



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

## FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA

“CORNELIO SILVA ARGUELLO”

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS.**

### **Seminario de Graduación para Optar al Título de Licenciatura de Contaduría Pública y Finanzas.**

**Tema General:** Controles internos contables en las MIPYMES del departamento de Boaco, Chontales y las RACCS.

**Tema delimitado:** Efectividad del control interno en las ventas y cobranzas de las Cooperativas Agropecuarias.

#### **AUTORES:**

**Bra.** Sevilla Romero Jerling Haydalina

**Br.** Contreras González Bacilio Jordany

**Bra.** López Taleno Kelin Vanessa

**Tutor:** Msc. Ramona Lillyam Tablada Corrales.

**Febrero 2020**

**¡A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD!**

## INDICE

TEMA GENERAL: .....	i
SUB TEMA: .....	i
DEDICATORIA.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
CARTA AVAL .....	vi
RESUMEN .....	vii
I. INTRODUCCION .....	1
II. JUSTIFICACION.....	3
III. OBJETIVOS .....	4
3.1 GENERAL.....	4
3.2 ESPECIFICOS.....	4
IV. DESARROLLO DEL SUB TEMA.....	5
4.1 Estructura del control interno en base a los componentes COSO 2013. ....	5
4.1.1 Definición: .....	5
4.1.2 Importancia.....	5
4.1.3 Objetivos del sistema del control interno. ....	6
4.1.4 Principios de Control Interno .....	6
4.1.5 Definición COSO 2013 (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de Normas- Treadway Commission) .....	7
4.1.6 Componentes del control intrno según COSO 2013 .....	8
4.2 Actividades del control interno aplicadas a ventas y cobranzas. ....	12
4.2.1 Clasificación de las actividades.....	12
4.2.2 Ventas .....	14
4.2.3 Etapas de la venta .....	16
4.2.4 Cobranzas .....	19
4.2.5 Cuentas por cobrar.....	19
4.2.6 Etapa de la gestión de cobranza.....	20
4.2.7 Principios generales de la cobranza.....	21
4.2.8 Tipos de estrategia de cobranzas. ....	21

4.3	Calificar la efectividad de las actividades del control interno contable aplicadas a ventas y cobranzas .....	21
4.3.1	Evaluación de riesgos. ....	21
4.3.2	Caso practico .....	29
4.3.2.1	Generalidades de la Cooperativa de Servicios Agropecuarios “Productores agropecuarios de Acoyapa, R.L” .....	29
4.3.2.2	Descripción del procedimiento utilizado para la evaluación del control interno. 31	
V.	CONCLUSIONES .....	35
VI.	BIBLIOGRAFIA.....	36
VII.	ANEXOS .....	40

## **TEMA GENERAL:**

Controles internos contables en las MIPYMES del departamento de Boaco, Chontales y RACCS.

## **SUB TEMA:**

Efectividad del control interno contable en las ventas y cobranzas de las cooperativas agropecuarias.

## DEDICATORIA

A DIOS, Por habernos dado la sabiduría, inteligencia y la fortaleza para lograr nuestras metas, y seguir adelante sobre todo finalizar el sueño de coronar nuestra carrera.

A nuestros padres por habernos dado su apoyo y motivación para seguir adelante, inculcándonos valores para ser profesionales y personas de bien, siendo el sustento diario para poder llegar hasta donde estamos, venciendo todos los obstáculos que se nos han presentado a lo largo de esta carrera universitaria.

A nuestros maestros y maestras que compartieron sus conocimientos durante nuestro proceso universitario, y también a los que de una u otra forma contribuyeron con sus enseñanzas y experiencias.

---

Jerling Haydalina Sevilla Romero

---

Bacilio Jordany Contreras González

## DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor y ayuda en los momentos difíciles. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, empeño, perseverancia y mi coraje para seguir mis objetivos.

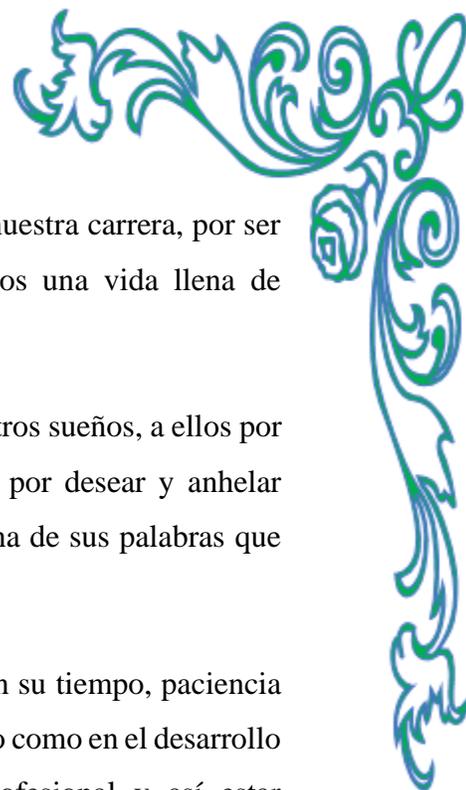
A mi hijo por darme las fuerzas necesarias para poder culminar con éxito este logro, a él, dedico todas las bendiciones que de parte de Dios vendrán a nuestras vidas como recompensa de tanta dedicación, tanto esfuerzo y fe en la causa misma.

A mis maestros por el tiempo y esfuerzo que dedicaron a compartir sus conocimientos, sin su instrucción profesional no habría llegado a este nivel, quienes brindaron dedicación al impartir su catedra de tal forma que lo aprendido sea utilizado en la vida real, por el apoyo brindado, Gracias.

---

Kelin Vanessa López Taleno

## AGRADECIMIENTO



A Dios por habernos acompañados y guiado a lo largo de nuestra carrera, por ser nuestra fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarnos una vida llena de aprendizajes, experiencia y el cual nos hizo crecer como personas.

Nuestros padres por ser los principales promotores de nuestros sueños, a ellos por cada día confiar y creer en nosotros y en nuestras expectativas, por desear y anhelar siempre lo mejor para nuestra vida por cada consejo y por cada una de sus palabras que nos guiaron durante nuestra vida universitaria.

A todos los maestros de nuestra facultad que nos brindaron su tiempo, paciencia y esmero contribuyendo en nuestra formación tanto en conocimiento como en el desarrollo de la sabiduría, pensando en nuestra formación académica profesional y así estar dispuestos a servir a nuestra sociedad.

---

Jerling Haydalina Sevilla Romero

---

Bacilio Jordany Contreras González



## AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida, salud y sabiduría a lo largo del estudio de esta licenciatura.

A mis padres, que gracias a sus consejos y palabras de aliento me han ayudado a crecer como persona y a luchar por lo que quiero, gracias por enseñarme valores que me han llevado a alcanzar una gran meta.

A mis hermanos por su apoyo y cariño y por estar en los momentos más importantes de mi vida. Este logro también es de ustedes.

A mi hijo por su afecto y cariño son los motivos de mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor para ti, aun a tu corta edad me has enseñado muchas cosas de esta vida; eres la motivación más grande para concluir con éxito este trabajo.

A mi tutora, por el tiempo, dedicación y paciencia en la elaboración de este documento.

A ti, gracias por el apoyo, comprensión y confianza que me has dado en momentos difíciles.

---

Kelin Vanessa López Taleno

## **CARTA AVAL**

El presente informe de investigación elaborado por **Br. Kelin Vanessa Lopez Taleno, Br. Jerling Haydalina Sevilla Romero, Br. Bacilio Jordany Contreras González** para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública y Finanzas en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN- FAREM- Chontales en el año 2020, sobre el sub tema denominado:

**“Efectividad del control interno contable en las ventas y cobranzas de las cooperativas de servicios agropecuarios.”**

Este informe 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.

El desarrollo del sub tema, los resultados y conclusiones de la investigación, se encuentran en el presente documento.

El suscrito tutor, considera 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 19 días del mes de febrero del año dos mil veinte.

---

**Msc. Ramona Lillyam Tablada Corrales.**  
**Tutor**

## **RESUMEN**

El presente trabajo está orientado a los controles internos contables de las MIPYMES del departamento de Boaco, Chontales y la RAACS. El control interno contable se basa en generar controles, medidas y procedimientos que relacionados entre sí y unidos a las personas son partes indispensables, para lograr una eficaz, eficiente y adecuada función contable, administrativa y financiera.

Se realiza un estudio cuyo instrumento a utilizar es de cuestionario el cual se aplica en la cooperativa de servicios agropecuarios “Productores Agropecuarios de Acoyapa R, L” en el departamento de Chontales, en donde se pretende calificar las actividades de control interno en base a las ventas y cobranzas para un buen desarrollo de las actividades cotidianas dentro de la empresa.

Se presenta un caso práctico que contribuye al fortalecimiento de conocimientos sobre aspectos importantes que comprende el control interno contable en las ventas y cobranza de la cooperativa. Al haber aplicado el instrumento en la cooperativa obtuvimos una calificación de 74% con un nivel de confianza moderado y un nivel de riesgo también moderado que oscila entre el 49%-25%.

Se concluye que existe una buena efectividad de control interno dentro de la cooperativa, ya que, si el SCI no es implementado, no tendríamos una forma segura de manejar las áreas destinadas dentro de la entidad, el cual esta investigación pretende brindar información que ayude a solucionar las distintas problemáticas que se presenten dentro de la empresa con el fin de que estos pueden obtener resultados eficientes.

