aumenta cuando se recibe el dinero en efectivo y disminuye cuando se paga en efectivo.</p>	<p style="text-align: center;">Ingresos por ventas de contado y cobro de las ventas al crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Este control de ingresos se facilita con el uso de una caja registradora, con la cual se requiere que una persona registre cada venta frente al cliente y le proporcione a este un recibo. Al momento en que el empleado dé entrada en la cinta de la propia caja registradora. Al final del día, el administrador del negocio compara el efectivo reunido en el cajón de la registradora con el total de ventas al contado asentado en la cinta, esta última se transfiere al departamento de contabilidad y se la registra en los libros de la empresa. Guardar el efectivo en caja de seguridad hasta que se deposita en el banco.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Efectuar con cheque todos los desembolsos significativos, de modo que se lleve un registro (es decir, haya comprobantes escritos) de estos pagos. ➤ Realizar comparaciones periódicas de la cuenta de efectivo de la empresa en el diario general con el saldo bancario. ➤ Utilizar el Sistema de Caja Chica para realizar todos aquellos pagos de poca cuantía, o monto. ➤ Verificar y aprobar los gastos antes de girar los cheques o extraer fondos de la caja chica.



Definición de la Cuenta Inventario	Procedimientos de Control Interno en la Cuenta Inventario
<p>Es el conjunto de bienes o inversiones de productos terminados que utiliza la empresa para su venta. Los inventarios son el principal activo circulante de la mayoría de las empresas comercializadoras.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contar los inventarios físicamente por lo menos una vez cada año, cualquiera que sea el sistema que se use. ➤ Mantener procedimientos eficientes de compra, recepción y embarque. ➤ Almacenar los inventarios para protegerlos de robos, daños y deterioro. ➤ Limitar la entrada a los inventarios a personal que tenga acceso a los registros contables. ➤ Mantener registro de inventarios perpetuos para mercancías con alto costo unitario. ➤ Comprar inventarios en cantidades económicas. ➤ Mantener en existencia el inventario suficiente para evitar situaciones de falta de productos, que conducen a la pérdida de venta. ➤ No mantener almacenado un inventario demasiado grande, evitando de esta forma el gasto de inmovilizar dinero en artículos que no se necesitan.



Definición de las Cuentas por Cobrar	Procedimientos de Control Interno en la Cuenta Inventario
<p>Se originan de las ventas o prestación de servicios al crédito y representan derechos diversos contra los clientes y, otros que surgen de las operaciones de la empresa. Forman parte del activo circulante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Las labores del encargado del auxiliar de cuentas por cobrar deben ser independientes de otras funciones de custodia y registro. ➤ Los funcionarios responsables de la cobranza no deben estar relacionados con los encargados del auxiliar de cuentas por cobrar, pues el funcionario actúa como elemento de control del trabajo del encargado del registro auxiliar y del cajero. ➤ El funcionario responsable de otorgar crédito debe estar separado de las secciones y personas encargadas de: <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de crédito • Encargado del registro auxiliar de cuentas por cobrar. • Caja. ➤ Debe de adoptarse la política de afianzar a todas las personas relacionadas con las cuentas por cobrar. ➤ Deben establecerse políticas por escrito para la autorización de líneas de crédito por funcionarios debidamente autorizados y facultados. ➤ No deben incluirse en las cuentas por cobrar, importes no originados por ventas o prestación de servicios.



**Procedimientos de Control
Interno en las
Cuentas por Cobrar.**

- No deberán enviarse o entregarse las facturas a los clientes, si no están debidamente canceladas.
- Debe evitarse que los vendedores de la empresa lleven a cabo labores de cobranza.
- El otorgamiento de descuentos especiales y el pago de saldos acreedores deben contar con autorización por escrito de un funcionario responsable.
- Las cancelaciones de ventas deberán estar amparadas por la factura original y la documentación donde consta la entrada a almacén.
- Deberán practicarse arqueos sorpresivos a los encargados de las cuentas por cobrar.
- Verificar mensualmente el saldo del mayor contra los registros auxiliares (conciliación de cuentas por cobrar). En caso de diferencias hacer las investigaciones y aclaraciones de inmediato.
- Los cortes de venta y caja deben ser congruentes con los saldos de las cuentas por cobrar.
- En caso de existir saldos acreedores, mostrarlos como pasivos a corto plazo.



