

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN - MANAGUA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS



TEMA INVESTIGACIÓN:

**“EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR DE
LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICA, EN EL PERIODO 2013-2014”**

AUTOR:

LICDA. JUANA IRENE URBINA RODRIGUEZ

TUTOR DE TESIS:

MSC. SANDRA CERVANTESSANABRIA

MANAGUA, NOVIEMBRE DEL 2015

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mis más sincera muestra de agradecimiento

- Primeramente a Dios por la inteligencia, sabiduría, constancia y paciencia que nos das en nuestro diario vivir, por ser quien se encarga de darnos las fuerzas que requerimos para lograr todo lo que nos proponemos en la vida.
- A nuestros padres por darnos la vida y hacernos merecedores de este logro que considero nuestro.
- A todos los profesores de la Universidad de Ciencias Económica, por contribuir grano a grano sus conocimientos impartidos y que lograron en mí captar el sentido de su enseñanza.
- A la máxima autoridad de la Facultad de Ciencia Económica y a la maestra Sandra Cervantes, por brindarme esa gran oportunidad de realizar el trabajo de tesis en la organización que dirigen, por la valiosa labor desarrollada y por su gran apoyo en beneficio de nuestro crecimiento profesional y personal.
- A toda aquella personas que integran la Facultad de Ciencias Economía, con quienes comparto y elabora de manera armoniosa y amena, muchas gracias que me dieron parte de sus conocimientos.
- A mis amigos que me han apoyado en todo momentos para salir triunfante en esta nueva etapa de mi vida, gracias por su apoyo, entendimiento, cariño y confianza.
- Y por supuesto a todos ustedes.

! Mil gracias!

DEDICATORIA

Las cosas que alguien obtiene jamás son gratis ni alguien te la obsequia, pero detrás de mí frutos se cubren una gran cantidad de personas que me auxiliaron a ser de mi lo que soy en el presente.

- **Primordialmente** a Dios y a la Virgen, ya que sin ellos nada es posible, es Dios quien nos concede el privilegio de la vida y nos ofrece las necesidades para lograr nuestras metas. Gracias señor de todo corazón por permitirme estar aquí, por las pruebas que me haces y que me han permitido crecer como persona y ser humano y me permiten dar lo mejor de mí. Y a ti Virgencita bella por interceder por nosotros ante Dios bendita seas por siempre.
- **A mis padres** Juan Urbina Artola, Ángela Rodríguez Cruz porque siempre han estado a mi lado guiándome, apoyándome, aportándome sabios consejos en el momento oportuno. Mil gracias, por los interminables días de ausencia para con ustedes, pero tengan siempre presente que esta meta alcanzada también es de ustedes.
- **A mi familia** que me ha apoyado en todo momento para alcanzar estén nuevo logro gracia por impulsarme, alentándome, animándome y hasta aconsejándome gracias por todo.
- **A mis amigos** por los que están presente y por los que no están cerca de mí, mil gracias por apoyarme, impulsarme, guiarme y aconsejarme como mis más grandes y sinceros amigos, porque para mí eso es lo que ustedes son, espero que sigan mis pasos, sueñen con lo que quieran ser, luchen por los que quieran lograr hasta que alcancen sus metas, Dios me los bendiga.

Tabla de contenido

I.	Introducción.....	1
1.1	Antecedentes.....	3
1.2	Justificación.....	6
1.3	Planteamiento del problema.....	6
1.4	Formulación del problema	8
II.	Objetivos	9
III.	Marco Teórico	10
3.1	Perfil de la UNAN-MANAGUA	10
3.1.1	Historia.....	10
3.1.2	Antecedentes y fundación.....	10
3.1.3	Elevación a Universidad Nacional	11
3.1.4	Autonomía.....	11
3.1.5	Evolución y expansión de la UNAN Managua (1969-1979)	11
3.1.6	Misión	12
3.1.7	Visión.....	12
3.1.8	Objetivos de la UNAN-MANGUA.....	12
3.2	Normas Técnicas de Control Gubernamental	13
3.2.1	Actividades de control aplicables a los sistemas de administración.	13
3.2.2	Organización Administrativa	13
3.3	Control Interno	19
3.3.1	Concepto del Control Interno	19
3.3.2	Importancia del Control Interno.....	19
3.3.3	Estructura de control interno definido	20
3.3.4	Elemento de una estructura de Control Interno.....	20
3.3.5	Clasificación del control interno	21
3.3.6	Importancia del control interno:.....	21
3.3.7	Información y Comunicación	21
3.4	COSO (Son las siglas en ingles del comité de organización patrocinadoras de la comisión de normas.).....	22
3.4.1	Objetivo del COSO	23
3.4.2	Componentes del COSO.....	23
3.5	Cuentas por cobrar	24
3.5.1	Concepto de cuentas por cobrar	24
3.5.2	Tipos de cuentas por cobrar	25
3.5.3	Aspectos primarios que se asocian con las cuentas por cobrar	26
3.5.4	Objetivos de las cuentas por cobrar	26

3.5.5	Procedimiento y controles de las cuentas por cobrar	27
3.5.6	Etapas del procedimientos de recuperación de las cuentas por cobrar	28
3.5.7	Técnicas de persecución.....	31
3.5.8	Las Cuentas Incobrables.....	34
3.5.9	Métodos de estimación de las cuentas incobrables	35
3.6	Flujo Grama del Proceso de la elaboración de los Estados Financieros	37
3.7	Definición de Clientes.....	38
3.8	Estatutos de la Facultad de Ciencias Económicas	40
IV.	Preguntas Directrices	41
V.	Operacionalización de Variables.....	42
VI.	Diseño metodológico	43
6.1	Enfoque y tipo de investigación.....	43
6.2	Métodos, Técnicas y Procesamientos	43
VII.	Análisis de los Resultados	45
VIII.	Conclusiones.....	63
IX.	Recomendaciones	65
X.	Bibliografía.....	66
XI.	Anexos	68
Anexo No. 1	68
Anexo No. 2	69

I. Introducción

Esta tesis pretende evaluar las cuentas por cobrar y presentar propuestas que contribuyan a la recuperación de la cartera en un 100%, a fin de que el Recinto Universitario Carlos Fonseca Amador (RUCFA-UNAN Managua) pueda contar con mayores recursos económicos para nuevas inversiones.

