



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE CHONTALES.

“CORNELIO SILVA ARGUELLO”

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS.

**Seminario de Graduación para optar al título de Licenciado en
Contaduría Pública y Finanzas.**

Tema General: Controles Internos aplicados en ventas y cobranzas de las
MIPYMES en el departamento de Boaco, Chontales y RACCS.

Tema Delimitado: Efectividad de los controles internos contables aplicados
en ventas de abarroterías.

Autores:

Br. Fanny Esther Sequeira Robleto.

Br. Gladys Ernestina Báez Castro.

Tutores: Dr. Teresita de Jesús Rivas.

Juigalpa, 18 de febrero del año 2020.

¡A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD!

INDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
II. JUSTIFICACIÓN	1
III. OBJETIVOS	2
IV. DESARROLLO DE SUB-TEMA	3
4.1. Estructura del Control Interno Contable aplicados en el ciclo de venta en base a los Componentes COSO 2013.	3
4.1.1. Control Interno:	3
4.1.1.1. Definiciones de Control Interno	3
4.1.2. COSO 2013.	5
4.1.2.1. Definición COSO 2013	5
4.1.2.2. Componentes y principios del control interno según COSO 2013	6
4.2. Actividades del control interno aplicados a venta.	10
4.2.1. Actividades de Control	10
4.2.1.1. Objetivos del control Interno Contable	12
4.2.1.2. Tipos de Control Interno	13
4.2.1.3. Importancia del Control Interno Contable	14
4.2.1.4. Elementos del Control Interno Contable	14
4.2.2. Definición de Ventas	15
4.2.2.1. Tipos de Ventas:	16
4.2.2.2. Definición de Ciclo de Ventas	17
4.2.2.3. El proceso de las ventas	18
4.2.2.4. El proceso de la administración de ventas	18
4.2.2.5. Estrategias en el ciclo de Ventas.	20
4.2.2.6. Registro para el ciclo de venta	20
4.2.2.7. Ciclo de Ventas – Cuentas por cobrar	21
4.2.2.8. Etapas del Ciclo de Ventas	21
4.2.2.9. Importancia de la administración de las ventas.	22

4.2.3.	Definición de Actividades económicas.	23
4.3.	Efectividad del control interno aplicado en ventas y cobranza	23
4.3.1.	Evaluación del Control interno	23
4.3.1.1.	Métodos de evaluación	23
4.3.1.2.	Método de cuestionario:	24
4.3.1.3.	Método narrativo o descriptivo:	24
4.3.1.4.	Método gráfico	24
4.3.2.	Riesgos de Control y Control Inherente	24
4.3.2.1.	Factores de riesgos	25
4.3.3.	Escala de Calificación de Control Interno	26
4.3.4.	Responsabilidad de la administración sobre el control interno.	26
4.3.5.	Control Clave	27
4.3.6.	Deficiencia De Control	27
4.3.7.	Generalidades de la empresa	28
4.3.8.	MATRIZ GENERAL DE EVALUACIÓN COSO	29
4.3.9.	Valoración Cualitativa	30
V.	CONCLUSIONES	33
VI.	BIBLIOGRAFÍA Y WEB-GRAFIA	35
VII.	ANEXOS	38

TEMA

Control interno aplicado en venta y cobranza de las MIPYMES en el departamento de Boaco, Chontales y RACCS.

Sub Tema

Efectividad de los controles internos aplicado en venta de abarroterías.

DEDICATORIA

A Dios, nuestro Señor que siempre nos acompaña en todo momento, en cada paso que hemos dado para alcanzar nuestras metas, fortalecer nuestros corazones e iluminarnos, por haber puesto en nuestro camino a aquellas personas que han sido soporte y compañía durante el periodo de nuestra preparación como profesionales.

A nuestros padres, que nos han apoyado siempre para que logremos nuestras objetivos, que nos dan ánimos y entusiasmo para salir adelante y son el motor que nos impulsa a continuar en las arduas tareas asignadas, ya que sin su ayuda no seríamos nada y no podríamos haber llegado hasta donde hoy estamos.

A nuestros docentes, con quienes hemos compartido en el transcurso de nuestra carrera, en todos nuestros años de preparación y a todas aquellas personas que fueron parte de nuestra investigación, por su colaboración, paciencia, conocimientos y sobre todo la amistad y tiempo que nos han brindado, por escucharnos, y aconsejarnos.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, a Dios por habernos permitido llegar hasta éste punto y habernos dado salud, darnos lo necesario para seguir adelante día a día para lograr nuestros objetivos. Además, de su infinita bondad y amor.

A nuestros Padres, por el apoyo en todo momento, por sus consejos, sus valores, el cariño y comprensión motivándonos a seguir adelante y por habernos enseñado a siempre perseverar, por alentarnos a seguir aún cuando estamos a punto de caer y sobre todo por el esfuerzo inmenso que hacen para que salgamos adelante y nos formemos como profesionales y personas de bien.

A nuestros maestros, por su gran empeño y dedicación, por brindarnos sus conocimientos y permitirnos colaborar en la transformación de la sociedad a través de los conocimientos adquiridos.

A todas las personas que de una u otra manera nos apoyaron en la realización de nuestro trabajo de seminario de graduación y a lo largo de nuestro período universitario.

¡Gracias por todo!



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinario de Chontales
FAREM-CHONTALES “Cornelio Silva Argüello”

CARTA AVAL

El presente trabajo de investigación elaborado por **Br. Fanny Esther Sequeira Robleto, Br. Gladys Ernestina Báez Castro**, para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública y Finanzas en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-FAREM- Chontales en el año 2019, sobre el tema denominado:

“Efectividad de los controles internos aplicados en venta de abarroterías”.

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

Los resultados y conclusiones de la Investigación, se encuentra en el presente documento. Los suscritos tutores, consideramos que el estudio presenta la calidad científica, para ser defendido ante el Comité Académico Evaluador para que califique y emita las observaciones pertinentes.

Agradecemos a la Universidad, la oportunidad otorgada para guiar este trabajo, y a los bachilleres, que se han empeñado en esta labor encomendada.

Dado en la ciudad de Juigalpa, Chontales, a los once días del mes de febrero del año dos mil veinte.

Dra. Teresita Rivas Amador
Tutora

Resumen Ejecutivo

Introducción

El control interno contable comprende el plan de organización y de todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adaptan en un negocio para salvaguardar y proteger sus activos, verificar la exactitud y contabilidad de su información financiera, promover eficiencia. La finalidad de la presente investigación es evaluar la efectividad de los controles internos en el ciclo de venta de la abarrotería en la ciudad de Juigalpa.

Justificación

Los resultados de este estudio serán de utilidad para los propietarios de esta entidad, como también para cualquier MIPYME, ya que sus datos contribuirán a mejorar su funcionamiento a través de la implementación de controles internos. Con esta investigación se pretende que sirva como antecedentes a otros estudios que realicen a futuro.

Objetivo General

Evaluar la efectividad de los controles internos contables en venta de la abarrotería.

Desarrollo del Sub Tema

1. Analizar la estructura del control interno contable aplicado en el ciclo de ventas en base a los componentes del caso 2013.
2. Detallar las actividades de control interno contable aplicado al ciclo de venta de abarrotería.
3. Calificar la efectividad de las actividades del control interno contable aplicado en el ciclo de venta de la abarrotería Mercadito El camarada ubicado en el municipio de Juigalpa Chontales en el primer semestre del año 2019.

Conclusiones

Al finalizar esta investigación se llega a la conclusión que la empresa cuenta con un organigrama bien estructurado, el propietario y el administrador son los únicos encargados del control de los ingresos, no cuentan con manual establecido pero se manejan reglas que se le dan a conocer a los empleados directamente; de una manera sencilla sus controles tienen un alto nivel de confianza.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene la finalidad de evaluar la efectividad de los controles internos contables en el ciclo de venta en la abarrotería “Mercadito El Camarada” ubicada en el municipio de Juigalpa departamento de Chontales en el primer semestre del año 2019. La presente investigación enfocada en analizar la ausencia de procesos sobre controles internos contables en la abarrotería funcionando como una herramienta financiera y permitiendo mayor control en el ámbito financiero de las MIPYMES.

El control interno contable comprende el plan de organización y de todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adaptan en un negocio para salvaguardar y para la protección de sus activos, verificar la exactitud y contabilidad de su información financiera, promover eficiencia operacional y provocar adhesión a las políticas prescritas por la administración.