VII. Bibliografía.

- Arens, A. A., & Loebbecke, J. K. (1996). *AUDITORIA un enfoque integral* (Sexta Edición ed.). Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Argueta, J. N. (21 de Octubre de 2003). Cuentas por cobrar.
- Catacora, C. F. (1996). *Sistemas y Procedimientos Contables*. (L. R. Rojas, Ed.) Caracas, Venezuela: McGraw-Hill Interamericana de Venezuela.
- Cepeda, A. (1997). *Auditoria y control interno*. Colombia: Editorial Nomos S.A.
- Cook, J. W., & Winkle, G. M. (1996). *AUDITORIA*. Mexico, D.F.: Litografica Ingramex.
- Díaz, H. (2006). *Contabilidad General. 2da*. México: Maria Fernanda Castillo.
- Downie, J. (1993). *Calculo y Contabilidad* (Segunda ed.). Madrid/Barcelona/Bilbao: McGraw-Hill Book Company(UK).
- Fonseca, L. O. (2011). *Sistema de Control Interno para organizaciones. Primera Edición, 527*. Lima.
- Jan R, W., Haka, S., & Mark S, B. (2012). *Contabilidad La base para las decisiones gerenciales* (Undécima edición ed.). Mexico: McGRAW-HILL S.ADE C.V.
- López, F. L., & Oporta, A. R. (22 de enero de 2017). Efectividad de los controles internos que se aplican en las ferreterías. Juigalpa, Chontales.
- Mantilla, S. (2005). *Control interno, Informe COSO. Cuarta Edición, 17*. Colombia: Kimpres Ltda.
- Moreno, F. J. (2004). *Contabilidad Básica* (Segunda Edición ed.). México: Compañía editorial continental.
- Morla, R. P., & Yagual, G. B. (22 de Enero de 2016). *Diseño de plan de control interno para la Librería Montalvo S.A*. Ecuador.
- Narváez, A., & Narváez, J. A. (2007). *Contabilidad II*. Managua.
- Narvaéz, S. A. (1999). *Contabilidad II*. Managua, Nicaragua.
- Narváez, S. A., & Narváez, J. (2013). *Contabilidad II* (Séptima Edición ed.). Managua, Nicaragua.
- Paz, N. O. (2005). *Contabilidad General* (Tercera ed.). Mexico: Edamsa Impresiones,S.A.de C.V.
- Romero, J. (1996). *Principios de Contabilidad* (Tercera edición ed.). México, México: McGraw-Hill Interamericana.



Romero, L. A. (2001). *Contabilidad intermedia*. Col. Santiago Acahualtepec, Mexico D.F.: OFGLOMA S.A. de C.V.

Romero, L. J. (2002). *Principios de Contabilidad*. Mexico D.F.: Compañía Editorial Ultra, S.A. de C.V.

➤ Web-Grafía

Código del Comercio. (24 de Abril de 1914). Obtenido de <http://www.registropublico.gob.ni/Files/PDF/.../Codigos/codigo-comercio-pdf>

Diario, E. N. (28 de Julio de 2014). www.elnuevodiario.com.ni/economia/325916.chontalenos-ganaderos-exelencia/#. Obtenido de www.elnuevodiario.com.ni/economia/325916.chontalenos-ganaderos-exelencia/#: <http://www.elnuevodiario.com.ni/economia/325915-comercio-juigalpa-se-incrementa/>

Expomipymegton.com.mx. (s.f.). Obtenido de [Expomipymegton.com.mx](http://www.allinonestep.com/definicion-y-caracteristico-de-mipyme): <http://www.allinonestep.com/definicion-y-caracteristico-de-mipyme>

export, N. (2 de Septiembre de 2014). www.nicaexplor.com. Obtenido de www.nicaexplor.com: <http://www.nicaexplor.com/departamentos/espanol/chontales/juigalpa.htm>

Giovanny. (11 de mayo de 2001). *Control interno en la organizacion empresarial*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>

<http://www.inofom.gob.ni/municipios/documentos/chontales/juigalpa.2014>. (s.f.).