# *Seminario de Graduación*



## **I. INTRODUCCION**

El presente trabajo está orientado a la efectividad del control interno de las ventas y cobranzas de las cooperativas agropecuarias. El control interno contable comprende el plan de organización, métodos y procedimientos que de forma coordinada adopta un negocio para la protección de sus activos y la obtención de información correcta y segura en donde les permita a los socios de la cooperativa la toma de decisiones acertadas en cuanto a la inversión, los ingresos de las ventas y cobranzas que provienen en concepto de la farmacia veterinaria y de la actividad principal que es el acopio de leche que comercializan.

Las MIPYMES son un sector importante para el desarrollo económico del país, ya que son generadoras de empleo de las micro, pequeñas y medianas empresas formando parte estructural de la economía del país, las cooperativas agropecuarias se forman de pequeños y medianos productores facilitando los niveles organizativos y sociales para la incrementación de la producción y productividad pecuaria y agrícola.

Es importante destacar que la actividad principal de la cooperativa “COOPA” es el acopio de leche de sus asociados para ser vendidos a la Industria lechera (NILAC), en su estructura de servicio cuenta con una farmacia veterinaria, se le brinda al socio otros beneficios como son los créditos con entidades bancarias para sus inversiones en la finca, servicio de maquinaria para arar la tierra, siembra de pasto, además de otros servicios como de trazabilidad bovina y asistencia técnica principalmente en el área ganadera, donde ser socio les permite formar parte de la gran familia de Cooperativa “COOPA” pueden sentirse en casa y seguro, cumpliendo con las políticas, términos y condiciones de la cooperativa.

La cooperativa se rige mediante Ministerio de Economía Familiar Comunitaria, Cooperativa Y Asociativa, (MEFCCA), proporcionando un modelo de atención integral a la micro y mediana producción rural y urbana, a través de la agricultura, agroindustria, artesanía, el comercio y los servicios, desde las cooperativas, núcleos de ahorro y crédito, asociaciones informales, que en conjunto forman parte de la economía familiar.



## *Seminario de Graduación*

En el desarrollo del sub tema se hace énfasis a las principales variables; estructura del control interno, componentes del control interno según el COSO 2013, actividades del control interno aplicadas a ventas y cobranza, clasificación de las actividades, tipos de ventas, principios generales de la cobranza, escalas de calificación del control interno, responsabilidad de la administración sobre el control interno.

Este trabajo investigativo está estructurado por una Introducción, justificación, Objetivos y Desarrollo del subtema; aspectos teórico donde se describen las variables de estudio como se menciona en el párrafo anterior, seguidamente se presenta un caso práctico que refleja la evaluación de control interno contable en las ventas y cobranzas de la cooperativa centrándose en las actividades de control a través de un cuestionario que consta de 43 preguntas y posteriormente las conclusiones, bibliografía y anexos.



## **II. JUSTIFICACION**

La investigación de la efectividad del control interno contable en las ventas y cobranzas de las cooperativas agropecuarias se trata de revisar o analizar la estructura del control interno basándose del modelo COSO 2013 entre ella está el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividad del control, información y comunicación, supervisión y seguimiento.

El control interno contable en las ventas y cobranza debe garantizar razonabilidad en los registros contables brindando un alto grado de seguridad y confianza de que han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales que perjudiquen las decisiones de la cooperativa. Considerando que el control interno es un elemento muy importante en la administración ya que al haber un mal funcionamiento de estos podría ocasionar problemas con el fisco, problemas financieros, fraudes, errores. Al no realizar la evaluación de controles internos estos seguirán deficientes y no estarían cumpliendo con las políticas y procedimientos y esto afectaría directamente la rentabilidad de las cooperativas.

Así mismo los resultados de esta investigación servirá como herramienta de apoyo al personal de la cooperativa “COOPA”, además de ser una guía para el buen manejo de las operaciones también como una herramienta contable-administrativa para el fortalecimiento de la toma de decisiones de los socios. También tendrá un impacto positivo a los estudiantes y docentes del departamento de ciencias económicas y administrativa de la facultad UNAN FAREM Chontales, como referencia para futuras investigaciones, así como para el repositorio de la UNAN- Managua.



## **III. OBJETIVOS**

### **3.1 GENERAL**

- Evaluar la efectividad del control interno contable de las ventas y cobranzas de las cooperativas agropecuarias.

### **3.2 ESPECIFICOS**

- ✓ Analizar la estructura del control interno en base a los componentes del modelo COSO 2013.
- ✓ Detallar las actividades del control interno aplicadas a ventas y cobranzas de las cooperativas.
- ✓ Calificar la efectividad de las ventas y cobranzas de la Cooperativa de Servicios Agropecuarios “Productores agropecuarios de Acoyapa”



# *Seminario de Graduación*

## IV. DESARROLLO DEL SUB TEMA

### 4.1 Estructura del control interno en base a los componentes COSO 2013.

#### 4.1.1 Definición:

El control interno son normas, principios, técnicas y métodos que se realizan en una entidad por sus colaboradores con el fin de mejorar las deficiencias y tener mejor control de sus mercancías.

“Es un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la Administración y demás personal de una Entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos de la Entidad”. (Kuan & Lopez, 2014, p. 5)

Según Barrios y González (2017) “El control interno puede definirse como el conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa.”

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 prescritas por la dirección. (Romero, 2000, p. 598)

Por lo tanto, el control interno son todos aquellos reglamentos o procedimientos que ejecuta una empresa y que este hace cumplir todos sus funcionamientos para que haya una mejor calidad y desarrollo empresarial.

#### 4.1.2 Importancia

El control interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables, y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades y errores y propugnan por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veras de las transacciones y manejos empresariales. (Gonzalez, 2014).



### **4.1.3 Objetivos del sistema del control interno.**

- ❖ Proteger los recursos de la organización.
- ❖ Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones.
- ❖ Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- ❖ Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional
- ❖ Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información.
- ❖ Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- ❖ Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- ❖ Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional. (Rada, 2014)

### **4.1.4 Principios de Control Interno**

Los principios de control interno se dan con el objetivo de tener una seguridad en los controles internos Según Campos (2015) “El ejercicio del control interno implica que éste se debe hacer siguiendo los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celebridad, imparcialidad publicidad y valoración de los costos ambientales”.

✓ Principio de igualdad: consiste en que el SCI debe velar por que las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegio a grupos especiales.

✓ Principio de moralidad: todas las operaciones se deben realizar no sólo acatando las normas aplicables a la organización, si no los principios éticos y morales que rigen la sociedad.



## *Seminario de Graduación*

✓ Principio de eficiencia: vela por que, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y / o servicios se haga el mismo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.

✓ Principio de economía: vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización.

✓ Principio de celebridad: consiste en que uno de los principales aspectos sujetos a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.

✓ Principio de imparcialidad y publicidad: consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la información.

✓ Principio de valoración de costos ambientales: consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales su operación pueda tenerlo. (Cepeda, 1997, p. 14)

### **4.1.5 Definición COSO 2013 (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de Normas-Treadway Commission)**

“Es una organización voluntaria del sector privado, establecida en los Estados Unidos dedicada a proporcionar orientación a la gestión ejecutiva y las entidades de gobierno sobre los aspectos fundamentales de organización, la ética empresarial, control interno, gestión de riesgo empresarial, el fraude y la presentación de información financiera” (Aviles, 2019, p. 44).



## 4.1.6 Componentes del control interno según COSO 2013



←  
Fuente propia

### 4.1.6.1 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. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the Top” con respecto al control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad.

El ambiente de control son acciones que refleja el desempeño de las actividades que realizan los encargados de la entidad. Según Martínez (2015) Afirma:

Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proveen las bases para llevar a cabo el Control Interno a través de la organización. El directorio y la alta gerencia establecen el ejemplo en relación con la importancia del Control Interno y las normas de conducta esperada. (p. 24)

Es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

# *Seminario de Graduación*



- ❖ Se estructuran las actividades del negocio.
- ❖ Se asignan autoridad y responsabilidad.
- ❖ Se organiza y desarrolla la gente.
- ❖ Se comparten y comunican los valores y creencias.
- ❖ El personal toma conciencia de la importancia del control.

## **4.1.6.2 Evaluación de riesgo**

Sandoval y Flores (2017) Plantea: “La evaluación de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para el logro de los objetivos, como base para determinar la forma de administrarlos. Se requieren mecanismos particulares para identificar y administrar los riesgos asociados al cambio.” (p.26)

“La evaluación de riesgos involucra un proceso dinámico e interactivo para identificar y analizar riesgos que afectan el logro de objetivos de la entidad, dando la base para determinar cómo los riesgos deben ser administrados. La gerencia considera posibles cambios en el contexto y en el propio modelo de negocio que impidan su posibilidad de alcanzar sus objetivos.” (p. 28)

## **4.1.6.3 Actividades de control**

Las actividades de control son medidas para garantizar la disminución de riesgos y realizar una mejor gestión de los objetivos con el fin de obtener resultados eficientes. Sandoval y Flores (2017) Plantea que:

Actividades de Control son las acciones establecidas por políticas y procedimientos para ayudar asegurar que las directivas de la administración para mitigar riesgos al logro de objetivos son llevadas a cabo. Las Actividades de Control son realizadas a todos los niveles de la entidad y en varias etapas del proceso de negocio, y sobre el ambiente de tecnología. (p. 29)

- Integradas con la Evaluación de Riesgos.
- Consideran factores específicos de la entidad.
- Determinadas por los procesos de negocio relevante