El objetivo general de la presente investigación es evaluar la efectividad de los controles internos en el ciclo de venta de la abarrotería Mercadito El Camarada en la ciudad de Juigalpa departamento de Chontales, seguido por los objetivos más específicos como es analizar la estructura del control interno contable aplicado en ventas en base a los componentes del COSO 2013, y detallar las actividades del control interno contable aplicado al ciclo de venta de la abarrotería.

Además, contiene información sustentada en el desarrollo de los objetivos de la presente investigación con la finalidad de beneficiar a los propietarios del negocio dando a conocer la importancia de que la empresa cuente con un control interno y se aplique de manera eficiente y eficaz en todas las áreas de la empresa. Ya que el control interno proporciona seguridad razonable a las empresas de que sus objetivos organizacional sean cumplidos.

II. JUSTIFICACIÓN

La investigación presentada está enfocada en evaluar la efectividad de los controles, internos contables utilizados en el ciclo de venta de la abarrotería ya que se basa en analizar los controles, interno contables aplicados y establecidos que rigen cada área dentro de la entidad.

Es de suma importancia la indagación en dicho problema ya que es común que tanto abarroterías como en cualquier otra entidad clasificada como una micro, mediana o pequeña empresa tengan deficiencia en su control interno contable aplicado en el ciclo de ventas. El análisis de los controles internos en base al COSO 2013 nos permitirá identificar deficiencias que existen y las diferentes rectificaciones que se deberá aplicar, además de permitir la evaluación del control interno contable de la empresa le facilita al propietario un mejor entendimiento del porqué es necesario llevar a cabo la aplicación de un control interno, contable adecuado para el funcionamiento organizacional.

Además permite evaluar a la empresa y posibilita la evaluación de la gestión financiera y la asertividad en la toma de decisiones de impacto financiero de la organización.

Es de mucha importancia evaluar la efectividad de los controles, internos contables aplicados en el ciclo de ventas de la abarrotería Mercadito El camarada u otra entidad que realice actividades económicas similares ya que ayudará a los propietarios para corregir errores presentes y estar pendientes de errores futuros.

Los resultados de este estudio serán de utilidad para los propietarios de esta entidad, como también para cualquier MIPYME, ya que sus datos contribuirán a mejorar su funcionamiento a través de la implementación de controles internos. Además, con esta investigación se pretende que sirva como antecedentes a otros estudios que realicen estudiantes u otros investigadores.

III. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Evaluar la efectividad de los controles internos contables en venta de la abarrotería.

3.2. Objetivos Específicos

- ❖ Analizar la estructura del control interno contable aplicado en el ciclo de ventas en base a los componentes del coso 2013.
- ❖ Detallar las actividades de control interno contable aplicado al ciclo de venta de abarrotería.
- ❖ Calificar la efectividad de las actividades del control interno contable aplicado en el ciclo de venta de la abarrotería Mercadito El camarada ubicado en el municipio de Juigalpa Chontales en el primer semestre del año 2019.

IV. DESARROLLO DE SUB-TEMA

4.1. Estructura del Control Interno Contable aplicados en el ciclo de venta en base a los Componentes COSO 2013.

4.1.1. Control Interno:

4.1.1.1. Definiciones de Control Interno

Las definiciones acerca del control interno tienen el mismo enfoque, según los diferentes autores:

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de medios adoptados para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera, técnica y administrativa, promover la eficacia de las operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos

programados, también promueve la eficiencia personal y provoca la adherencia a las políticas que prescribe la organización. (Narvárez Sánchez & Narvárez Ruíz, 2007)

Según (Romero López, 2001, pág. 598) en su libro de contabilidad intermedia hace referencia a que El IMCP (Instituto Mexicano de Contadores Públicos) establece que: “El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adaptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de su información financiera, promover eficiencia operacional y provocar adhesión a las políticas prescritas por la administración.”

Y añade lo que El Instituto Americano de Contadores dice: “El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información correcta y segura, la promoción de eficiencia de operación y la adhesión a las políticas prescrita por la dirección.”

(Committee of sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013) define: El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales. El control interno es:

- Orientada a la consecución de los objetivos en una o más categorías de operaciones, generación de informes y el cumplimiento.
- Un proceso que consiste en tareas y actividades en curso, un medio para un fin, no un fin en sí mismo.
- Efectuada por las personas - no se trata sólo de manuales de políticas y procedimientos, sistemas y formas, pero sobre las personas y las acciones que realizan en todos los niveles de una organización para afectar el control interno.
- Capaz de proporcionar una seguridad razonable, pero no absoluta de aseguramiento, a la alta dirección de la entidad y la junta directiva.

- Adaptable a la estructura de la entidad- tubos flexibles en la aplicación para toda la entidad o para una subsidiaria, división, unidad de operación o proceso de negocio particular.

(Committee of sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013) “Ésta definición es intencionalmente amplia, captura conceptos importantes que son fundamental de cómo las organizaciones deben diseñar, implementar y llevar a cabo el control interno, proporcionando una base para la aplicación a través de las organizaciones que operan en diferentes estructuras de la entidad, las industrias y regiones geográficas.”

Para la (INTOSAI, 2009) el control interno representa el conjunto de los planes, métodos, procedimientos y otras medidas, incluyendo la actitud de la dirección, para ofrecer una garantía razonable de que se han cumplido los objetivos generales siguientes:

- a) Promover las operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, los productos y servicios de calidad, acorde con la misión que la institución debe cumplir;
- b) Preservar los recursos frente a cualquier pérdida por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraude e irregularidades;
- c) Respetar las leyes, reglamentaciones y directivas de la dirección
- d) Elaborar y mantener datos financieros y de gestión fiables y presentarlos correctamente en los informes oportunos.

4.1.2. COSO 2013.

4.1.2.1. Definición COSO 2013

(Franco Payano, Román Valverde, & Trisollini Vera, 2017) según su estudio de suficiencia profesional para optar al título de Licenciado en Contabilidad titulado “El sistema de control interno basado en el modelo COSO y su influencia en la profesionalización para las empresas de buses panorámicos en Lima Metropolitana” afirma que: “El marco integrado de COSO es el control interno efectuado por la administración y los colaboradores de la empresa y es implementado con la finalidad de brindar una seguridad razonable respecto al logro de los siguientes objetivos:

1. Eficiencia y eficacia en las operaciones
2. Fiabilidad y cumplimiento de los informes financieros

- Cumplimiento de las leyes y reglamentos. Estos tres objetivos están relacionados con los cinco componentes del COSO

En adición (Franco Payano, Román Valverde, & Trisollini Vera, 2017) habla sobre el COSO 2013 que, en su versión mejorada permite asegurar un control interno efectivo, para ello, los directores deben garantizar que la administración evalúe la información ya sea financiera o no financiera, para evitar los fraudes ya sean informes de control interno, información para las entidades reguladores y para evitar la malversación de los activos y los diferentes actos ilegales.

Además, el modelo presume que para que el control interno sea eficaz, todos los componentes deben estar presentes y funcionando correctamente.

4.1.2.2. Componentes y principios del control interno según COSO 2013

El control interno posee cinco componentes que pueden ser implementados en todas las compañías de acuerdo a las características administrativas y operacionales.



La implementación del control interno implica que cada uno de sus componentes estén aplicados a cada categoría esencial de la empresa convirtiéndose en un proceso integrado y dinámico permanentemente, como paso previo cada entidad debe establecer los objetivos, políticas y estrategias relacionadas entre sí con el fin de garantizar el desarrollo organizacional y el cumplimiento de las metas corporativa.

(Committee of sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013) en su Informe titulado Control Interno- Marco Integrado hemos encontrado que consta de cinco componentes integrados

1. Entorno de Control
2. Evaluación de Riesgos
3. Actividades de control
4. Información y Comunicación
5. Actividades de Supervisión

Además posee 17 principios que sirven de ayuda para el cumplimiento de dichos componentes, cada uno asignado a un componente diferente.

A continuación, se agrega una pequeña definición de cada componente y los principios correspondientes retomados del informe del (Committee of sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013) titulado Control Interno- Marco Integrado.

⇒ **Entorno de Control:** Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se desarrolla el control interno de la organización. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño el entorno de control de una organización tiene una influencia muy relevante en el resto de componentes del sistema de control interno.

Para este primer componente el (Committee of sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013) establece cinco principios:

1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.

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

⇒ **Evaluación de Riesgos:** El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo 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.

En la evaluación de riesgos el (Committee of sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013) ha definido cuatro principios que son los siguientes:

6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.
8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

⇒ **Actividades de Control:** Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los

objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas.

Los principios encontrados en el informe de control interno del (Committee of sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013) para Actividades de Control son tres:

10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.
11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

⇒ **Información y Comunicación:** La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria.

(Committee of sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013) establece tres principios en su informe titulado Control Interno-Marco Integrado:

13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

⇒ **Actividades de Supervisión:** Las evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección.