Terry, G. R. (21 de Junio de 2001). *Principios Administrativos*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/sistemas-de-control-en-la-empresa/>

UNID. (2007). *Contabilidad Financera*. 4. Obtenido de <http://www.solocontabilidad.com-clasificacion>

[wikipedia.org/](http://es.wikipedia.org/wiki/libreria). (9 de enero de 2018). Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/libreria>

[www.coso.org](http://www.coso.org/guidance.htm). (Mayo de 2013). Obtenido de <http://www.coso.org/guidance.htm>

NAGUN. (2008). *Normas de Auditoria Gubernamental de Nicaragua*. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_nic_nagun.pdf.

NIF. (1 de Enero de 2011). *Normas de Informacion Financiera*. Obtenido de <http://www.ccpmich.com/proyecto-NIF-D-1.pdf>

NTCI. (4 de marzo de 2012). Obtenido de [hacienda.gob.ni](http://www.hacienda.gob.ni): www.hacienda.gob.ni/...y.../2.%20NTCI%202016%202017%20DIA%202.pdf



NIC 2. (31 de Diciembre de 2006). Obtenido de <http://www.normasinternacionales.es>

Ruíz, P. (Miercoles de Abril de 2012). *definiciondemipymes*. Obtenido de *definiciondemipymes*: <http://definiciondemipymes.blogspot.com/>

Impulsapopular. (29 de Diciembre de 2014). <https://www-impulsapopular-com.cdn.ampproject.org>. Obtenido de <https://www-impulsapopular-com.cdn.ampproject.org>.



VIII. ANEXOS.



8.1.Cronograma.

CRONOGRAMA																		
ACTIVIDADES	INTEGRANTES	HORA	1				2				3				4			
			ENERO				FEBREO				MARZO				ABRIL			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1- Selección del Tema	Daysi Obando y Okary G	8 hrs.																
2- Objetivo de la investigación y Justificación	Daysi Obando y Okary G	12																
3- Revisión de modificación de Objetivos	Daysi Obando y Okary G	1																
4- Desarrollo, Antecedentes y Planteamiento	Daysi Obando y Okary G	8																
5- Fundamentación Teórica	Daysi Obando y Okary G	16																
6- Preguntas Directrices y Operacionalización	Daysi Obando y Okary G	14																
7-Operacionalización de variables	Daysi Obando y Okary G	1																
8-Diseño Metodológico	Daysi Obando y Okary G	4																
9- Levantamiento de la información	Daysi Obando y Okary G	8																
10-Analisis e interpretación de resultados	Daysi Obando y Okary G	10																
11-Revisión de Análisis de resultados	Daysi Obando y Okary G	1																
12-Conclusiones y recomendaciones	Daysi Obando y Okary G	4																
13-Correcciones	Daysi Obando y Okary G	2																
14-Entrega del informe Final	Daysi Obando y Okary G	1																
16- Pre defensa	Daysi Obando y Okary G	2																
15- Defensa Final	Daysi Obando y Okary G	2																



8.2. Instrumento Aplicado

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA.

UNAN FAREM – CHONTALES



Encuesta

Estimado Propietario de Librerías:

Los estudiantes de V año de la carrera de Contaduría Pública y Finanzas, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, están realizando una investigación con el propósito de Analizar la efectividad del control interno en las cuentas caja, inventario, cuentas por cobrar de las librerías; Juigalpa, Arco iris y Queso de papel de la ciudad de Juigalpa. Solicitamos su apoyo facilitándonos las respuestas a la presente encuesta.

I. DATOS GENERALES

1. Nombre de la Librería: _____

2. ¿Cuánto tiempo tiene de estar operando en el mercado como Librería?

2.1. 1 a 4 años 2.2. 5 a 8 años 2.3. 9 a 12 años 2.4. 12 a más.



II. DESARROLLO

➤ Control interno para el cuido y resguardo de la cuenta caja.

1. ¿La Librería cuenta con un sistema de registro en el área de caja?
 1. Automatizado
 2. Manual

2. ¿Los recibos oficiales de caja utilizados en la librería son prenumerados?
 1. Si
 2. No

3. ¿Quién autoriza la elaboración de talonarios prenumerados para mantener el control de los recibos oficiales de caja?
 1. Propietario.
 2. Contador.
 3. Cajero.