## *Seminario de Graduación*

- Considera una combinación de distintos tipos de actividades de control.
  - (Preventivos y/o detectivos)
- Considera a qué nivel aplicar las actividades de control.
- Aborda la separación de funciones. (Registro, autorización, aprobación)
- Determina la vinculación entre el uso de la tecnología en los procesos de negocio y los controles generales de tecnología.
  - Establece las actividades de control de infraestructura de tecnología pertinentes.
  - Establece actividades de control pertinentes sobre los procesos de administración de seguridad.
  - Establece actividades de control pertinentes sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnología. (Sandoval & Flores, 2017, p. 32)

### **4.1.6.4 Sistema de información**

Este componente es importante y fundamental para que el trabajador pueda cumplir con sus responsabilidades de informar o comunicar la información requerida en tiempo y forma. Martínez (2015) Establece:

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. (p. 5)

La comunicación por diferentes medios permite el intercambio de información entre colaboradores obteniendo como resultado que todos apunten a un mismo objetivo. Ladino (2009) Plantea:

Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, y funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal efecto. No obstante, resulta importante mantener un esquema de información acorde con las necesidades institucionales que, en un contexto



## *Seminario de Graduación*

de cambios constantes, evolucionan rápidamente. Por lo tanto, deben adaptarse, distinguiendo entre indicadores de alerta y reportes cotidianos en apoyo de las iniciativas y actividades estratégicas, a través de la evolución desde sistemas exclusivamente financieros a otros integrados con las operaciones para un mejor seguimiento y control de las mismas. La existencia de líneas abiertas de comunicación y una clara voluntad de escuchar por arte de los directivos resultan vitales. (p.13)

### **4.1.6.5 Supervisión del sistema de control- Monitoreo**

Se realiza con el fin de evaluar que los controles internos se encuentren operando de manera adecuada. “Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado”. (Prado & Rios, 2018, p. 22)

El objetivo de la supervisión es que el control interno marche apropiadamente, a través de actividades continuas. Los autores afirman:

Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar. (Prado & Rios, 2018, p. 14)

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes e innecesarios para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas:

- 1- Durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de organización.
- 2- De manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control).
- 3- Mediante la combinación de las dos formas anteriores. (Romero, 2015)



## **4.2 Actividades del control interno aplicadas a ventas y cobranzas.**

Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las 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, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos. Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas.

Las actividades de control conforman una parte fundamental de los elementos de control interno. Estas actividades están orientadas a minimizar los riesgos que dificultan la realización de los objetivos generales de la organización. Cada control que se realice debe estar de acuerdo con el riesgo que previene, teniendo en cuenta que demasiados controles son peligrosos como lo es tomar riesgos excesivos.

Estos controles permiten:

- Prevenir la ocurrencia de riesgos innecesarios.
- Minimizar el impacto de las consecuencias de los mismos.
- Restablecer el sistema en el menor tiempo posible. (Martinez, 2015)

### **4.2.1 Clasificación de las actividades**

#### **✚ Autorización y Aprobación**

La autorización es la acción y efecto de autorizar (reconocer la facultad o el derecho de una persona para hacer algo). Es un acto realizado por una autoridad, a través del cual se permiten a un sujeto una cierta actuación que, en otro caso, estaría prohibida (Pérez & Merino, 2015).

La aprobación contiene la declaración de que el acto a que se ha concedido la autorización es de buena administración y es indicativa de la voluntad del órgano de

# *Seminario de Graduación*



control para que adquiera los efectos a que está destinado; entraña la declaración de la legitimidad y de la conveniencia del acto administrativo y produce efectos desde la fecha del acto o del contrato. (Mendoza, 2013)

## **+ Verificación**

Según el autor Martínez (2019) “La verificación es el proceso que se lleva a cabo para comprobar que algo es real o verdadero, demostrar el estado de alguna cosa o situación, o confirmar que lo que se pronosticó resultó certero.” (p.21)

## **+ Conciliación**

De acuerdo a Pérez (2015) "La conciliación es un medio alternativo de resolución de conflictos, mediante el cual las partes resuelven directamente un litigio con la intervención o colaboración de un tercero." (p.18)

## **+ Acceso Restringido a los recursos, activos y registros**

El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, debe estar protegido por mecanismos de seguridad y limitado a las personas autorizadas.

Todo activo de valor debe ser asignado a un responsable de su custodia y contar con adecuadas protecciones, a través de seguros, almacenaje, sistemas de alarma, pase para acceso, etc.

Además, deben estar debidamente registrados y periódicamente se cotejarán las existencias físicas con los registros contables para verificar su coincidencia. La frecuencia de la comparación depende del nivel de vulnerabilidad del activo, pudiendo ser ocasional, semanal, quincenal o mensual.

Se deben crear controles sobre la seguridad informática, con el cambio frecuente de los códigos de acceso u otras medidas. Todo el mecanismo de seguridad estará en correspondencia con la necesidad que exista del mismo, siempre observando la relación costo/beneficio. (Garcia, s.f., p. 41)



## **✚ Segregación de Funciones**

La segregación de funciones, es para prevenir el fraude interno en la organización. Con esto un individuo no llevará a cabo todas las actividades de operación, no todo estará bajo su responsabilidad; ninguna persona debe manejar todas las fases de una transacción, “ninguna persona debe ser capaz de registrar, autorizar y conciliar una transacción”. Ello como mecanismo de protección para esas mismas personas y de la misma organización. (Barrios & Gonzalez, 2017)

### **4.2.2 Ventas**

#### **4.2.2.1 Definición**

Es un proceso que permite que el vendedor de bienes o servicios identifique, anime y satisfaga los requerimientos del comprador con beneficio mutuo y en forma permanente. 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. (Melo, 2018)

Es un proceso compuesto por un proceso de etapas necesarias para vender un producto, servicio, que empieza en el primer contacto con el cliente y termina en la post venta, la venta puede considerarse como un proceso personal o impersonal, mediante el cual el vendedor pretende influir con el comprador; este identifica las necesidades o deseos del comprador, genera el impulso hacia el intercambio para lograr el beneficio de ambas partes. (Reid, 2016, p. 54)

En conjunto, ventas son los productos ya terminados después de pasar por diferentes procesos, disponibles a la venta, siendo estos un cambio de producto y/o servicios por dinero entre un proveedor y un cliente.

#### **4.2.2.2 Tipos de ventas.**

##### **❖ Ventas al crédito.**

La venta a crédito es el tipo de operación en el que el pago se realiza en el marco del mediano o largo plazo, luego de la adquisición del bien o servicio, esta tiene el



## *Seminario de Graduación*

propósito de distribuir el pago del bien o servicio adquirido en un determinado plazo pactado de antemano entre el comprador y el vendedor, de manera que el primero pueda amortizarlo, por ejemplo, en varios meses.

La venta a crédito depende de muchas variables y puede realizarse en distintos plazos de pagos. En general, el comprador tiene un plazo de treinta, sesenta o noventa días para abonar lo que debe. O bien, puede hacerlo en cuotas o en efectivo alcanzada una fecha. (Bembibre, 20013)

### ❖ **Ventas al contado.**

Es una clase de pedido que se utiliza cuando el cliente pide, retira y paga las mercaderías de forma inmediata. La entrega se trata en cuanto se registra el pedido. Una factura de fondos en efectivo puede imprimirse desde el pedido inmediatamente y la facturación está relacionada con el pedido. No existen créditos para el cliente como en los pedidos con entrega inmediatamente o los pedidos estándar, porque el importe de la factura se contabiliza directamente en una cuenta de medios de pago. (Blanco, 2012)

En un movimiento de ventas al contado, el cliente compra y paga las mercancías, este se realiza en el momento mismo de la transacción (compra/venta); puede realizarse de diversas formas, no sólo mediante dinero en efectivo, sino también a través de cheques, letras, etc.

Una venta al contado también se incluye si se realiza en un periodo de tiempo inferior a treinta días desde que se produjo la transacción.

### ❖ **Venta directa o personal**

De acuerdo a Castillo (2017) “Este tipo de venta puede ser realizado en el ámbito mayorista o minorista. Es la forma de venta en la que el vendedor conversa personalmente con el cliente, mostrándole los beneficios del producto o servicio.”

# Seminario de Graduación



En otras palabras, en la venta directa o personal existe una relación directa entre el comprador y el vendedor.

## ❖ **Venta interna**

Las ventas internas también conocidas como Inside Sales, son aquellas ventas realizadas desde dentro de la empresa.

Un error muy común es confundir este tipo de ventas con telemarketing (vía telefónica). En este tipo de ventas el vendedor aborda a su cliente conociéndolo bien, sabiendo cuáles son sus necesidades y qué es lo mejor que tiene para ofrecerle.

La venta interna funciona muy bien en empresas B2B (negocio a negocio). De esta forma el vendedor no necesita perder tiempo dislocándose hasta el cliente, aumentando de esta forma su productividad y reduciendo costos. (Navarro, 2017, p. 10)

### 4.2.3 **Etapas de la venta**

#### ➤ **Preparación de la actividad**

Para desarrollar con éxito su trabajo, el vendedor ha de asumir esta primera etapa en dos fases perfectamente diferenciadas: la organización de su actividad y la preparación de la visita al cliente.

#### **1. Organización**

El vendedor al que se le confía una zona de ventas deberá plantearse una serie de preguntas, lo más realistas posibles, relativas al área de su responsabilidad y a los productos que está encargado de vender, como, por ejemplo: ¿qué cifras de venta voy a conseguir?, ¿quiénes son los clientes?, ¿qué tipos de clientes hay?, ¿cuántos clientes debo visitar? y ¿cuántos no son visitados?, ¿dónde se encuentran?, etc.