En el componente de Actividades de Supervisión en el informe del (Committee of sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013) hemos encontrado establecidos dos principios:

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

Importancia de los componentes (López López, 2011): La importancia de la existencia de los componentes del método COSO es fundamental, el equipo multidisciplinario que elaboró el informe COSO no los hubiera analizado y expuesto tan exquisitamente, en dicho informe

4.2. Actividades del control interno aplicados a venta.

4.2.1. Actividades de Control

El (Committee of sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013) define las actividades de control como las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de

control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas.

En su tesis de grado (López López, 2011) hace referencia a la definición de:

Actividades de control.- Son políticas y procedimientos que ayudan a garantizar que se lleve a cabo la administración y las acciones sean tomadas para direccionar el riesgo y ejecución de los objetivos de la organización. Las actividades de control ocurren por toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, esto incluye un rango de actividades como: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisiones de desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de funciones. Las actividades de control se clasifican en:

1. Controles preventivos.
2. Controles detectivos.
3. Controles correctivos.
4. Controles manuales o de usuario.
5. Controles de cómputo o de tecnología de información.
6. Controles administrativos.

Efectividad y eficiencia de las operaciones.- Respalda a los objetivos básicos de la empresa, incluyendo metas de desempeño rentabilidad y salvaguarda de recursos.

Confiable de la Información Financiera.- Se relaciona con la preparación y publicación de estados financieros dignos de confianza, incluyendo estados financieros

intermedios y resumidos e información financiera derivada de estados como: ganancias por distribución, reportadas públicamente.

Acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables.- Se encarga del cumplimiento de las leyes y regulaciones a que la empresa está sujeta.

4.2.1.1. Objetivos del control Interno Contable

(Romero López, 2001, págs. 599-600) En el libro de Contabilidad Intermedia define los siguientes Objetivos:

- A. Objetivo de autorización: las operaciones se realizan de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la administración.
- B. Objetivos de procesamiento y clasificación de transacciones: las operaciones se registran.
 - 1. Para permitir la preparación de estados financieros de conformidad con principios de contabilidad o cualquier otro criterio aplicable a dichos estados.
 - 2. Mantener datos relativos a la custodia de los activos
- C. Objetivos de salvaguarda física: el acceso a los activos sólo se permite de acuerdo con autorizaciones de la administración
- D. Objetivos de verificación y evaluación: los datos registrados relativos a la custodia de los activos son comparados con los activos existentes durante intervalos razonables y se toman las medidas apropiadas con respecto de cualquier diferencia

En el informe del (Committee of sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013) encontramos que: El Marco establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones se centren en diferentes aspectos del control interno:

- Objetivos Operativos-Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos los objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- Objetivos de información-Hacen referencia a la información financiera y no financiera, interna y externa y puede abarcar confiabilidad, oportunidad,

transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos, o políticas propias de la entidad.

- Objetivos de cumplimiento-Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

Entre los objetivos del control interno tenemos según (López López, 2011)

1. Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
2. Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
3. Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
4. Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.

Además, en la tesis de (López López, 2011) encontramos que entre los elementos de un buen sistema de control interno se tiene:

1. Un plan de organización que proporcione una apropiada distribución funcional de la autoridad y la responsabilidad.
2. Un plan de autorizaciones, registros contables y procedimientos adecuados para proporcionar un buen control contables sobre el activo y el pasivo, los ingresos y los gastos.
3. Unos procedimientos eficaces con los que llevan a cabo el plan proyectado.
4. Un personal debidamente instruido sobre sus derechos y obligaciones, que han de estar en proporción con sus responsabilidades.

4.2.1.2. Tipos de Control Interno

A. Control Interno Administrativo

(Nárvaez Sánchez, 2007) Indica que: En este caso comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que están relacionados principalmente con la eficiencia de las operaciones, la adhesión a las políticas gerenciales y que por lo común sólo tienen que ver directamente con los registros financieros.

Generalmente incluyen controles tales como: los análisis estadísticos, estudios de tiempos y movimientos, informes de desempeño, programas de adiestramiento del personal y controles de calidad.

Continuando con los controles administrativos, éstos están concebidos, en esencia, para facilitar la planificación y la evaluación del rendimiento, o para otros objetivos empresariales. Los controles administrativos contribuyen al logro de los objetivos del control interno contable. Por ejemplo: la dirección de ventas puede conseguir cierto grado de control sobre las operaciones de venta presupuestando una actividad de venta a corto plazo según el artículo, la clase de producto o tipo de clientes.

B. Control Interno Contable

(Romero López, 2001, pág. 599) Establece que el Control Interno Contable “Comprende el plan de organización y los procedimientos y registros financieros que se refieren a la protección de los activos y a la confiabilidad de los registros financieros.”

4.2.1.3. Importancia del Control Interno Contable

(Grupo Financiero Base, 2016) Los registros contables en una empresa son esenciales para su éxito, ya que, además de ayudar en la toma de decisiones estratégicas, es la manera de evaluar constantemente el estado de sus finanzas y garantizar su rentabilidad.

4.2.1.4. Elementos del Control Interno Contable

Según (Romero López, 2001) en su libro de Contabilidad Intermedia los elementos del Control son:

- A. **Organización:** El adecuado desarrollo de la organización, requiere ubicar a cada individuo en el puesto en que sus cualidades, aptitudes, conocimientos, actitudes, brinden el mayor beneficio, considerando a la empresa como un sistema o un todo homogéneo.
- B. **Procedimientos:** La existencia del control interno no se demuestra sólo con una adecuada organización, pues es necesario que sus principios se apliquen en la práctica mediante procedimientos que garanticen la solidez de la organización.

Los procedimientos son las distintas maneras o formas de hacer las cosas. Cada operación, por ser diferente a los demás, requiere ciertos casos específicos (procedimientos) para su realización.

C. **Personal:** Por sólida que sea la organización de la empresa y adecuados los procedimientos establecidos, el sistema de control interno no puede cumplir sus objetivos y las actividades diarias de la empresa que no están continuamente en manos del personal idóneo.

Recordemos que el factor humano es el único de los recursos de la organización que pueden llevar a cabo los demás, y por ello es lo más importante dentro de cualquier empresa.

D. **Supervisión:** Como ha quedado dicho, no es únicamente necesario el diseño de una buena organización sino también la vigilancia constante para que el personal desarrolle los procedimientos a su cargo de acuerdo con los planes de la organización, la supervisión se ejerce en diferentes niveles, por diferentes funcionarios y empleados y en forma directa e indirecta.

Con una buena planeación y sistematización de procedimientos y un buen diseño de formas, registros e informes, permiten la supervisión casi automática de los diversos aspectos.

4.2.2. Definición de Ventas

En el sitio Web (degerencia.com) se encuentra la definición como: El término ventas tiene múltiples definiciones, dependiendo del contexto en el que se maneje. Una definición general es cambio de productos y servicios por dinero. Desde el punto de vista legal, se trata de la transferencia del derecho de posesión de un bien, a cambio de dinero. Desde el punto de vista contable y financiero, la venta es el monto total cobrado por productos o servicios prestados.

En cualquier caso, las ventas son el corazón de cualquier negocio, es la actividad fundamental de cualquier aventura comercial. Se trata de reunir a compradores y vendedores, y el trabajo de toda la organización es hacer lo necesario para que esta reunión sea exitosa.

Según el diccionario (OCEANO, 2001) Define que las venta “Es una acción y efecto de vender, contrato en virtud del cual se transfiere a dominio ajeno una cosa propia por el precio pactado”

“Transacción comercial por la cual se entrega un bien o un derecho, o se ejecuta un servicio, a cambio de una contraprestación en dinero o en bienes”.

Para (López López, 2011) La venta es una transacción mercantil por medio de la cual ciertos bienes (mercadería) se traspasa a la propiedad de otro, recibiendo a cambio una promesa de pago posterior o el equivalente en dinero, o la combinación de estos. La cuenta ventas es un rubro de resultados que denota rendimiento o beneficio.

La denominación es común, sea cual fuese el sistema de control contable que se utilice, aunque el tratamiento, en ciertas circunstancias, difiere levemente.

4.2.2.1. Tipos de Ventas:

(López López, 2011) Clasifica las ventas de mercadería de la siguiente manera:

- Por su cuantía: al por menor (detalle o menudeo), al por mayor (mayoreo).
- Por las condiciones: de contado o en efectivo, a crédito o a plazos.

Venta al Contado: (Godoy & Greco, 2006, pág. 798) “Venta efectuada contra cobro inmediato y en efectivo en forma simultánea”.