4. ¿En la librería son resguardados los recibos oficiales en blanco, por un funcionario de la entidad?
 1. Si
 2. No.

5. ¿Se cuenta con una persona responsable del área de caja?
 1. Si.
 2. No.

6. ¿Qué tipo de arqueo realiza la empresa?
 1. Sorpresivos.
 2. Periódicos.
 3. No realiza.

7. ¿Quién es la persona autorizada para realizar el arqueo?
 1. Propietario.
 2. Contador.
 3. Firma de Contadores



8. ¿Quién realiza los depósitos en la cuenta de Banco?

1. Propietario. 2. Cajera. 3. Contador.
4. Aux. de Contabilidad

9. ¿Con que frecuencia se realizan los depósitos en el Banco?

1. Diario. 2. Al día siguiente. 3. Semanal.

10. ¿Se depositan intactos los ingresos, es decir se cuida de no disponer de ingresos entrantes para efectuar gastos?

1. Si 2. No

11. ¿La dependencia de Caja es un área restringida?

1. Si 2. No

12. ¿Qué controles internos implementan para el cuidado y resguardo del área de caja?

1. Se restringe la entrada a personas ajenas al área.
2. Se realiza arqueos sorpresivos.
3. Cámara de seguridad.
4. El contador autoriza la elaboración de talonarios.
5. El contador es la persona autorizada para elaborar el arqueo.

13. ¿Por qué considera importante el control interno en el área de caja?

1. Contribuye al resguardo del efectivo
2. Registro diario de ingresos
3. Restricción de personal ajeno a la caja
4. Rotación de personal en el área
5. Fianza de la custodia de caja



➤ **Control Interno en la Cuenta de Inventario.**

14. ¿En la librería, se restringe la entrada a bodega a personas ajenas al área?

1. Si 2. No

15. ¿Quién es el personal autorizado para entrar al área de bodega?

1. Contador 2. Responsable de bodega 3. Propietario

16. ¿Existe un responsable del almacén o bodega que se encargue de los movimientos y existencia del producto?

1. Si 2. No

17. ¿Utiliza medios automatizados para registrar los inventarios?

1. Si 2. No

18. ¿Se lleva un control en los vales de salida?

1. Si 2. No

19. ¿Se acostumbra revisar periódicamente los registros de inventario y otros datos para determinar si las existencias tienen poco movimiento, si son excesivas u obsoletas?

1. Si 2. No

20. ¿Qué sistema de control de inventario utiliza la librería?

1. Periódico 2. Perpetuo

21. ¿Durante el año se hacen conteos físicos del inventario?

1. Si 2. No



22. ¿Cada cuánto se realiza el conteo del inventario?

1. Mensual 2. Trimestral
3. Semestral 4. Anual

23. ¿Quién es el responsable del conteo físico del inventario?

1. Contador 2. Resp. Bodega 3. Propietario

24. ¿Se acostumbra realizar comparaciones entre el libro mayor, tarjetas auxiliares e inventarios físicos?

1. Si 2. No

25. ¿Qué métodos de valuación de inventario utiliza la librería?

1. Promedio. 2. PEPS. 3. UEPS.

26. ¿Se almacenan las existencias de manera ordenada y sistemática?

1. Si 2. No

27. ¿En la librería cada uno de los artículos están codificados?

1. Si 2. No

28. ¿Existen políticas para el resguardo físico del inventario?

1. Si 2. No

29. ¿De manera física como protegen y resguardan el inventario?

1. Vitrina. 2. Armario. 3. Estantería.
4. Bodega



30. ¿Qué tratamiento contable se le da a los desechos o mercancía obsoleta?

1. Se da de baja al producto 2. Se vende a bajo precio
3. Se recicla los productos

➤ **Control interno en las cuentas por cobrar.**

31. ¿La librería cuenta con políticas de ventas de crédito?

1. Si 2. No

32. ¿Existe una persona facultada para conceder debidamente los créditos?

1. Si 2. No

33. ¿Se preparan integraciones por antigüedad de saldos y están son revisadas periódicamente por algún funcionario?