Estos interrogantes también son planteados por la dirección comercial y tan solo con un trabajo en equipo podrán ser despejados con éxito. Para ello habrá que realizar un



análisis exhaustivo de la cartera de clientes, clasificarlos, valorar su potencial y realizar una ficha del cliente con la mayor información posible. (Alvarez, 2016)

## **2. Preparación de la entrevista**

El vendedor deberá trazarse un objetivo específico para cada gestión de venta. Un objetivo es una meta que hay que alcanzar en un plazo determinado. Debe ser ambicioso, pero realizable, mensurable y, desde luego, compatible con los objetivos generales de la empresa.

Para lograr ese objetivo, el vendedor debe desarrollar una estrategia que le ayude a lograrlo, es decir, tiene que prever qué se va a decir, cómo se va a decir y cuándo se va a decir, así como de qué medios va a disponer para desarrollar esa estrategia.

### ➤ **Toma de contacto con el cliente**

También llamada etapa de apertura, abarca desde las primeras palabras que se cruzan entre cliente y vendedor, que en ocasiones no tienen aún contenido comercial, sino más bien personal, hasta la siguiente etapa, que denominamos determinación de necesidades. Esta etapa variará dependiendo de si es la primera entrevista o, por el contrario, se realiza a un cliente habitual al que se le visita periódicamente. (Sanchez & Cano, 2014)

### ➤ **Determinación de necesidades**

Es la etapa en la que el vendedor trata de definir, detectar, reunir o confirmar la situación del cliente sobre sus necesidades, motivaciones o móviles de compra. Cuanta más información logremos del cliente, más fácil será decidir los productos a vender y los argumentos a utilizar. Para vender un producto o servicio hay que hacer coincidir los beneficios de este con las necesidades, motivaciones y móviles expresados por el comprador. Esta coincidencia no se da por simple y puro azar, sino que es el resultado de un serio trabajo de investigación. (Sanchez & Ruiz, 2015)

### ➤ **Argumentación**

La fase de argumentación es indispensable dentro del proceso de negociación. En realidad, el trabajo del vendedor consiste en hacer que el cliente perciba las diferencias

# *Seminario de Graduación*



que tienen sus productos frente a los de sus competidores. Esto se logrará presentando los argumentos adecuados y dimensionando los beneficios de su producto o servicio. Ahora bien, debe presentarlos en el momento adecuado; es decir, después de conocer las necesidades y motivaciones o móviles de compra del interlocutor y no antes. (Castillo, 2017)

## ➤ **Tratamiento de objeciones**

Podemos definir la objeción como una oposición momentánea a la argumentación de venta. No siempre esto es negativo; por el contrario, las objeciones en la mayoría de las ocasiones ayudan a decidirse al cliente, pues casi siempre están generadas por dudas o por una información incompleta.

## ➤ **El cierre**

Todo cuanto el vendedor ha hecho hasta este momento tiene un solo objetivo: cerrar. Es decir, lograr el pedido o al menos conseguir un compromiso formal. En realidad, se empieza a cerrar en la etapa de preparación, cuando en casa o en el despacho se planifica bien la entrevista de venta. Continúa en la etapa de apertura o contacto con el cliente, para seguir en la etapa de determinación de necesidades, donde es fundamental que se hayan sabido plantear las preguntas adecuadas y averiguado necesidades o motivaciones específicas del cliente. Si se ha argumentado presentando los beneficios de su producto de forma que el cliente perciba la utilidad que le va a dar, o la comodidad, o las satisfacciones que le va a proporcionar, y, por supuesto, si ha sabido dar respuesta a las objeciones que le ha formulado el cliente sobre su producto, si todo ello se ha llevado con profesionalidad, no se debe tener temor, la venta está hecha.

## ➤ **Reflexión o autoanálisis**

Es totalmente necesario que nada más terminar una entrevista de venta, el vendedor analice cómo ha transcurrido esta. Cuando ha tenido éxito, para saber por qué y qué es lo que le ha ayudado a lograr el objetivo, de esa manera, podrá repetir aquellas palabras, argumentos o acciones que le han llevado a obtener la venta y, consecuentemente, podrá conseguir otras, lo cual le asegurará una mayor eficacia. Si la entrevista de venta ha resultado fallida, no deberá desanimarse ni darse por vencido; en

# *Seminario de Graduación*



lugar de ello, la analizará en profundidad, para identificar qué es lo que hizo que no debería haber hecho. (Muñiz, 2000, p. 440)

## **4.2.4 Cobranzas**

Es el proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etcétera. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente de menester, o puede encomendarse a otra institución. En el primer caso, luego de tener claros cuales son los montos que deben percibirse, una persona denominada cobrador se hace presente en los domicilios identificados para el abono del monto. (Uchoa, 2014)

## **4.2.5 Cuentas por cobrar.**

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo. De acuerdo con la normatividad aplicable a las cuentas por cobrar, se deben registrar contablemente en concordancia con el valor pactado originalmente del derecho exigible, pero de igual forma se deben considerar dentro de dichos registros las afectaciones que sufre el valor pactado, como lo son los descuentos o las bonificaciones. (Cepeda, 1997)

Por lo tanto, es una forma de obtener efectivo, al efectuar una venta de cierto producto de modo que sea al crédito o al contado ya sea a corto o largo plazo o bien sea el cobro de una deuda que se tenga con algún cliente o el cobro que vaya a realizar un proveedor.

### **4.2.5.1 Clasificación de las cuentas por cobrar.**

#### **❖ Cuentas por Cobrar – Comerciales.**

“Bajo este rubro se deberán agrupar todas aquellas cuentas que representen derechos de una empresa sobre terceras personas naturales y/o jurídicas emergentes únicamente por la venta de mercaderías al crédito y/o anticipos a cuenta de futuras compras.” (Sanchez & Cano, 2014) Siendo estas:

- ✚ Cuentas por cobrar.



## *Seminario de Graduación*

- ✚ Documentos por cobrar.
- ✚ Letras por cobrar.
- ✚ Letras renovadas por cobrar Anticipo a proveedores.

### ❖ **Otras cuentas por cobrar.**

Bajo este rubro se deberán agrupar todas aquellas cuentas que representen derechos de una empresa sobre terceras personas naturales y/o jurídicas por cualquier concepto, excepto por la venta de mercaderías. Siendo estas:

- ♠ Cuentas del personal.
- ♠ Alquileres por cobrar.
- ♠ Comisiones por cobrar.
- ♠ Intereses por cobrar.
- ♠ Seguros por cobrar.

### ❖ **Cuentas incobrables.**

Bajo este rubro se deberán agrupar todas aquellas cuentas que representen derechos perdidos de una empresa sobre terceras personas naturales y/o jurídicas. Es decir: partidas que representan irrecuperabilidad o créditos declarados perdidos. Siendo estas:

- ✓ Cuentas incobrables.
- ✓ Letras incobrables.
- ✓ Documentos incobrables.

#### **4.2.6 Etapa de la gestión de cobranza**

- Procesamiento de la información.
- Segmentación de la cartera de cobranza.
- Definición de campañas y de la Estrategia de Cobranza.
- Ejecución de la Estrategia de Gestión de Cobranzas.
- Gestión Personalizada / Automatizada.
- Informes de Gestión de Cobranza / Cobro.



## **4.2.7 Principios generales de la cobranza.**

- ❖ La gestión de cobranza debe ser planeada no improvisada.
- ❖ La gestión de cobranza debe generar ventas.
- ❖ La gestión de cobranzas debe ser manejada con profesionalismo.
- ❖ La gestión de cobranza debe realizarse de forma amable, cortes, pero firme.
- ❖ Establecer procesos de recordatorio del vencimiento de deudas.
- ❖ Brindar un trato personalizado, para esto es indispensable conocer al cliente.
- ❖ Verificar el cumplimiento de compromisos pactados con los clientes.
- ❖ Llevar un registro actualizado de las comunicaciones con los clientes.
- ❖ Mantener una buena relación con los clientes.
- ❖ La gestión de cobranzas debe ser constante. (Castillo, 2017)

## **4.2.8 Tipos de estrategia de cobranzas.**

- ✓ Educar a los clientes sobre características del producto, costos y gastos de cobranzas.
- ✓ Establecer fechas de pago.
- ✓ Tratar quejas y reclamos oportunamente.
- ✓ Utilizar el refuerzo positivo.
- ✓ Fomentar la alta productividad en el área de cobranza.
- ✓ Determinar el procedimiento adecuado para la cobranza. (Taisigue & Torrez, 2017, pp. 35-36)

## **4.3 Calificar la efectividad de las actividades del control interno contable aplicadas a ventas y cobranzas**

### **4.3.1 Evaluación de riesgos.**

La esencia del control, es la retroalimentación de los resultados sobre las acciones tomadas por la empresa, a efectos de su medición y regulación. Este presenta dos aspectos: el desempeño es medido contra un estándar y el desempeño es reglamentado o corregido



## *Seminario de Graduación*

(si es necesario) a la luz de esa medida (por lo tanto, es importante la oportunidad de la retroalimentación).

Los controles se clasifican frecuentemente de la siguiente manera: primero de retroalimentación, obtienen información sobre las actividades terminadas. Estos permiten la mejora en el futuro desempeño, mediante el aprendizaje de errores anteriores. Por lo tanto, las acciones correctivas ocurren después del hecho. Un ejemplo de esto es la inspección de las mercancías terminadas.