Venta al Crédito: (Castro, 1999, pág. 687) Venta en la que el pago se realiza después de haber transferencia física del bien, el plazo normal del pago depende del sector de actividad y de la relación de fuerza entre fabricantes y distribuidores.

(Godoy & Greco, 2006, pág. 797) Venta de un bien derecho o servicio, efectuado contra cobro en una fecha futura o en sucesivas cuotas o plazos periódicos continuo.

Ventas Totales: (Definición.org) Representan el importe de todas las ventas que ha efectuado la empresa, dentro de su giro, ya sea que se hayan realizado al contado o a crédito.

Ventas Netas: (Burguillo, 2019) Las ventas netas es un elemento contable que representa la suma de todas las ventas realizadas por una empresa de un bien o servicio, ya sea en efectivo o a crédito, descontadas las devoluciones, bonificaciones o reducciones por rebajas comerciales.

4.2.2.2. Definición de Ciclo de Ventas

Hemos encontrado en la tesis de (López López, 2011) sobre el control interno al ciclo de ventas y su incidencia en la rentabilidad que habla del Ciclo de Ingresos: Para muchas empresas la fuente primaria de ingresos es la venta de bienes y servicios a crédito, pueden resultar costoso los controles ineficaces de esas ventas y de las cuentas por cobrar.

Las grandes pérdidas por créditos son casi inevitables, cuando el control de las actividades sobre las ventas a cuenta es inadecuado. El control interno se fortalece dividiendo las funciones de modo que diferentes departamentos o individuos se encarguen de:

1. Preparar la orden de compra.
2. Aprobar el crédito.
3. Enviar la mercadería de la bodega.
4. Embarcarla.
5. Facturar.
6. Verificar las facturas.
7. Mantener las cuentas de control.
8. Llevar los mayores del cliente.
9. Aprobar las devoluciones y los descuentos.
10. Autorizar la cancelación de cuentas incobrables. (pág. 39)

(Coutinho, 2017) Asegura que, El ciclo de ventas es un proceso compuesto por una serie de etapas necesarias para vender un producto o servicio, que empieza en el primer contacto con el cliente y termina en la post venta.

Es cuando volvemos a la acción inicial de prospectando nuevos leads, por eso, la secuencia es definida como un ciclo. Es básicamente un cronograma de tareas para entregarle tu oferta a tu cliente

(Jobber & Lancaster, 2012, pág. 236) en su libro Administración de Ventas encontramos: El ciclo de ventas se refiere al proceso, o los pasos a seguir, entre el primer contacto con un cliente y la realización de un pedido real, y la cantidad de tiempo que toma dicho proceso. En cuanto al proceso (o pasos) en el ciclo de ventas, una vez más esto debe considerarse siempre desde el punto de vista de qué procesos o pasos toma el cliente, más que desde la

perspectiva de los pasos implicados en la venta, aunque es claro que lo primero debe determinar esto último.

La complejidad de los pasos durante el proceso de compra del cliente, su interrelación y el tiempo que tardan varía mucho. En muchas ventas minoristas los pasos en el ciclo de venta son relativamente pocos y la duración del ciclo es corta.

(Jobber & Lancaster, 2012, pág. 236) Añade entonces, los propósitos de ventas y, sin duda, las estrategias y tácticas de ventas deben basarse en una comprensión clara del ciclo de ventas pertinente al mercado del producto y donde sea posible, habrá que tener en cuenta lo que es relevante para el cliente individual.

Comprender el ciclo de ventas permite al vendedor ayudar al cliente durante el proceso de compra, con la finalidad de realizar un pedido. Así, una tarea clave para el personal de ventas es facilitar al cliente el proceso de toma de decisiones para que le sea sencillo avanzar hacia la compra.

El personal de ventas también necesita comprender el tipo de fuerzas y factores que afectan a cada etapa del proceso de toma de decisiones del cliente, incluyendo, por ejemplo, quién está implicado y qué factores tienden a detener la decisión y, por ende, aumentan la duración del ciclo de ventas. (pág. 237)

4.2.2.3. El proceso de las ventas

En el libro Administración de Ventas de (Jhonston & Marshall, 2009) explican, muchas personas tienen una idea equivocada de lo que es el proceso de las ventas, de las actividades que realizan los vendedores y de las características personales que se necesitan para hacer una carrera exitosa en el campo de las ventas. Para complicar aún más esto, diversos trabajos de ventas incluyen distintas tareas y requieren distintas habilidades y capacidades. Las habilidades y todo lo necesario para realizar las ventas varían enormemente de un negocio a otro, debido a que los procesos de compras y las necesidades suelen ser diferentes en los distintos mercados; también hay diversos grados de complejidad de los productos.

4.2.2.4. El proceso de la administración de ventas

(Jhonston & Marshall, 2009) El proceso de la administración de ventas, o el proceso de la buena administración de la fuerza de ventas de una compañía, incluye tres pasos a seguir en un programa de ventas:

- a. **Formulación:** El programa de ventas debe tomar en cuenta los factores del entorno que enfrenta la empresa. Los ejecutivos de ventas organizan y planean las actividades generales de las ventas personales y las suman a los demás elementos de la estrategia de marketing de la empresa. En la primera parte del libro se aborda el proceso de la formulación.
- b. **Aplicación:** Esta fase, llamada también de implantación, comprende la selección del personal de ventas adecuado, así como diseñar e implantar las políticas y los procedimientos que encaminarán los esfuerzos hacia los objetivos deseados. En la segunda parte del libro se trata el proceso de la aplicación.
- c. **Evaluación y control:** La fase de la evaluación implica elaborar métodos para observar y evaluar el desempeño de la fuerza de ventas. Cuando el desempeño no es satisfactorio, la evaluación y el control permiten hacer ajustes al programa de ventas o a su aplicación. En la tercera parte del libro se trata el proceso de evaluación y de control. (pág. 10)

En el libro Administración de Ventas de (Jhonston & Marshall, 2009, pág. 11) La administración de ventas, es un proceso dinámico. Los programas de administración de ventas deben formularse de tal modo que respondan debidamente a las circunstancias del entorno de una empresa y sean congruentes con las estrategias de marketing de la compañía. Asimismo, es esencial que la administración de ventas cuente con buenas políticas y prácticas para que la empresa pueda aplicar con éxito sus estrategias de marketing y de competencia.

El alcance de la tarea de la administración de ventas, cabe definirla como todas las actividades, los procesos y las decisiones que abarca la función de la administración de ventas de una empresa. La administración correcta de una fuerza de ventas implica entender la complejidad de las actividades de venta, así como de las decisiones necesarias para administrar esas actividades.

4.2.2.5. Estrategias en el ciclo de Ventas.

Según (Jobber & Lancaster, 2012, pág. 40) Las estrategias se derivan de las decisiones de estrategias de marketing, éstas determinasen si de hecho existe la necesidad de una fuerza de ventas o si es posible lograrla usando otros medios, a continuación, las estrategias de la fuerza de las ventas:

1. Política de descuentos (grado en que se permiten reducciones de la lista de precios).
2. Porcentaje de recursos.
 - Metas con los nuevos productos en relación con los existentes.
 - Metas para ventas contra servicios posterior a la venta.
 - Metas para diferentes tipos de clientes (como potencial alto contra bajo).
3. Mejora de la retroalimentación de la fuerza de ventas sobre clientes y mercado.
4. Mejora de las relaciones con los clientes. Debido a este vínculo entre las ventas y el marketing, es muy importante que el personal en estas funciones trabaje en conjunto y con efectividad, dado que, cualquier falla en la colaboración tiene el potencial de poner en peligro el marketing entre el proveedor y el cliente, y en consecuencia, el éxito completo de la venta.

4.2.2.6. Registro para el ciclo de venta

Pedido del cliente: es una petición de mercancía por parte de un cliente. Esta puede recibirse por teléfono o carta, una forma impresa que haya sido enviada a los clientes posibles ya existentes, a través de los vendedores o en otras formas.

Orden de venta: es un documento para comunicar la descripción, cantidad e información relacionada de bienes solicitados por un cliente. Con frecuencia se utiliza para indicar la aprobación de crédito y la autorización del embarque.

Documento de embarque: es un documento preparado para indicar el embarque de los bienes especificando la descripción de la mercancía, la cantidad embarcada y otros datos pertinentes. El original es enviado al cliente y una o más copias se conservan en la compañía.

Factura de venta: es un documento en el que se indica la descripción y cantidad de los bienes vendidos. El precio incluye el flete, el seguro, condiciones y otros datos pertinentes.

La factura de venta es el método para indicar al cliente, el monto de una venta y la fecha de vencimiento del pago.