1. Si 2. No

34. ¿Cuál es el plazo que otorga la librería para cancelar el crédito?

1. 8 Días 2. 15 Días
3. 1 Mes 4. 2 Meses

35. ¿Cuáles son los montos establecidos para los créditos?

1. 1,000 – 2,000 2. 2001 – 3000
3. 3,001– 4,000 4. 4,001 – más

36. ¿La librería cuenta con políticas para el cobro de las cuentas por cobrar?

1. Si 2. No



37. ¿Cuáles son las políticas de cobranza que utilizan las librerías?

- | | | | |
|-----------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| 1. Visitar la empresa | <input type="checkbox"/> | 2. Llamadas por teléfono | <input type="checkbox"/> |
| 3. Motivar a pagar la deuda | <input type="checkbox"/> | 4. Mensajes de cobro Email. | <input type="checkbox"/> |
| 5. Hacer arreglos de pagos | <input type="checkbox"/> | | |

38. ¿Qué métodos de estimación utiliza la librería para las cuentas incobrables?

- | | |
|--|--------------------------|
| 1. Porcentaje sobre las cuentas por cobrar | <input type="checkbox"/> |
| 2. Porcentaje sobre el saldo de ventas netas | <input type="checkbox"/> |
| 3. Método en base a la antigüedad del saldo | <input type="checkbox"/> |
| 4. Método en base a la experiencia | <input type="checkbox"/> |

39. ¿Las librerías conceden a los clientes promociones y descuentos?

- | | | | |
|-------|--------------------------|-------|--------------------------|
| 1. Si | <input type="checkbox"/> | 2. No | <input type="checkbox"/> |
|-------|--------------------------|-------|--------------------------|

40. ¿Cuáles son las políticas para otorgar promociones y descuentos en la librería?

- | | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| 1. Compras de montos mayores | <input type="checkbox"/> |
| 2. Inicio de la temporada escolar | <input type="checkbox"/> |
| 3. Aniversario de la librería | <input type="checkbox"/> |
| 4. Productos en liquidación | <input type="checkbox"/> |

41. ¿Si se otorgan descuentos estos son aprobados por funcionarios competentes?

- | | | | |
|-------|--------------------------|-------|--------------------------|
| 1. Si | <input type="checkbox"/> | 2. No | <input type="checkbox"/> |
|-------|--------------------------|-------|--------------------------|



8.3. Instrumento validado

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA,
MANAGUA.**

UNAN FAREM – CHONTALES



Encuesta

Estimado Propietario de Librerías:

Los estudiantes de V año de la carrera de Contaduría Pública y Finanzas, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, están realizando una investigación con el propósito de Analizar la efectividad del control interno en las cuentas caja, inventario, cuentas por cobrar de las librerías; Juigalpa, Arco iris y Queso de papel de la ciudad de Juigalpa. Solicitamos su apoyo facilitándonos las respuestas a la presente encuesta.

I. DATOS GENERALES

1. Nombre de la Librería: _____

2. ¿Cuánto tiempo tiene de estar operando en el mercado como Librería?

2.1. 1 a 4 años 2.2. 5 a 8 años 2.3. 9 a 12 años 2.4. 12 a más.



II. DESARROLLO

➤ Control interno para el cuidado y resguardo de la cuenta caja.

1. ¿La Librería cuenta con un sistema automatizado o manual en el área de caja?
1.1. Automatizado 1.2. Manual
2. ¿Los recibos oficiales de caja utilizados en la librería son prenumerados?
2.1. Si 2.2. No
3. ¿Quién autoriza la elaboración de talonario para mantener la secuencia de la numeración de los recibos oficiales de caja?
3.1. Propietario. 3.2. Contador. 3.3. Otros.
4. ¿Qué tipo de arqueo realiza la empresa?
4.1. Sorpresivos. 4.2. Periódicos. 4.3. No realiza.
5. ¿Quién es la persona autorizada para realizar el arqueo?
5.1. Propietario. 5.2. Contador. 5.3. Despacho
6. ¿Quién realiza los depósitos en la cuenta de Banco?
6.1. Propietario. 6.2. Cajera. 6.3. Contador.
7. ¿Con que frecuencia se realizan los depósitos en el Banco?
7.1. Diario. 7.2. Al día siguiente. 7.3. Semanal.
8. ¿Por qué considera importante el control interno en el área de caja?
8.1.. Contribuye al resguardo del efectivo
8.2.. Registro diario de ingresos
8.3.. Restricción de personal ajeno a la caja
8.4.. Rotación de personal en el área

Considero que deben preguntar que controles internos implementan las librerías, antes de preguntar la importancia (pregunta 8)



➤ **Control Interno en la Cuenta de Inventario.**

9. ¿En la librería, se restringe la entrada a bodega a personas ajenas al área?