Segundo, concurrentes, estos ajustan los procesos en marcha. Estos controles de tiempo real vigilan las actividades en el presente, para prevenir se desvíen demasiado de los estándares. Un ejemplo de esto es la supervisión estrecha de la línea de trabajadores de producción.

Y tercero, adelantados o futuros, estos controles anticipan y previenen problemas. Estos controles requieren una perspectiva a largo plazo. Ejemplo de esto son las políticas y procedimientos organizacionales. (Barrios & Gonzalez, 2017)

### **❖ Efectividad**

Los sistemas de control interno de entidades diferentes operan con diferentes niveles de efectividad. En forma similar, un sistema en particular puede operar en forma diferente en tiempos diferentes. Cuando un sistema de control interno alcanza una calidad razonable, puede ser “efectivo”.

El control interno puede ser juzgado efectivo, si el consejo de administración y la gerencia tienen una razonable seguridad de que:

- Se conoce el grado en que los objetivos y metas de las operaciones de las entidades están siendo alcanzados.
- Los informes financieros están siendo preparados con información confiable.
- Se están observando las leyes y los reglamentos aplicables.

# *Seminario de Graduación*



Dado que el control interno es un proceso, su efectividad es un estado o condición del mismo en un punto en el tiempo. Determinar si un sistema de control interno en particular es “efectivo, es un juicio subjetivo resultante de una evaluación de si los cinco componentes mencionados están presentes y funcionando con efectividad. Su funcionamiento efectivo da la seguridad razonable, en cuanto al logro de los objetivos de uno o más de los logros citados. De esta manera, estos componentes constituyen también criterios para un control interno efectivo.

A pesar de que los cinco criterios deben ser adecuados, esto no significa que cada componente deba funcionar idénticamente o al mismo nivel, en entidades diferentes. Puede haber algunos ajustes entre ellos, dado que los controles pueden obedecer a una variedad de propósitos, aquellos incorporados a un componente en que previenen un riesgo en particular, sin embargo, en combinación con otros pueden lograr un efecto de conjunto satisfactorio. (Barrios & Gonzalez, 2017)

## **4.3.1.1 Métodos de la evaluación del control interno**

### **❖ Método Descriptivo:**

En este método se relacionan las diversas características del Control Interno, clasificados por actividades, departamentos, funcionarios y empleados o registros de contabilidad que intervienen en el sistema. (Sanchez & Ruiz, 2015)

Este método también conocido como narrativo consiste en describir de forma detallada los procedimientos, características y elementos de un sistema de Control Interno para las distintas áreas de la entidad.

### **❖ Método de Cuestionario:**

En este método se plantean las cuestiones que usualmente constituyen los aspectos básicos del Control Interno. Estos temas se desarrollan de ante mano preparando una serie de preguntas que posteriormente se contestan en las oficinas del negocio en presencia de las medidas de control realmente en vigor. (Sanchez & Ruiz, 2015)



## *Seminario de Graduación*

En este método se realizan una serie de preguntas destinadas a los controles de cada área de la empresa, los cuales deberán ser contestadas únicamente por el responsable o jefe de departamento con fin de evaluar o asegurarse de la efectividad de los controles.

### ❖ **Método Gráfico:**

Consiste en presentar objetivamente la organización del cliente y los procedimientos que tienen en vigor en sus varios departamentos o actividades; o bien en preparar graficas combinadas de organización y procedimientos.

El Método Gráfico es una representación por medio de símbolos, gráficas, flujo gramas, etc., de la estructura de las áreas y de los procedimientos proporcionando una idea clara y concisa de la forma en que opera el sistema, teniendo como propósito describir el flujo de documentos y registros de la empresa.

#### **4.3.1.2 Escalas de calificación del control interno.**

Según Palma (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 40 preguntas que suman una calificación de 100 puntos, conforme a lo siguiente:

Componentes del control interno a evaluar	Número de preguntas	Puntuación	<b>Nota:</b> El Marco de Control Interno recientemente actualizado y también conocido como COSO III, le da la misma importancia a los cinco componentes del control interno y, por lo tanto, tienen la misma ponderación para efectos de la calificación, independientemente del número de preguntas establecidas para evaluar cada componente.
Ambiente de control	10	20	
Administración de riesgos	8	20	
Actividades de control	11	20	
Información y comunicación	8	20	
Supervisión y seguimiento	3	20	
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	

# Seminario de Graduación



Cada pregunta tiene tres opciones de respuesta (su explicación se presenta en la siguiente tabla) y en ningún caso se requiere anexar documentación soporte, sin embargo, conforme al artículo 14 de las Normas de Control Interno para el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, es responsabilidad de las unidades administrativas conservar y resguardar la evidencia documental y/o electrónica que sustente sus respuestas.

Opción de respuesta	Puntuación	Descripción de la respuesta e implicación
SI	2.50	La actividad se cumple y se describe la documentación soporte con la que se cuenta o se indica que es posible generarla.
SI PARCIALMENTE	1.25	La actividad se cumple, pero se explica que se tiene dificultad o no es factible generar la documentación soporte.
NO	0.00	La actividad no cumple y se requiere establecer las acciones de mejora correspondientes.

Las respuestas afirmativas deben estar soportadas con evidencia documental y las respuestas negativas deben generar acciones de mejora; en ambos casos, tanto la evidencia documental como la implementación de acciones de mejora, puede ser verificadas mediante auditorías que practique la Contraloría Interna.

El cuestionario debe ser contestado en tiempo y forma por los Titulares de las unidades administrativas, durante el mes de febrero de cada año, utilizando los medios electrónicos que para tal efecto establezca el Comité de Auditoría y Riesgos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

#### 4.3.1.3 Controles claves (Manual de Auditoria Gubernamental).

Es aquel procedimiento, técnica o grupo de técnicas que siempre que funcionen bien, ayudaran a que el sistema o ciclo de transacciones produzca información confiable y/o ayude a evitar o a detectar oportunamente errores o irregularidades importantes. (Contraloria, 2009, pp. 14-17)

- ✓ Control político: está integrado por el poder legislativo, consejos municipales o regionales y se encarga de los presupuestos, regulaciones, organización y funcionamiento y procedimientos administrativos financieros.
- ✓ Control financiero: este tiene como finalidad verificar en qué medida una determinada gestión, después de haber sido realizada, se acomodó a la



## *Seminario de Graduación*

regularidad y a los principios de buena gestión financiera con objeto de que el responsable de dicha actividad pueda, si es preciso, mejorarla.

- ✓ Control administrativo: comprenden el plan de organización y los procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones y actividades por parte de la gerencia, estos abarcan análisis estadísticos, estudios e tiempos y movimientos, informes de rendimiento, programas de capacitación de empleados y controles de calidad.
  
- ✓ Control de gestión: tienen como objeto facilitar a los administradores de las oficinas o unidades, así como aquellos funcionarios con responsabilidad de planeación y de control, información permanente sobre aquellos desempeños particularmente buenos o deficientes, tanto en la prestación de servicios, como en la ejecución de los programas y proyectos que se hayan propuestos en cumplimiento del plan estratégico y el programa anual de operaciones (POA).

### **4.3.1.4 Deficiencia de control**

#### **Niveles de riesgos.**

♣ **Alto:** Evaluación de todas las actividades de control. Tomar todas las actividades de control posibles dentro de la organización, teniendo en cuenta el análisis coste-beneficio. Muchas veces poner unas medidas de control pueden suponer un coste mayor que el beneficio que nos puede reportar. Este análisis permite cuantificar si compensa o no adoptarlo.

♣ **Medio:** Evaluación y supervisión de controles clave y relevantes. Se hace evaluación y supervisión de controles, pero solo claves o relevantes en los que no se permiten que se vayan a una zona de no confort. Se trata de realizar controles para pasar al nivel de riesgo bajo.

♣ **Bajo:** No evaluación de actividades de control. No se necesitan realizar actividades de control al tratarse de un riesgo del día a día caracterizado por la propia actividad de la empresa. (García, 2016)

# *Seminario de Graduación*



## ➤ **Riesgo inherente**

Este tipo de riesgo tiende a ver exclusivamente con la actividad económica o negocio de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno que allí se estén aplicando.

Si se trata de una auditoría financiera es la susceptibilidad de los estados financieros a la existencia de errores significativos; este tipo de riesgo está fuera del control de un auditor por lo que difícilmente se puede determinar o tomar decisiones para desaparecer el riesgo ya que es algo innato de la actividad realizada por la empresa.

Entre los factores que llevan a la existencia de este tipo de riesgos esta la naturaleza de las actividades económicas, como también la naturaleza de volumen tanto de transacciones como de productos y/o servicios, además tiene relevancia la parte gerencial y la calidad de recurso humano con que cuenta la entidad. (Blandino, 2017).

## ➤ **Riesgo de control**

Aquí influye de manera muy importante los sistemas de control interno que estén implementados en la empresa y que en circunstancias lleguen a ser insuficientes o inadecuados para la aplicación y detección oportuna de irregularidades. Es por esto la necesidad y relevancia que una administración tenga en constante revisión, verificación y ajustes los procesos de control interno.

Cuando existen bajos niveles de riesgos de control es porque se están efectuando o están implementados excelentes procedimientos para el buen desarrollo de los procesos de la organización. Entre los factores relevantes que determina este tipo de riesgo son los sistemas de información, contabilidad y control. (Blandino, 2017)

## ➤ **Riesgo de detección**

Este tipo de riesgo está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría por lo que se trata de la no detección de la existencia de errores en el proceso realizado.