Diario de ventas: es un diario para registrar las operaciones de ventas detallando cada una de las operaciones indicando las ventas brutas en diferentes clasificaciones, tales como, líneas de producto, la captura en cuentas por cobrar, cargos y abonos varios, también incluye las devoluciones y rebajas sobre ventas. (Arens & Loebbecke, 1996)

4.2.2.7. Ciclo de Ventas – Cuentas por cobrar

En el trabajo previo a la obtención de la titulación de (Macías Molina, 2014) titulado “Aplicación de control interno en el ciclo de ventas-cuentas por cobrar en una pyme de servicios” hemos encontrado que: Dentro de este ciclo se encuentran las funciones y procesos necesarios para la transferencia de los servicios a los clientes después de que se ponen a su disposición hasta lograr el retorno del dinero.

Entre las principales funciones está el otorgamiento del crédito, recepción de pedidos, entrega del servicio, facturación, determinación del costo de venta, recaudación, ingreso del dinero, entre otros.

4.2.2.8. Etapas del Ciclo de Ventas

(Coutinho, 2017) En su artículo publicado en la Página Web Rockcontent da, las siguientes etapas del ciclo de ventas:

- ✓ Prospección: la primer tarea es encontrar tu cliente potencial;
- ✓ Contacto inicial: el primer contacto puede ser a través de un e-mail, una llamada digital, con el envío de un regalo, en una feria de negocios o en el medio digital, con el cliente investigando y encontrando un contenido como éste que estás leyendo
- ✓ Calificación: no son todos los nuevos leads que están listos para una compra en ésta etapa separamos los maduros para estimar el próximo paso con ellos.
- ✓ Presentación: es el momento que de contacto con el cliente para mostrarle tu producto servicio y tu propuesta comercial.
- ✓ Evaluación: es la etapa de la negociación que puede incluir el tiempo de espera del vendedor cuando es el caso de dejar una propuesta para un análisis del cliente

- ✓ Cierre: es la etapa en que se hace efectiva la compra a través de una serie de formalidades
- ✓ Post venta: es cuando confirmas la satisfacción de tu cliente y solicitas indicaciones y referencias.

Algunas empresas pueden necesitar adicionar o eliminar etapas por ejemplo tal vez necesites reunir información para preparar una presentación personalizada.

4.2.2.9. Importancia de la administración de las ventas.

A. Para (Castillo S., 2011) en su monografía titulada “El proceso de la administración de ventas” afirma que: “Una buena administración de ventas nos llevará a conseguir los objetivos que nos hemos propuesto. Por ello, la Administración de Ventas, cobra una importancia mayor si además la empresa está en proceso de crecimiento”.

B. En términos de relaciones con el personal, esta responsabilidad va desde el reclutamiento, entrenamiento y motivación del personal de ventas, hasta la evaluación de su desempeño y la determinación de las medidas correctivas que se hagan necesarias.

Hoy en día las ventas son las actividades económicas más importantes realizadas en cualquier entidad, debido a que existe siempre un producto o servicio que se comercialice, toda empresa u organización, busca mantener una buena competitividad en el mercado, obteniendo a través de sus actividades rentabilidad estable para lograr conseguir sus objetivos establecidos como empresa.

Para (Castillo S., 2011) en su monografía titulada “El proceso de la administración de ventas” añade algunas medidas del control interno que deben ponerse en práctica en el ciclo de ingreso:

a) Con respecto a las ventas:

Todo pedido de cliente debe ser sometido a revisión y aprobación antes del despacho de la mercancía, esta revisión debe ser hecha por:

1. El departamento de ventas en cuanto a condición.
2. El departamento de crédito en cuanto a la determinación de riesgos.

b) Con respecto a despachos:

1. Insistiendo en la separación de funciones, las personas encargadas del despacho, deben ser diferente a los que controlan la mercancía en el almacén.

2. Los empleados de la sección de despacho no deben tener acceso al almacén.
3. Las cantidades físicas a despachar deben ser verificadas con las que se mencionan en la nota de despacho del cliente.
4. Las notas de despachos deben estar prenumeradas y establecer un control sobre las secuencias de las mismas.

c) Respecto a la facturación:

1. Deben estar separadas las funciones del departamento de facturación de las que realizan los departamentos de despachos y cuentas por cobrar.
2. Se establecerán los controles necesarios para asegurarse que todas las notas de despachos en mercancía son facturadas.
3. Las facturas deben estar prenumeradas llevando un control adecuado de su existencia y uso.
4. Una vez elaborada la factura se procederá a ser verificada en cuanto a precio, exactitud y rebaja. (Castillo S., 2011)

4.2.3. Definición de Actividades económicas.

El sitio Web SlidePlayer (Tax, 2014) dice: Son los hechos carácter interno o externo medibles en dinero, que afectan o modifican la situación financiera y/o los resultados financieros de una organización

4.3. Efectividad del control interno aplicado en ventas y cobranza

4.3.1. Evaluación del Control interno

4.3.1.1. Métodos de evaluación

Es la evaluación de cada uno de los elementos del control interno. El estudio y evaluación del control interno incluye tres partes: (Contraloría General de la República, 2009).

- **Evaluación:** Consiste en la obtención de información básica que comprende la revisión preliminar del sistema que tiene como objeto conocer y comprender los procedimientos y métodos establecidos por la entidad, evaluación de riesgo, determinación de estrategias de auditoría y elaboración de programa.

- Análisis del diseño y comprobación del funcionamiento: a través de la realización de pruebas de cumplimiento para obtener una seguridad razonable de que los controles se encuentran en uso y que están operando tal como se diseñaron.
- Comunicación de resultados. (pág. 34)

4.3.1.2. Método de cuestionario:

Según la (Contraloría General de la República, 2009) consiste en diseñar cuestionarios con base a preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsables de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable. Las preguntas del cuestionario sobre control interno deben ser formuladas de manera que la respuesta sea “SI” O “NO”.

4.3.1.3. Método narrativo o descriptivo:

Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema del control interno para las distintas áreas clasificadas por las actividades, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema. Este método se compone de una serie de preguntas; las respuestas describen aspectos significativos de los diferentes controles que funcionan en una entidad. Incluyendo los límites de autoridad, de tal manera que evidencien los controles y los formularios utilizados.

4.3.1.4. Método gráfico

Consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades. Se trata de la representación gráfica del flujo de documentos, de las operaciones que se realicen con ellos y de las personas que intervienen por medio de un diagrama de flujo. (Contraloría General de la República, 2009)

4.3.2. Riesgos de Control y Control Inherente

Riesgo de control: Es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o plazo de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente; cuando se agrega con representaciones erróneas en otro saldos o clases no sea prevenido, detectado o corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y el control interno. (Matabonchoy, 2017)

Riesgo inherente: Es la posibilidad de errores o irregularidades en la información financiera, administrativa u operativa antes de considerar la efectividad de los controles internos diseñados y aplicados por el ente. (Rodríguez, 2011, p. 22). Es decir, son eventos de errores, dentro de la información financiera, pero estos se identifican, primero que la evaluación efectiva de los controles que la entidad está aplicando a sus operaciones.

4.3.2.1. Factores de riesgos

Factores a tomarse en cuenta al revisar y evaluar el control interno.

Los objetivos fundamentales de la revisión y evaluación del control interno son obtener información práctica, evaluar su conveniencia y efectividad según los propósitos establecidos e identificar posibles debilidades de suficiente importancia.

En la revisión y evaluación del sistema de control interno de una entidad, se debe tomar en cuenta los siguientes factores generales:

- Si la política de la entidad y los procedimientos y prácticas relacionadas seguidas en la realidad, están en conformidad con las autoridades básicas, requerimientos legales e intención legislativa.
- Si los procedimientos y el sistema de control interno dan como resultado actividades que están en conformidad con lo planeado por la alta dirección, en forma eficiente y económica.
- Si el sistema de control interno proporciona un control satisfactorio de los recursos, observaciones, ingresos y gastos.
- Si las prácticas de la entidad dan como resultado la promoción o protección de los intereses del gobierno, tomando en cuenta todos los factores.

Factores específicos que deben considerarse durante esta revisión incluyen:

- Duplicación de esfuerzos;
- Uso inapropiado o indebido de fondos disponibles;
- Falta de aceptación de responsabilidad;
- Falta de control apropiado de recursos o actividades;
- Organigramas o procedimientos inadecuados;

- Carencias de normas o metas o mala aplicación de normas existentes que impiden la evaluación de los logros, producción, eficiencia, utilización de recursos y servicios y otros factores que requieren evaluaciones administrativas continuas.