9.1. Si 9.2. No

10. ¿Quién es el personal autorizado para entrar al área de bodega?

10.1. Contador 10.2. Responsable de bodega

10.3. Propietario

11. ¿Existe un responsable de almacén o bodega que se encargue de los movimientos y existencia del producto?

11.1. Si 11.2. No

12. ¿Qué sistema de inventario utiliza la librería?

12.1. Periódico 12.2. Perpetuo

13. ¿Durante el año se hacen conteos físicos del inventario?

13.1. Si 13.2. No

14. ¿Cada cuánto se realiza el conteo del inventario?

14.1. Mensual 14.2. Trimestral

14.3. Semestral 14.4. Anual

15. ¿Quién es el responsable del conteo físico del inventario?

15.1. Contador 15.2. Resp. Bodega 15.3. Propietario

16. ¿Se acostumbra realizar comparaciones entre el libro mayor, tarjetas auxiliares e inventarios físicos?

16.1. Si 16.2. No

17. ¿Qué métodos de valuación de inventario utiliza la librería?

17.1. Promedio. 17.2. PEPS. 17.3. UEPS.

18. ¿En la librería cada uno de los artículos están codificados?

18.1. Si 18.2. No

Considero importante indagar como tratan las librerías los desechos o mercadería obsoleta.



19. ¿Existen políticas para el resguardo físico del inventario?

19.1. Si 19.2. No

agregar
↓

20. ¿De manera física como resguardan el inventario?

20.1. Vitrina. 20.2. Armario. 20.3. Estantería.

Bodega

➤ **Control interno en las cuentas por cobrar.**

21. ¿La librería cuenta con la política de ventas de crédito?

21.1. Si 21.2. No

22. ¿Cuál es el plazo que otorga la librería para cancelar el crédito?

22.1. 8 Días 22.2. 15 Días

22.3. 1 Mes 22.4. Otros

23. ¿Cuáles son los montos establecidos para los créditos?

23.1. 1,000 – 2,000 23.2. 2001 – 3000

23.3. 3,001 – 4,000 23.4. 4,001 – más

24. ¿La librería cuenta con políticas para el cobro de las cuentas por cobrar?

24.1. Si 24.2. No

25. ¿Cuáles son las políticas de cobranza que utilizan las librerías?

25.1. Visitar la empresa 25.2. Hacer acuerdos de pagos

25.3. Motivar a pagar la deuda 25.4. Otros

26. ¿Qué métodos de estimación utiliza la librería para las cuentas incobrables?

26.1. Porcentaje sobre las cuentas por cobrar

26.2. Porcentaje sobre el saldo de ventas

26.3. Método en base a la antigüedad del saldo

26.4. Método en base a la experiencia



27. ¿Las librerías conceden a los clientes promociones y descuentos?

27.1. Si

27.2. No

28. ¿Cuáles son las políticas para otorgar promociones y descuentos en la librería?