# *Seminario de Graduación*



La Responsabilidad de llevar a cabo una auditoria con procedimientos adecuados es total responsabilidad del grupo auditor, es tan importante este riesgo que bien trabajado contribuye a debilitar el riesgo de control y el riesgo inherente de la compañía.

Es por esto que un proceso de auditoría que contenga problemas de detección muy seguramente en el momento en que no se analice la información de la forma adecuada no va a contribuir a la detección de riesgos inherentes y de control a que está expuesta la información del ente y además se podría estar dando un dictamen incorrecto. (Blandino, 2017)

#### **4.3.1.5 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 en 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.

De acuerdo a (Turco, 2015) En cualquier organización, el más fuerte se detiene ante el director ejecutivo. Él tiene la responsabilidad última del manejo del control interno. Uno de los aspectos más importantes de su responsabilidad es asegurar la existencia de un ambiente de control positivo. Más que cualquier otro individuo o función, el director ejecutivo da el tono por lo alto que afecta los factores ambientales de control y los otros componentes del control interno.



## **4.3.2 Caso practico**

### **4.3.2.1 Generalidades de la Cooperativa de Servicios Agropecuarios “Productores agropecuarios de Acoyapa, R.L”**

#### **✓ Antecedentes de la Cooperativa de Servicios Agropecuarios “Productores Agropecuarios de Acoyapa”**

La Cooperativa de los Productores de Servicios Agropecuarios, COOPA. Fue fundada en el año 1998 por el señor Agustín Sequeira, aproximadamente inicio con 25 socios los cuales aportaban \$500 cada uno para pertenecer a esta sociedad.

Esta cooperativa inicio con una pequeña oficina en la cual el local donde estaba ubicada se alquilaba, el personal que laboraba en esta únicamente se dedicaban a registrar la información de la leche que se compraba a diario.

Al principio solo se les compraba leche a los socios y los vehículos que transportaban la leche no eran de su propiedad. Esta empresa fue creciendo poco a poco al lado de sus socios los cuales en el año 2006 deciden comprar un local propio más amplio y construyen nuevas oficinas.

En el año 2007 deciden ubicar una farmacia veterinaria dentro de las instalaciones ya que la demanda de los clientes sobre los productos veterinarios fue aumentando y existía la problemática de que los clientes le pedían el producto desde sus fincas y que otras farmacias se les dificultaba más obtenerlos.

Hoy en la actualidad tiene más 120 socios los que han venido dándole más estabilidad a la empresa para que siga obteniendo un mejor rendimiento económico. Además esta empresa ya posee camiones de su propiedad y tiene dos acopios que se encuentran ubicados uno en la ciudad de Acoyapa y otro en San Miguel, Rio San Juan, donde a diario la leche que se compra es acopiada en cisterna de congelamiento que poseen estos Acopios.



# *Seminario de Graduación*

## ▪ **Misión**

Somos una empresa cooperativa del sector ganadero que comercializa leche y ofrece servicios a los productores los cuales son satisfactorios por los clientes ya que de una u otra manera buscamos darles solución a sus problemas en ámbito agropecuario.

## ▪ **Visión**

La principal visión de esta empresa es ir mejorando más su posición económica y llegar a procesar leche y hacer diferentes tipos de productos que se deriven de la misma. Ser una empresa líder y sostenible, inspirada en los principios cooperativos ya que enfoca sus productos y servicios que se le brinda al productor.

## ✓ **Ubicación del negocio**

Este trabajo lo estamos realizando en la ciudad de Acoyapa ch, en la Cooperativa de servicios agropecuarios “productores agropecuarios (COOPA)”, la cual está ubicada costado este del hospedaje el Chiriquí.

## ✓ **Actividad principal del negocio**

Acopio, venta de leche y productos veterinarios.

## ✓ **Constitución de la COOPA**

Está constituida por 120 socios, por lo cual de estos 120 la representan 5 distribuidos con los siguientes cargos:

- Presidente: Pedro Edilberto Sevilla Duarte.
- Vicepresidente: Guillermo Sequeira.
- Secretaria: María Isabel Murillo
- Tesorero: Efrén Antonio Reyes Quintanilla.
- Vocal: Freddy Alberto Rodríguez.



## 4.3.2.2 Descripción del procedimiento utilizado para la evaluación del control interno.

Realizamos esta investigación de campo para la “COOPA” acerca de la efectividad del control interno contable en las ventas y cobranzas de las cooperativas agropecuarias, utilizamos un instrumento basado en cuestionario, el cual es un instrumento aplicado a la muestra de la investigación que se está realizando con el objeto de recopilar la información acerca de la evaluación de los componentes de las actividades del control interno de la cooperativa que se aplicado en el área de ventas y cobranzas.

### Valoración cuantitativa.

A continuación, presentamos la siguiente matriz utilizada para la calificación cuantitativa del control interno.

<b>MATRIZ GENERAL DE VALORACION DEL COSO</b>		
<b>COMPONENTE</b>	<b>CALIFICACION</b>	
	<b>Puntaje asignado</b>	<b>Nivel de Confianza</b>
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	<b>74%</b>	<b>Moderado</b>
<b>CALIFICACIÓN DE LA MATRIZ</b>	<b>74%</b>	<b>Moderado</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERANO</b>	<b>ALTO</b>
15% -50%	51% -75%	76% -95%
85% -50%	49% -25%	24% -5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>		



## *Seminario de Graduación*

La Cooperativa de Servicios Agropecuarios “Productores Agropecuarios de Acoyapa” (COOPA), el método de evaluación del Control Interno que se utilizó es el Método de Cuestionario ya que éste nos brindó una mayor seguridad de la eficiencia de los Controles en cada una de las actividades desarrolladas en la Cooperativa. La contadora argumentaba que en este cuestionario de Control se asigna una puntuación a cada uno de los aspectos del Control Interno, con lo que se obtiene una idea de que tan eficiente y efectivo es y ha sido el Control Interno dentro de la Cooperativa.

El cuestionario realizado a la Cooperativa agropecuaria de servicios Agropecuarios de productores agropecuario, consta de 43 preguntas, los cuales fueron contestadas por la Licenciada Geyling Adelina Bravo Simons.

Cada pregunta cuenta con tres opciones de respuestas, “Si”, “No”, “No Aplica” todas las respuestas Si tienen una calificación de 1 punto y las de No y No Aplica con una calificación de 0. Al totalizar las respuestas positivas se dividen entre la cantidad total de preguntas y se multiplican por 100 para obtener el porcentaje total.

Luego de realizar los debidos cálculos obtuvimos una matriz con el siguiente resultado 74% en el nivel de confianza y con un margen obtenido de 25% al 49% en el nivel de riesgo.

### **Valoración cualitativa.**

El presente trabajo es de carácter documental cualitativo y de campo, por cuanto constituye una investigación basada en la evaluación del control interno en el área de ventas y cobranzas. Ya que se busca de forma general el comportamiento de las variables específicas que en la misma se refiere a la evaluación de las debilidades que se pueden encontrar en la cooperativa.

### **Controles claves**

#### **♠ Ventas**

#### **Autorización y aprobación**

# *Seminario de Graduación*



- 1- La cooperativa cuenta con niveles competentes para la autorización de transacciones de las ventas, autorización de nuevos formatos de facturas.
- 2- Existe personal que aprueba las listas de precios y también las modificaciones que se hacen a las mismas.
- 3- Las salidas de los productos son aprobadas con su debida factura cancelada.

## Verificación

- 4- Se verifican los productos facturados con el físico en cuanto a cantidad y descripción al momento de entregárselo al cliente.
- 5- Se realizan cotejos de los productos facturados con el inventario de salida.

## Acceso restringido a los recursos activos y registros.

- 6- El área de despacho de bienes, de recepción de efectivo y los registros financieros son de acceso restringido.

## Formularios uniformes

- 7- Utilizan formularios de ventas, recibos de cajas, notas de débito, crédito, salidas de inventarios pre numerados en orden cronológico y consecutivo.

## ♠ Cobranzas

## Autorización y aprobación

- 8- Cuentan con límites de créditos aprobados para los clientes y los estados de cuenta de los clientes son aprobados periódicamente.

## Supervisión

- 9- Para las operaciones de cobranzas se hacen niveles de supervisión.

## Conciliación

- 10- Se realizan conciliaciones periódicas de los abonos que realizan los clientes y se solicitan conciliaciones de los saldos por cobrar a los clientes.

## Registros oportunos

- 11- Los créditos y abonos de los clientes se mantienen al día y de manera oportuna.



## Deficiencia de controles

### ❖ Ventas

#### Autorización y aprobación

- 1- El empleado competente no cuenta con la política de descuento y rebaja antes de aplicárselo al cliente.

#### Segregación de funciones.

- 2- La función de despacho la realiza un solo empleado.
- 3- Los depósitos que se efectúan al banco no son realizados por un empleado independiente al que hace los registros contables del efectivo.

#### Indicadores de desempeños

- 4- No cuentan con metas de ventas presupuestadas.
- 5- No realizan evaluaciones periódicas de las ventas reales contra los presupuestos de las metas.

#### Rotación del personal en tareas cables.

- 6- No hay rotación de personal en el área de ventas y cobranzas.

### ❖ Cobranzas

#### Autorización y aprobación

- 7- La autoridad competente no aprueba el método de estimación de cuentas incobrables para que este sea aplicado al área contable.

#### Segregación de funciones

- 8- Los descuentos por pronto pago y la aplicación de los mismos no son realizados por distintos colaboradores.