4.3.3. Escala de Calificación de Control Interno

Según (Instituto Nacional de Geografía y Estadísticas, 2014, p.2) El cuestionario está estructurado en cinco apartados para evaluar los componentes del control interno. Al inicio de cada apartado se describe el componente, sus respectivos principios y las actividades institucionales realizadas; posteriormente se presentan las preguntas para que los titulares de las unidades administrativas, en el ámbito de su competencia, realicen la evaluación correspondiente.

El cuestionario tiene un total de 43 preguntas que suman una calificación de 100 puntos, conforme a lo siguiente:

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERANO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

4.3.4. Responsabilidad de la administración sobre el control interno.

La administración es responsable directa de todas las actividades de una entidad, incluyendo su sistema de control interno, naturalmente, la administración y los diferentes niveles en una entidad tendrá diferentes responsabilidades de control interno. Tales responsabilidades diferirán, a menudo considerablemente, dependiendo de las características de la entidad. (Dávila, Pimentel, & Soto, 2010)

Los administradores principales a cargo de las unidades organizacionales tienen responsabilidad por el control interno relacionado con los objetivos de sus unidades. Ellos guían el desarrollo y la implementación de las políticas de control interno y de los procedimientos que dirigen los objetivos de sus unidades y aseguran que sean consistentes con los objetivos globales de la entidad, ellos proveen dirección.

Los administradores principales usualmente asignan responsabilidades por el establecimiento de procedimientos de control interno más específico para el personal responsable de las funciones o departamentos particulares de la unidad.

(Castañeda Parra, 2014, pág. 134) En la Revista En-Contexto habla sobre Los sistemas de control interno en las MIPYMES y su impacto en la efectividad empresarial y encontramos sobre la responsabilidad de la administración lo siguiente: “Hoy en día es evidente la urgencia de plantear alternativas y soluciones que estructuren un sistema para comprender la realidad de las pequeñas empresas, en donde se evalúen de manera permanente los riesgos que se presentan en su entorno y ambiente organizacionales, y que impiden su desarrollo, competitividad, productividad y sostenibilidad. Esto con el fin de fortalecer en ellas estas actividades por medio de estrategias adecuadas que tengan en cuenta la innovación tecnológica y el cambio como elementos fundamentales para su desarrollo”.

Las organizaciones deben establecer un mínimo de reglas de operatividad para lograr sus objetivos, que se denominan sistema de control interno, el cual está sujeto a regulaciones nacionales e internacionales, pero cuya puesta en marcha y óptimo funcionamiento son responsabilidad de la administración de cada organización.(pág. 135)

4.3.5. Control Clave

(Aguilar Serrano, 2014) Son controles asociados a un riesgo que en conjunto deben ser analizados para determinar en qué nivel mitigan para la ocurrencia de un riesgo.

(Aguilar Serrano, 2014) Es aquel necesario para proveer seguridad razonable de que los errores materiales serán prevenidos u oportunamente detectados.

4.3.6. Deficiencia De Control

(Federación Internacional de Contadores, 2018) En el libro titulado Normas de Auditoría, para atestiguar, revisión y otros servicios relacionados menciona que una deficiencia del control se presenta cuando el diseño o la operación de un control no le permite a la administración o a los empleados en el ejercicio normal de sus funciones, prevenir o detectar fallas a lo largo del tiempo del proceso. Existen, principalmente, dos tipos de deficiencias:

- Deficiencia en el diseño: se da cuando a pesar de que el control interno se lleve a cabo de manera correcta, la definición y alcance de diseño es inadecuado; por lo tanto, no se logran los objetivos de control.
- Deficiencia en la operación, se da cuando un control está bien diseñado y no es operado adecuadamente. Ésta deficiencia se da también cuando la persona encargada del control no está capacitada, adecuadamente, para operar el control, de forma satisfactoria.

4.3.7. Generalidades de la empresa

Antecedentes

Mercadito El Camarada Se fundó el 10 de abril del año 2014, con fondos propios siendo propietaria mayorista Lic. Ninette Cruz Acevedo junto con Lic. Alba Leda Cruz, teniendo en ese entonces 4 empleados a su disposición; hoy en día cuenta con 7 personas laborando para la entidad.

Su entidad en la población Juigalpina ha sido aceptable ya que ofrece variedad de productos y accesibilidad en los precios, que día con día se vuelven necesario para nuestro sustento.

Nombre o Razón Social: Mercadito El Camarada

Actividad Económica: Comerciante

Ubicación de la empresa: De Banpro 4 Cuadras al Sur.

Misión

Somos una microempresa dedicada a la venta de abarrotes y deseamos hacer que nuestros clientes se sientan cómodos con el servicio que ofrecemos, de forma que nuestra atención esté puesta en la satisfacción mutua a largo plazo. Somos una empresa honesta y responsable; y con nuestra experiencia y compromiso queremos ganar la confianza de nuestros clientes y proveedores.

Visión

“Ser una de las mejores tiendas de abarrotes de la población Juigalpina”.

Objetivos de la empresa.

- General

Marcar siempre la diferencia a la hora de entender, anticipar y satisfacer las necesidades de los clientes en un ambiente limpio, seguro y conveniente, prestando un servicio rápido y amigable, la mejor variedad de productos y servicios, a un precio justo, y con calidad.

- Específicos

- 1- Ofrecer siempre a los clientes una compra que supere sus expectativas.
- 2- Tener siempre un buen surtido para mayor satisfacción del cliente.
- 3- Mantener siempre un orden para mayor comodidad y acogida del cliente.
- 4- Ofrecer una atención de calidad.

4.3.8. MATRIZ GENERAL DE EVALUACIÓN COSO

El método utilizado en la presente investigación fue la entrevista donde se aplicó el instrumento, cuestionario previamente formulado que incluyen preguntas cerradas con relación a las operaciones o transacciones en ventas y cobranzas de la entidad. Es de suma importancia la aplicación de dicha entrevista, ya que gracias a esta herramienta podemos

identificar la situación de la empresa con respecto a las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que se presentan a diario.

El control que se mantiene es alto con respecto a su control interno contable ya que se aplica el control adecuado para cada transacción, el personal que labora y el plan organizacional que salvaguardan el patrimonio de la empresa.

MATRIZ GENERAL DE VALORACION DEL COSO		
COMPONENTE	CALIFICACION	
	Puntaje asignado	Nivel de Confianza
ACTIVIDADES DE CONTROL	63%	ALTO

4.3.9. Valoración Cualitativa

Por medio de las respuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de investigación hemos realizado un análisis FODA para conocer la situación tanto interna como externa del Mercadito El Camarada.

FORTALEZA

Los clientes no acuden a otra tienda por la cercanía de sus casas.

- Poseen experiencia de calidad al brindar un excelente servicio al cliente de todas las edades.
- El negocio es plenamente familiar.

- Cuenta con un capital propio.
- Poseen experiencia de calidad al brindar un excelente servicio al cliente de todas las edades.
- Los precios son más accesibles en comparación a otras pulperías cercanas.
- Brindan diversos productos de buena calidad.
- Las cajeras son muy atentas, simpáticas y amables y se esmeran para que su estancia allí sea agradable y eficaz.
- Personal encargado de cada área posee el conocimiento es competente para el desarrollo de sus funciones.
- El registro de las diferentes operaciones económicas son realizadas de manera oportuna en el sistema de información financiera.
- Elaboran los estados financieros de una manera sencilla donde todas las transacciones y operaciones financieras de negocio son claramente documentadas y registrar.

OPORTUNIDADES

- El local se encuentra ubicado en un lugar estratégico.
- Introducir nuevos productos a su tienda para atraer nuevos clientes.
- Ampliar la variedad de sus servicios y productos.
- Obtener financiamiento.

DEBILIDADES

- No tienen establecido de manera escrita o física las normas o manuales de Control y funciones internas de las diferentes áreas.
- Brindan créditos sólo a personas miembros de su familia.
- No se registran en los libros de crédito y adelantos de salarios dado a los trabajadores.
- Poca variedad de productos.
- A pesar que el personal poseen los conocimientos necesarios para el desempeño de sus funciones, no reciben capacitación sobre las áreas que emplean.

AMENAZAS

- Fecha de caducidad en los productos.
- Pérdida de clientes.
- La apertura de nuevas tiendas de abarroterías cercanas al negocio ofreciendo productos similares.
- Cuentan con una sola área de caja y eso desagrada a los clientes que tienen prisa.

V. CONCLUSIONES

A través del proceso de investigación y de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación y procesamiento del instrumento hemos llegado a las siguientes conclusiones:

La abarrotería tiene un organigrama que jerarquiza cada cargo, a través de líneas directas y de autoridad y responsabilidad entre el administrador y el subordinado.