28.1. Compras de montos mayores

28.2. Inicio de la temporada escolar

28.3. Aniversario de la librería

28.4. Productos en liquidación


Walter Oando
Comandor
Aguilar



- Pre numerados*
3. ¿Quién autoriza la elaboración de talonarios para mantener la secuencia de la numeración de los recibos oficiales de caja? *el control*
- 3.1. Propietario. 3.2. Contador. 3.3. Otros. *Aux Contabilidad*
Cajero.
Dependiente.
- Especifique: _____*
4. ¿Qué tipo de arqueo realiza la empresa?
- 4.1. Sorpresivos. 4.2. Periódicos. 4.3. No realiza.
5. ¿Quién es la persona autorizada para realizar el arqueo?
- 5.1. Propietario. 5.2. Contador. 5.3. Despacho
6. ¿Quién realiza los depósitos en la cuenta de Banco? *Firma / Consultoria de Contadores*
- 6.1. Propietario. 6.2. Cajera. 6.3. Contador.
- Aux de Contabilidad.*
7. ¿Con que frecuencia se realizan los depósitos en el Banco?
- 7.1. Diario. 7.2. Al día siguiente. 7.3. Semanal.
8. ¿Por qué considera importante el control interno en el área de caja?
- 8.1.. Contribuye al resguardo del efectivo
- 8.2.. Registro diario de ingresos
- 8.3.. Restricción de personal ajeno a la caja
- 8.4. Rotación de personal en el área
- Franco del Custodio de Caja.*
Camara de Seguridad.
- **Control Interno en la Cuenta de Inventario.**
9. ¿En la librería, se restringe la entrada a bodega a personas ajenas al área?
- 9.1. Si 9.2. No
10. ¿Quién es el personal autorizado para entrar al área de bodega?
- 10.1. Contador 10.2. Responsable de bodega
- 10.3. Propietario
11. ¿Existe un responsable *del* almacén o bodega que se encargue de los movimientos y existencia del producto?
- 11.1. Si 11.2. No



- Control de*
12. ¿Qué sistema de inventario utiliza la librería?
12.1. Periódico 12.2. Perpetuo
13. ¿Durante el año se hacen conteos físicos del inventario?
13.1. Si 13.2. No
14. ¿Cada cuánto se realiza el conteo del inventario?
14.1. Mensual 14.2. Trimestral
14.3. Semestral 14.4. Anual
15. ¿Quién es el responsable del conteo físico del inventario?
15.1. Contador 15.2. Resp. Bodega 15.3. Propietario
16. ¿Se acostumbra realizar comparaciones entre el libro mayor, tarjetas auxiliares e inventarios físicos?
16.1. Si 16.2. No
17. ¿Qué métodos de valuación de inventario utiliza la librería?
17.1. Promedio. 17.2. PEPS. 17.3. UEPS.
18. ¿En la librería cada uno de los artículos están codificados?
18.1. Si 18.2. No
19. ¿Existen políticas para el resguardo físico del inventario?
19.1. Si 19.2. No
- Protegen y*
20. ¿De manera física como resguardan el inventario?
20.1. Vitrina 20.2. Armario. 20.3. Estantería.



➤ **Control interno en las cuentas por cobrar.**

21. ¿La librería cuenta con la política de ventas de crédito?
21.1. Si 21.2. No
22. ¿Cuál es el plazo que otorga la librería para cancelar el crédito?
22.1. 8 Días 22.2. 15 Días
22.3. 1 Mes 22.4. Otros
Explique / Especifique: _____
23. ¿Cuáles son los montos establecidos para los créditos?
23.1. 1,000 – 2,000 23.2. 2001 – 3000
23.3. 3,001– 4,000 23.4. 4,001 – más
24. ¿La librería cuenta con políticas para el cobro de las cuentas por cobrar?
24.1. Si 24.2. No
25. ¿Cuáles son las políticas de cobranza que utilizan las librerías?
25.1. Visitar la empresa 25.2. Hacer acuerdos de pagos
25.3. Motivar a pagar la deuda 25.4. Otros
*llamadas por Teléfono. Notificaciones de pago.
Mensaje de Cobro / Correo / Email / whatsapp*
26. ¿Qué métodos de estimación utiliza la librería para las cuentas incobrables?
26.1. Porcentaje sobre las cuentas por cobrar
26.2. Porcentaje sobre el saldo de ventas *Netas*
26.3. Método en base a la antigüedad del saldo
26.4. Método en base a la experiencia
27. ¿Las librerías conceden a los clientes promociones y descuentos?
27.1. Si 27.2. No
28. ¿Cuáles son las políticas para otorgar promociones y descuentos en la librería?
28.1. Compras de montos mayores
28.2. Inicio de la temporada escolar
28.3. Aniversario de la librería
28.4. Productos en liquidación

27/02/19.



8.4. Graficas