#### Indicadores de desempeño

- 9- No cuenta con presupuesto de cobranza en el periodo económico y no realizan evaluación periódica de indicadores de cobranzas y moras reales.



# *Seminario de Graduación*

## V. CONCLUSIONES

Los componentes del control interno según el modelo COSO 2013 que se analizó son los siguiente:

El entorno de control son acciones que reflejan el desempeño de las actividades que realizan los encargados de la entidad.

La evaluación de riesgo es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para el logro de los objetivos.

Actividades de control son medidas para garantizar la disminución de riesgos y obtener resultados eficientes.

Sistema de información es importante para que el trabajador informe y comunique en tiempo y forma.

Supervisión del sistema de control- Monitoreo tiene como objetivo que el control interno marche apropiadamente a través de actividades continuas.

Las actividades de control interno aplicadas a ventas y cobranzas de COOPA son las siguientes: autorización y aprobación, verificación, conciliación, accesos restringidos a los recursos activos y registros, segregación de funciones, registro oportuno, indicadores de desempeño, formularios uniformes, rotación del personal en tareas claves, supervisión.

La calificación obtenida de la efectividad del control interno en la empresa COOPA resulto moderado, con un puntaje de 74% y un nivel de confianza del 25% al 49% para un nivel de riesgo también moderado.

En cuanto a los controles claves contables encontramos que existe personal autorizado en la operación de ventas y cobranzas y aprueban las listas de precios y sus modificaciones, también existen acceso restringido en el área de caja, despacho de bienes y registros financieros. Dentro de las deficiencias de contrales sobre ventas y cobranzas de la COOPA se encuentran los siguientes: no realización de un presupuesto económico sobre las ventas en donde no definen las metas de venta, no cuentan con rotación de personal y carecen de capacitaciones y programas para estos mismos.



# Seminario de Graduación

## VI. BIBLIOGRAFIA

- Alvarez, F., 2016. *proceso de las ventas*. [En línea]  
Available at: <http://www.foromarketing.com>
- Aran, M., 2015. *Crimina*. [En línea]  
Available at: <http://crimina.es/crimipedia/topics/conciliacion/>
- Aviles, M., 2019. *Repositorio unan*. [En línea]  
Available at: <http://www.repositorio.unan.edu.ni>
- Barrios, L. & Gonzalez, D., 2017. *Google academico*. [En línea]  
Available at: <http://www.repositorio.unan.edu.ni>
- Bembibre, V., 20013. *Definicion ABC*. [En línea]  
Available at: <http://www.definicionabc.com/economia/ventaacredito>
- Blanco, J., 2012. *economia*. [En línea]  
Available at: <http://www.economia.es.com/document/Ventas-Al-Contado>
- Blandino, G., 2017. *Gerencia*. [En línea]  
Available at: <https://www.gerencie.com/tipos-de-riesgos-de-auditoria.html>
- Campos, D., Moreno, L., Arcos, M. & Huerta, R., 2015. *Control interno*. [En línea]  
Available at: <http://www.controlinterno.com>
- Castillo, F., 2017. *Komunika teknologia*. [En línea]  
Available at: <http://www.komunica.mx>
- Cepeda, G., 1997. *Auditoria y Control interno*. Bogotad: Santafe´ de Bogota´:McGraw-Hill Interamericana,.
- Contraloria, G. d. l. R., 2009. *Cgr*. [En línea]  
Available at: <http://www.cgr.gob.ni>
- COSO, I., 2013. *consejo.org.ar*. [En línea]  
Available at: [http://www.consejo.org.ar/comisiones/com\\_43/files/coso\\_2.pdf](http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf)
- Daynelis, G. B., 2010. *Metodologia para la evaluacion de control interno (SCI) en el ISMMM*. Mexico: Edición electrónica gratuita.
- García, D., 2016. *EALDE BUSINESS SCHOOL*. [En línea]  
Available at: <https://www.ealde.es/niveles-riesgo-niveles-control/>
- Garcia, D., s.f. *Metodologia para la Evaluacion de Contrrol Interno*. Cuba: Edicion electronica gratuita.
- Gomez, G., 2014. *Gestiopolis*. [En línea]  
Available at: <http://www.gestiopolis.com>

# Seminario de Graduación



- Gonzalez, M., 2014. *Gestiopolis*. [En línea]  
Available at: <http://www.gestiopolis.com>
- Kuan, E. & Lopez, C., 2014. *google academico*. [En línea]  
Available at: <http://www.repositorio.unan.edu.ni>
- Ladino, E., 2009. *Control interno: Informe COSO*. Santa Fe, Argentina : El cid editor/ apuntes.
- Larios, A., 2010. *Slideshare*. [En línea]  
Available at: <http://www.es.slideshare.net>
- Martinez, C., 2015. *Red global de auditores*. [En línea]  
Available at: <http://www.auditool.org>
- Martinez, C., 2019. *Definiciones*. [En línea]  
Available at: <https://conceptodefinicion.de>
- Melo, D., 2018. *Ecured*. [En línea]  
Available at: <http://www.ecured.cu/ventas>
- Mendoza, O., 2013. *Documentos*. [En línea]  
Available at: <http://sif.scjn.gob.mx/sjfsist/Documentos/Tesis/317/317908.pdf>
- Muñiz, R., 2000. *Marketing en el siglo XXI*. España: s.n.
- Navarro, J., 2017. *ventas internas*. [En línea]  
Available at: <http://venderesmuchomas.com>
- Octavio, M. G., 1954. *Documentos*. [En línea]  
Available at: <http://sif.scjn.gob.mx/sjfsist/Documentos/Tesis/317/317908.pdf>
- Palma, M., 2014. *Cuestionario de autoevaluacion del control interno*. s.l.:s.n.
- Panny, W., 2015. *metodos para examinar y evaluar el control interno*. Mexico: s.n.
- Perez, A., 2015. *Crimina*. [En línea]  
Available at: <http://www.crimina.es/crimina/conciliacion>
- Pérez, J. & Merino, M., 2015. *Definiciones*. [En línea]  
Available at: <https://definicion.de/autorizacion/>
- Prado, Z. & Rios, V., 2018. *Repositorio Unan*. [En línea]  
Available at: <http://www.repositoriounan.edu.ni>
- Rada, F., 2014. *Auditor 2014*. [En línea]  
Available at: <http://auditor2014.comunidadcoomeva.com>
- Reid, A., 2016. *Tecnicas modernas de ventas y sus aplicaciones*. Mexico: Diana.
- Romero, J., 2000. *Contabilidad Intermedia*. Mexico: McGRAUW-HILL INTERAMERICANA .
- Romero, J., 2015. *gestiopolis*. [En línea]  
Available at: <http://www.gestiopolis.com>



## *Seminario de Graduación*

Sanchez, K. & Ruiz, D., 2015. *gestiopolis*. [En línea]

Available at: <http://www.gestiopolis.com>

Sanchez, L. & Cano, A., 2014. *Solo contabilidad*. [En línea]

Available at: <http://www.solocontabilidad.com/cuentas por cobrar>

Sandoval, P. & Flores, M., 2017. *repositorio unan*. [En línea]

Available at: <http://www.repositorio.unan.edu.ni>

Taisigue, M. & Torrez, R., 2017. *Repositorio Unan*. [En línea]

Available at: <http://www.repositoriounan.edu.ni>

Turco, W., 2015. *Monografias*. [En línea]

Available at: <https://www.monografias.com/control-nterno-ejecutivo>

Uchoa, F., 2014. *definicion ABC*. [En línea]

Available at: <http://www.definicionabc.com/cobranza.php>



# ANEXOS

ANEXOS

# Seminario de Graduación

## VII. ANEXOS



### 1- Cuestionario control interno.

**Cuestionario para evaluar el componente Actividades de Control De La Cooperativa de Servicios Agropecuarios "Productores Agropecuarios de Acoyapa, R.L." Del Primer Semestre del año 2019**

Nombre de la Entidad:						
Alcance: Ventas y Cobranzas.			Periodo Evaluado:			
Aspectos condicionantes	Cumplimiento			Evaluación		
	Si	No	N/A	Observaciones	Calificación	Hecho por:
<b>Ventas.</b>						
<b>Autorización y Aprobación.</b>						
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		0	
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 salidad de bodega o de almacén, de los bienes vendidos, con la respectiva factura de venta autorizada y cancelada?	X			1	
7	¿Los informes de ventas mensuales que se emiten, son debidamente aprobados por el empleado competente?	X			1	
<b>Verificación.</b>						
8	¿Se verifica la cantidad y descripción de los bienes facturados con los bienes físicos, al momento de hacer la entrega al cliente?	X			1	
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	
<b>Conciliación.</b>						

# Seminario de Graduación



## Questionario para evaluar el componente Actividades de Control De La Cooperativa de Servicios Agropecuarios "Productores Agropecuarios de Acoyapa, R.L." Del Primer Semestre del año 2019

Nombre de la Entidad:							
Alcance: Ventas y Cobranzas.				Periodo Evaluado:			
	Aspectos condicionantes	Cumplimiento			Evaluación		
		Si	No	N/A	Observaciones	Calificación	Hecho por:
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	
	<b>Acceso Restringido a los recursos, activos y registros.</b>					0	
14	¿El area de despacho de bienes es de acceso restringido a personal solamente del area de bodega?	X				1	
15	¿El area 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	
	<b>Segregación de Funciones</b>						
17	¿Las funciones de facturación y despacho de bienes vendidos, son realizadas 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				1	
	<b>Registro oportuno.</b>						