En la abarrotería El Mercadito el Camarada se aprecia que esta un propietario a cargo, dos encargado de caja, encargados de diferentes estantes. El 100% de los trabajadores afirma que se les da a conocer, los objetivos, misión, visión de la abarrotería, pero no tienen un documento soporte que lo haga visible a los trabajadores.

De acuerdo a la investigación los encargados de la abarrotería Mercadito el Camarada tanto administrador como contador de la abarrotería son familiares ya que son hermanas, y los otros empleados es un personal particular, reduciendo de esta forma las relaciones sociales entre empleador y empleado y de esta misma manera ayudando a la generación de empleos en la ciudad.

El propietario es el encargado de llevar un control de los ingresos diarios, y en caso de ausencia del propietario es el administrador quien lleva el control de los ingresos que se percibieron durante el día. Para garantizar la eficiencia de sus operaciones diarias, lo hacen a través de la revisión y supervisión de las operaciones.

Confirma que no cuenta con un manual de normas, pero si conocen su estructura, y en el momento en que los trabajadores son contratados se les dan a conocer las reglas de conducta que deben cumplir.

Aplican valores como la integridad, responsabilidad, cumplimiento así como la comunicación, a la vez que consideran que un manual de normas traería beneficios.

Llevan contabilidad, elaboran estados financieros de una manera sencilla donde todas las transacciones y operaciones financieras del negocio son claramente documentadas y registradas. Resguardan la información contable, a través de la custodia del archivos.

Efectividad de los controles internos aplicado en venta de abarroterías.



El control interno contable aplicado en ciclo de ventas de la abarroteria posee un 63% de efectividad en las funciones del ciclo de venta. La abarroteria cuenta con un nivel de confianza moderado en base a la aplicación de los Controles Interno Contable en el ciclo de venta.

El nivel de Riesgo de la abarroteria mercadito El Camarada se considera alto ya que la abarrotería no pone en práctica a menudo algunos precedimientos y normas de control interno contable.

VI. BIBLIOGRAFÍA Y WEB-GRAFIA

Bibliografía

- Arens, A., & Loebbecke, J. (1996). *Auditoría un enfoque integral*. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Castañeda Parra, L. I. (2014). Los sistemas de control interno en las MIPYMES y su impacto en la efectividad empresarial. *En-Contexto, revista de investigacion en administracion, contabilidad, economia y sociedad*, 129-146.
- Castro, M. P. (1999). *Diccionario de Economías y Negocios*. España, Madrid: España Calpe, S.A.
- Committee of sponsoring Organizations of the Treadway Commision. (2013). *Control Interno- Marco Integrado*. España: Copyright.
- Contraloria General de la República. (2009). *Manual de Auditoría Gubernamental*. Managua: Proyecto BID-CGR.
- Federación Internacional de Contadores. (2018). *Normas de Auditoría, para atestiguar, Revisión y otros servicios relacionados*. México: Instrituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Franco Payano, K. N., Román Valverde, D. E., & Trisollini Vera, E. A. (2017). *El sistema de control basado en el modelo COSO y su influencia en la profesionalización para las empresas de buses panorámicos en Lima Metropolitana*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Godoy, A. A., & Greco, A. (2006). *Diccionario Contable y Comercial*. Florida: Valleta Ediciones.
- INTOSAI. (2009). Contribuciones a la economia1 |. *Génesis del Control Interno*, 1.
- Jhonston, M. W., & Marshall, G. W. (2009). *Administración de Ventas, Novena Edición*. México: Mc Graw Hill.
- Jobber, D., & Lancaster, G. (2012). *Administración de Ventas 8va Edición*. México: PEARSON EDUCACION.
- López López, D. S. (2011). *Trabajo de seminario previo para la obtención del título en ingeniería en contabilidad y Auditoría CPA*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Macias Molina, F. D. (2014). *Aplicacion de control Interno en el Ciclo de Ventas-Cuentas por cbrar en una PYME de servicios*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Guayaquil.
- Nárvaez Sánchez, A. (2007). *Contabilidad II 1a Ed.* Ediciones A.N.
- Narvéez Sánchez, A., & Narvéez Ruiz, J. A. (2007). *Contabilidad II*. Managua: Ediciones A.N.

Efectividad de los controles internos aplicado en venta de abarroterías.



OCEANO. (2001). *Diccionario Enciclopédico OCEANO*. Barcelona: Mi OCEANO Grupo Editorial, S.A.

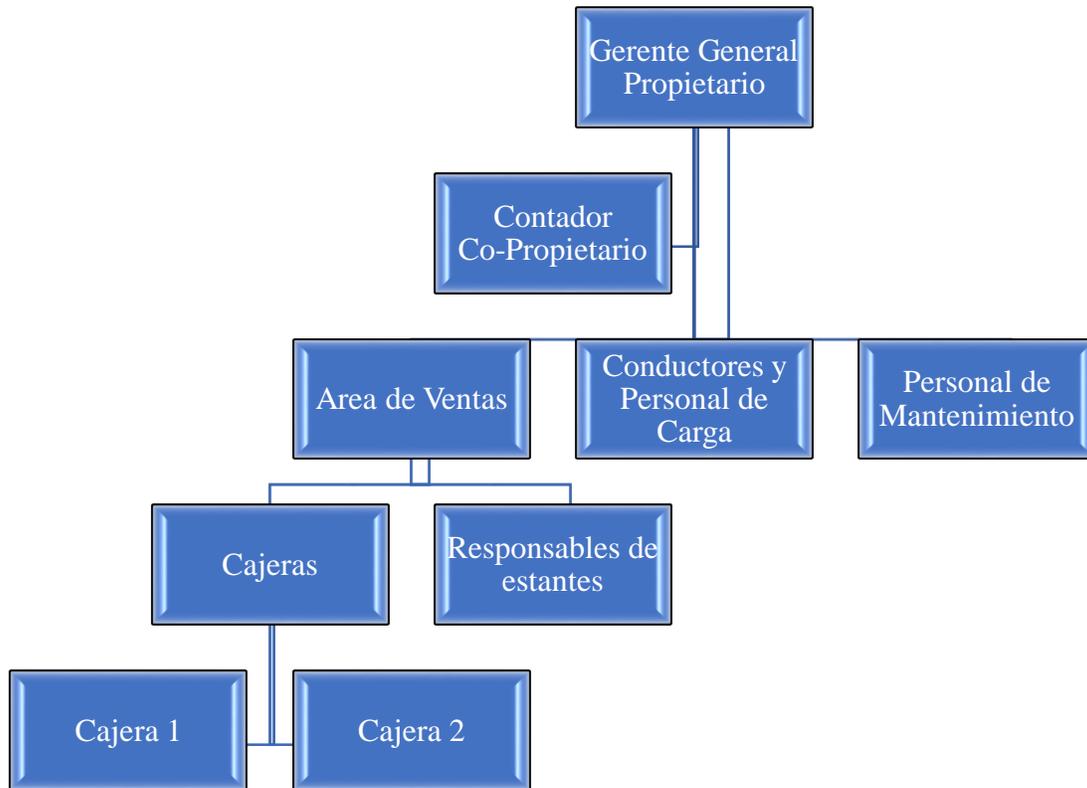
Romero López, J. (2001). *Contabilidad Intermedia*. México: Mc GRAW-HILL INTERAMERICA EDITORES, S.A DE C.V.

WEB-GRAFIA

- Aguilar Serrano, M. (2014). *Slide Share*. Obtenido de <https://images.app.goo.gl/sFf68kyN6GCBhhidA>
- Burguillo, R. (22 de Noviembre de 2019). *ECONOMEDIA*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/ventas-netas.html>
- Castillo S., Y. A. (12 de Octubre de 2011). *Monografias.com*. Obtenido de <https://m.monografias.com/trabajos89/proceso-administracion-ventas/proceso-administracion-ventas.shtml>
- Coutinho, V. (08 de Octubre de 2017). *Rockcontent*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/ciclo-de-ventas/>
- Dávila, N., Pimentel, R., & Soto, L. (Mayo de 2010). *Universidad de Huanuco*. Obtenido de Academia, responsabilidades y restricciones de control interno: https://www.academia.edu/68322861/RESPONSABILIDADES_Y_RESTRICCIONES_DEL_CONTROL_INTERNO
- Definicion.org*. (s.f.). Obtenido de <https://definicion.org/ventas-totales>
- degerencia.com*. (s.f.). Obtenido de <https://degerencia.com/tema/gerencia/ventas/page/24/>
- Grupo Financiero Base*. (11 de Noviembre de 2016). Obtenido de <https://blog.bancobase.com/la-importancia-de-la-contabilidad-en-el-exito-de-una-empresa>
- Matabonchoy, G. (01 de Diciembre de 2017). *Contaduría Pública*. Obtenido de <http/hdl.handle.net.20.500.12276/312>
- Tax, C. (2014). *Slide Player*. Obtenido de https://slideplayer.es/slide/1725874/?_gl=1*kjyl8x*_ga*Y1NMeThZdHNUWHFGeTQ3MnRvYINDYINxeFhJcFJrcI9YZVMwZDZKbU1SOFpsdXIlb0NIVGFWeTA2YWdGc2Rjag..