# Seminario de Graduación



## Cuestionario para evaluar el componente Actividades de Control De La Cooperativa de Servicios Agropecuarios "Productores Agropecuarios de Acoyapa, R.L." Del Primer Semestre del año 2019

Nombre de la Entidad:							
Alcance: Ventas y Cobranzas.				Periodo Evaluado:			
	Aspectos condicionantes	Cumplimiento			Evaluación		
		Si	No	N/A	Observaciones	Calificación	Hecho por:
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 financiero?	X				1	
<b>Indicadores de Desempeño.</b>							
22	¿Tienen establecidos presupuestos operativos en el que se definen metas de ventas durante el periodo económico?		X			0	
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	
<b>Formularios uniformes.</b>							
24	¿La entidad utiliza un formulario estandar 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				1	
25	¿Los formularios de ventas (facturas) y los recibos de caja, contienen prenumeración de imprenta y son emitidos en original y copias?	X				1	
26	¿Son utilizados los formularios en orden cronológico y consecutivo?	X				1	
<b>Rotación del personal en tareas claves.</b>							
27	¿La Administración de la entidad realiza rotación de personal en puestos claves dentro del area 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	
<b>Cuentas por Cobrar</b>							
<b>Autorización y Aprobación.</b>							
29	¿Las facturas de ventas a crédito son autorizadas por el empleado competente antes de la emisión de la correspondiente factura?	X				1	

# Seminario de Graduación



## Cuestionario para evaluar el componente Actividades de Control De La Cooperativa de Servicios Agropecuarios "Productores Agropecuarios de Acoyapa, R.L." Del Primer Semestre del año 2019

Nombre de la Entidad:							
Alcance: Ventas y Cobranzas.				Periodo Evaluado:			
	Aspectos condicionantes	Cumplimiento			Evaluación		
		Si	No	N/A	Observaciones	Calificación	Hecho por:
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 area contable?		X			0	
32	¿Son emitidos los estados de cuentas de los clientes y aprobados por la autoridad competente, de forma periódica?	X				1	
33	¿Los clientes descargados de los estados financieros por ser considerados cuentas irrecuperables, son autorizados por la autoridad competente?	X				1	
<b>Supervisión</b>						0	
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				1	
<b>Conciliación.</b>							
35	¿Se realizan conciliaciones periódicas de los abonos que se identifican en el registro de clientes contra las entrada 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	
<b>Acceso Restringido a los recursos, activos y registros.</b>							
37	¿Se mantienen los sistemas de registros de información financiero con acceso solo a personal autorizado según sus competencias?	X				1	
<b>Segregación de Funciones</b>							
38	¿La autorización de ventas de crédito, la autorización de cobros y realización de cobros a clientes, son funciones realizadas por distintos empleados?	X				1	

# Seminario de Graduación



## Cuestionario para evaluar el componente Actividades de Control De La Cooperativa de Servicios Agropecuarios "Productores Agropecuarios de Acoyapa, R.L." Del Primer Semestre del año 2019

Nombre de la Entidad:							
Alcance: Ventas y Cobranzas.				Periodo Evaluado:			
	Aspectos condicionantes	Cumplimiento			Evaluación		
		Si	No	N/A	Observaciones	Calificación	Hecho por:
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				1	
40	¿La autorización de descuentos por pronto pago y la aplicación de los mismos, son realizados por distintos colaboradores de la entidad?		X			0	
<b>Registro oportuno.</b>							
41	¿Los estados de cuentas de los clientes son mantenidos con todos sus créditos y abonos al día y de manera oportuna?	X				1	
<b>Indicadores de Desempeño.</b>							
42	¿Tienen establecidos presupuestos operativos en el que se definen metas de cobranzas durante el periodo económico?		X			0	
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			0	

Valoración de Componente DPN	
Calificación Total	32
Ponderación Total	43
Calificación Porcentual %	74%

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)		

# Seminario de Graduación



Cuestionario para evaluar el componente Actividades de Control De La Cooperativa de Servicios Agropecuarios "Productores Agropecuarios de Acoyapa, R.L." Del Primer Semestre del año 2019

Nombre de la Entidad:						
Alcance: Ventas y Cobranzas.			Periodo Evaluado:			
Aspectos condicionantes	Cumplimiento			Evaluación		
	Si	No	N/A	Observaciones	Calificación	Hecho por:

  
Firma del Evaluador

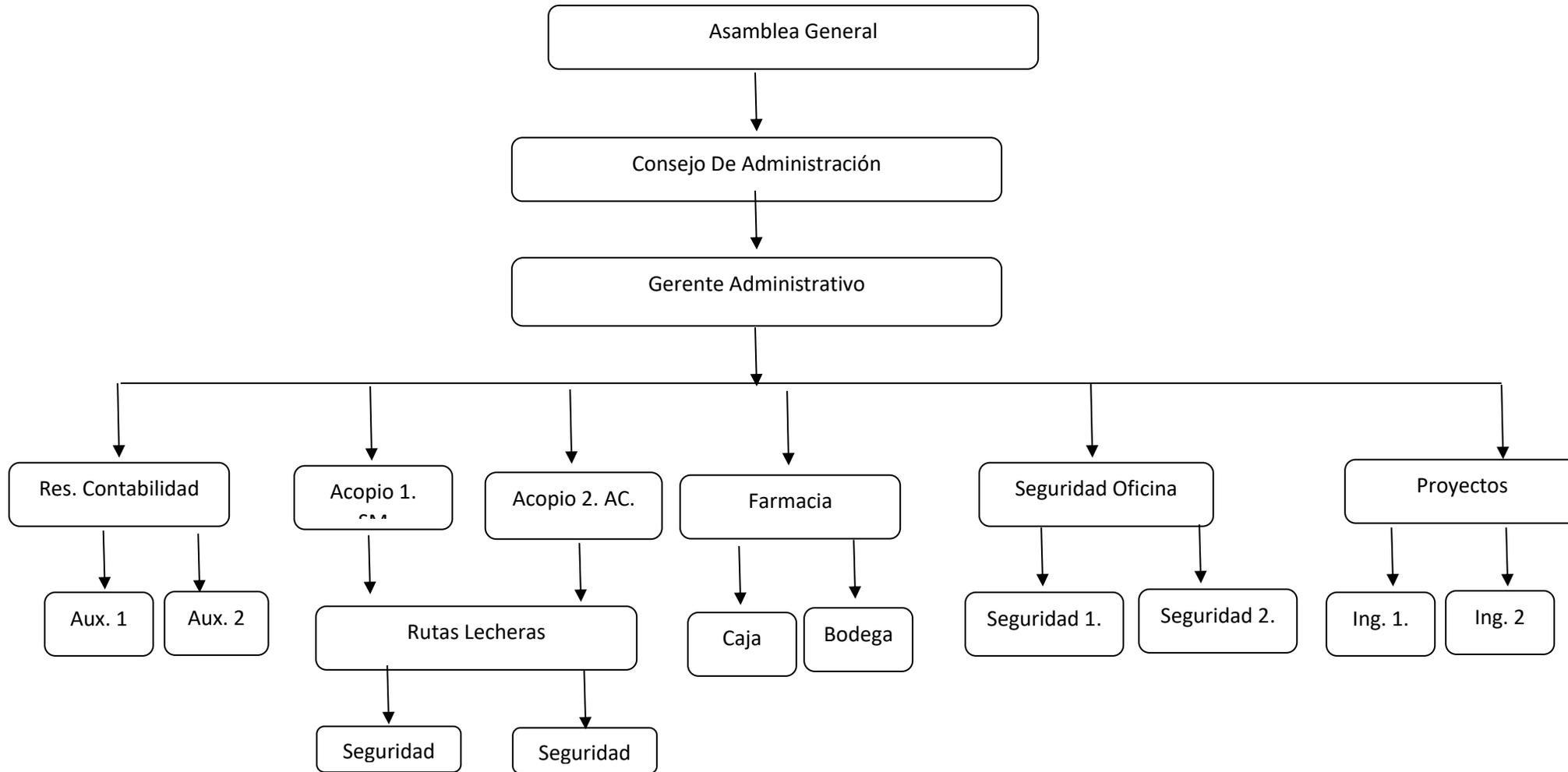
  
Firma por la Entidad Evaluada

  
COOP. DE SERVICIOS AGROPECUARIOS  
PRODUCTORES AGROPECUARIOS DE ACOYAPA, R.L.  
CONTABILIDAD

# Seminario de Graduación



## 2- Organigrama Actual del Funcionamiento del Negocio





# *Seminario de Graduación*

## 3. Imagen de la COOPA



# Seminario de Graduación



## 4. Cronograma de Actividades

Actividades	Fecha	Semanas													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Orientacion de la Modalidad de Graduacion (Seminario de Graduacion) en base a la normativa de modalidad de graduacion.	21/09/2019	X													
Titulo del Tema y Sub Tema	28/09/2019		X												
	05/10/2019			X											
Introduccion del Tema y Sub Tema	12/10/2019				X										
Justificacion y Objetivos	19/10/2019					X									
Desarrollo del Sub Tema	26/10/2019						X								
	02/11/2019							X							
	09/11/2019								X						
	16/11/2019									X					
	23/11/2019										X				
Conclusiones, biblioografia y Anexos	30/11/2019											X			
	07/12/2019											X			
Entrega de Informe Final en digital para comité academico evaluador	14/12/2019												X		
Revision por parte del comité academico evaluador	20/12/2019													X	
Defensa del Informe Final	19/02/2020														X