VII. ANEXOS

Estructura Organizativa



Anexo Imagenes



Cuestionario para evaluar el componente Actividades de Control

Nombre de la Entidad: Mercadito El Camarada.							
Alcance: Ventas y Cobranzas.				Periodo Evaluado: Primer semestre del año 2019.			
	Aspectos condicionantes	Cumplimiento				Evaluación	
		Si	No	N/A	Observaciones	Calificación	Hecho por:
Ventas.							
	Autorización y Aprobación.						
1	¿Cuenta la entidad con el (los) nivel (es) competentes para la autorización de las transacciones de ventas?	x				1	
2	¿La emisión de nuevos formatos de facturas de ventas, son autorizadas por el personal competente?	x				1	
3	¿La política de descuentos y rebajas sobre las ventas, se encuentran previamente aprobados por el empleado competente, antes de ser aplicados por el vendedor a los clientes?	x				1	
4	¿Las listas de precios de los bienes y/o servicios son previamente aprobados, lo mismo con las cambios o modificaciones a las listas de precios?	x				1	
5	¿Las notas de crédito por devoluciones sobre ventas, son debidamente aprobadas antes de su registro y descargo en el estado de cuenta del cliente?	x				1	



6	¿Se autoriza la salidas de bodega o de almacén, de los bienes vendidos, con la respectiva factura de venta autorizada y cancelada?		x			0	
7	¿Los informes de ventas mensuales que se emiten, son debidamente aprobados por el empleado competente?	x				1	
	Verificación.						
8	¿Se verifica la cantidad y descripción de los bienes facturados con los bienes físicos, al momento de hacer la entrega al cliente?		x			0	
9	¿Se hacen verificaciones periódicas de los precios reflejados en factura contra la lista de precios de bienes o servicios, previamente aprobados?	x				1	
10	¿Se verifica la existencia del cliente en la base de datos clientes de la empresa, (con los datos de identidad) antes de realizar una factura de crédito?	x				1	
	Conciliación.						
11	¿Se hacen cotejos periódicos de los bienes facturados contra los bienes descargados del registro de inventario por salidas de bodega o almacén?	x				1	
12	¿Se hacen conciliaciones periódicas de las entradas de efectivo a caja, contra el total de ventas de contado y cobros a clientes, y se justifican diferencias si existen?	x				1	
13	¿Se realiza arqueo diario del ingreso de efectivo percibido por los cobradores, contra los recibos de caja emitidos y lo estados de cuenta de los clientes?	x				1	
	Acceso Restringido a los recursos, activos y registros.						
14	¿El área de despacho de bienes es de acceso restringido a personal solamente del área de bodega?		x			0	



15	¿El área de recepción de efectivo (caja) es de acceso restringido y exclusivo solo para el cajero y personal de contabilidad y auditoría?	x				1	
16	¿Se mantienen los sistemas de registros de información financiero con acceso solo a personal autorizado según sus competencias?	x				1	
Segregación de Funciones							
17	¿Las funciones de facturación y despacho de bienes vendidos, son realizados por distintos empleados?		x			0	
18	¿Los depósitos al banco son realizados por un empleado independiente de la función de recepción de efectivo y de realización de registros contables del efectivo?		x			0	
19	¿Existe independencia y separación entre funciones incompatibles, siendo asignados a diferentes colaboradores, las funciones de: autorización, ejecución, registro, custodia de fondos, valores y bienes y control de las operaciones de la Entidad?		x			0	
Registro oportuno.							
20	¿Las ventas de contado o de crédito, son registradas en el sistema de información financiera en el momento en que se realiza la transacción?	x				1	
21	¿Los ingresos de efectivo a caja por las ventas de contado y los depósitos al banco, son registrados de manera oportuna en el sistema de información financiar?	x				1	
Indicadores de Desempeño.							
22	¿Tienen establecidos presupuestos operativos en el que se definen metas de ventas durante el periodo económico?	x				1	



23	¿Se realiza evaluación periódica de los indicadores de ventas reales contra los presupuestos de metas previamente establecidos, para toma de decisiones operativas?		x			0	
Formularios uniformes.							
24	¿La entidad utiliza un formulario estándar y único para documentar las operaciones de: ventas realizadas, notas de débito, notas de crédito, salidas de inventarios, registros de clientes y las entradas de efectivo?		x			0	
25	¿Los formularios de ventas (facturas) y los recibos de caja, contienen pre numeración de imprenta y son emitidos en original y copias?	x				1	
26	¿Son utilizados los formularios en orden cronológico y consecutivo?	x				1	
Rotación del personal en tareas claves.							
27	¿ La Administración de la entidad realiza rotación de personal en puestos claves dentro del área de ventas y cobranzas?		x			0	
28	¿La entidad tiene formalizados programas de entrenamiento y capacitación, preparados de acuerdo a las necesidades de la organización?		x			0	
Cuentas por Cobrar							
Autorización y Aprobación.							
29	¿Las facturas de ventas a crédito son autorizadas por el empleado competente antes de la emisión de la correspondiente factura?	x				1	
30	¿La entidad cuenta con límites de créditos previamente aprobados, según la capacidad de pago de cada cliente aprobado?	x				1	



31	¿El método de estimación para cuentas incobrables, está aprobado por el autoridad competente, para que sea aplicado por el área contable?	x				1	
32	¿Son emitidos los estados de cuentas de los clientes y aprobados por la autoridad competente, de forma periódica?		x			0	
33	¿Los clientes descargados de los estados financieros por ser considerados cuentas irrecuperables, son autorizados por la autoridad competente?			x		0	
Supervisión							
34	¿Se han establecido niveles de supervisión, para el seguimiento y control de las operaciones de cobranzas que realizan los colaboradores de la entidad?			x		0	
Conciliación.							
35	¿Se realizan conciliaciones periódicas de los abonos que se identifican en el registro de clientes contra las entradas de efectivo en caja y se justifican diferencias?	x				1	
36	¿Se solicitan confirmaciones periódicas del saldo por cobrar a los clientes, para conciliar con el saldo en los registros de la entidad?	x				1	
Acceso Restringido a los recursos, activos y registros.							
37	¿Se mantienen los sistemas de registros de información financiero con acceso solo a personal autorizado según sus competencias?	x				1	
Segregación de Funciones							
38	¿La autorización de ventas de crédito, la autorización de cobros y realización de cobros a clientes, son funciones realizadas por distintos empleados?		x			0	



39	¿Los cobros a clientes y el registro de descargo de los abonos o cancelaciones de clientes, son realizados por distintos colaboradores de la entidad?		x			0	
40	¿La autorización de descuentos por pronto pago y la aplicación de los mismos, son realizadas por distintos colaboradores de la entidad?		x			0	
Registro oportuno.							
41	¿Los estados de cuentas de los clientes son mantenidos con todos sus créditos y abonos al día y de manera oportuna?	x				1	
Indicadores de Desempeño.							
42	¿Tienen establecidos presupuestos operativos en el que se definen metas de cobranzas durante el periodo económico?	x				1	
43	¿Se realiza evaluación periódica de los indicadores de cobranzas y mora reales contra los presupuestos de metas previamente establecidos, para toma de decisiones operativas?	x				1	

Valoración de Componente DPN	
Calificación Total	27
Ponderación Total	43
Calificación Porcentual %	63%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERANO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Firma del Evaluador

Firma por la Entidad Evaluada

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tema de Investigación: Efectividad de los controles internos aplicado en venta de abarroterías.

Etapas	Actividades	Semanas											
		28-sep	05-oct	12-oct	19-oct	26-oct	02-nov	09-nov	16-nov	23-nov	30-nov	07-dic	14-dic
1	Título de Tema y Sub tema	X	X										
2	Introducción del Tema y Sub Tema			X									
3	Justificación y Objetivos				X								
4	Desarrollo del Tema					X	X	X	X	X			
5	Conclusiones, Bibliografía y Anexos										X	X	
6	Entrega del Informe final en digital												X

Elaborado por:

-Gladys Ernestina Báez Castro.

-Fanny Esther Sequeira Robleto.