Se considera que esta tesis es importante para la Facultad de Ciencias Económica porque su principal objetivo es evaluar la aplicación y las pautas primordiales de las normas técnicas de control interno y de sus procedimientos, de manera que permita determinar el grado de eficiencia, eficacia, efectividad, economía, equidad, excelencia y valoración de las cuentas por cobrar, con que son manejados los recursos; la conciliación y fiabilidad de los sistemas de información y control, de manera que cumpla con las políticas establecidas para alcanzar sus propios objetivos y la evaluación del sistema de control interno.

Esta tesis está estructurada en diez acápite: El primero presenta una introducción donde se dan conocer: los antecedentes tanto teórico como de campo, la justificación, el planteamiento del problema y la formulación de este. El segundo plantea los objetivos. El tercer presenta el marco teórico donde se recopilan conceptos, normas, técnicas, leyes y reglamentos sobre esta investigación. En éste se sustenta el contenido científico de la tesis.

En el acápite cuatro se plantean las preguntas directrices de una posible situación a una problemática para la búsqueda de su solución. El acápite cinco aborda la operacionalización de las variables con que se medirá el alcance de la tesis con sus variables, objetivos e indicadores de cada una de ellas. El seis aborda el diseño metodológico que incluye: el enfoque, tipo de investigación, métodos, técnica y procedimientos a seguir para la evaluación del control interno sobre las cuentas por cobrar de la Facultad.

El acápite siete contiene el análisis de los resultados de la aplicación del instrumento de recopilación de datos, con la obtención de la información necesaria para conocer la situación actual que presenta la Facultad de Ciencias Económica en el departamento de contabilidad en relación a las cuentas por cobrar. El acápite ocho plantea las conclusiones de acuerdo a los resultados obtenidos en el acápite siete, determinando las debilidades que presentan la Facultad sobre las cuentas por cobrar.

El acápite nueve aborda recomendaciones en base a los resultados y objetivos de la tesis. El diez cita los datos bibliográficos de los textos utilizados para consultas, leyes, normas, reglamentos, técnicas y procedimientos. Y el once los anexos.

1.1 Antecedentes

Según Rtsinternational, (2010) las cuentas por cobrar constituyen el crédito que la empresa concede a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de un negocio, como resultado de la entrega de artículos o servicios. Con el objetivo de conservar los clientes actuales y atraer nuevos clientes, la mayoría de las empresas recurren al ofrecimiento de crédito.

Las condiciones de crédito pueden variar según el tipo de empresa y la rama en que opere, pero las entidades de la misma rama generalmente ofrecen condiciones de crédito similares.

Las ventas o servicios a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito en las que se estipula el pago dentro de un número determinado de días. Si bien es conocido que todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro del período de crédito, sí es cierto que la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo muy inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como parte del activo circulante de la empresa, por lo que se presta muchísima atención a la administración eficiente de las mismas.

El objetivo que se persigue con respecto a la administración de las cuentas por cobrar debe ser no solamente el de cobrarlas con prontitud, también debe prestarse atención a las alternativas costo – beneficio que se presentan en los diferentes campos de la administración de éstas. Estos campos comprenden la determinación de las políticas de crédito antes mencionada, el análisis de crédito, las condiciones de crédito y las políticas de cobro.

Por lo tanto, se dice que esta cuenta presenta el derecho (exigible) que tiene la entidad de exigir a los suscriptores de los títulos de crédito el pago de su adeudo (documentado) derivado de venta de conceptos diferentes de las mercancías o la prestación de servicios a crédito; es decir, presenta un beneficio futuro fundadamente esperado.

Según Lic. Bastidas y Portillas, desde hace algún tiempo la gerencia moderna ha implementado nuevas formas para mejorar los controles en las empresas u organizaciones tanto en el sector público como el privado. Por ello es importante tener en cuenta, para el desarrollo de toda actividad la adecuada aplicación y cumplimiento de los sistemas de procedimientos contables para el manejo de las cuentas por cobrar, teniendo en cuenta el vínculo directo con el rumbo que debe custodiar la compañía hacia el logro de sus objetivos y metas. El sistema de procedimientos contables para el manejo de las cuentas por cobrar no puede existir si antes no existen objetivos, metas e indicadores de rendimiento. Si no se conocen los resultados que deben lograrse, es imposible definir las medidas necesarias para alcanzarlos y evaluar su grado de cumplimiento en forma periódica.

Actualmente se ha generado múltiples cambios a nivel económicos y social por lo cual surge la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de la gerencia, como órgano social autorizado de hacer que los recursos sean productivos en cada una de las áreas administrativas, con el fin del buen desarrollo y desempeño de las actividades a nivel de ser competitivos y responder a las requerimientos empresariales.

Es importante marcar, que las funciones a seguir incluidas en el Sistema de procedimientos contables para el manejo de las cuentas por cobrar podrán optimizarse a medida que los procesos sean cada vez más prácticos, lo cual permitirá la resistencia ajustada en la investigación permanente de alcanzar la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa financiera. En tal sentido se desarrollan con el fin de detectar las posibles fallas y debilidades que presenta, tomando en cuenta que esta se desarrolla por medio de recursos humanos, económicos, tecnológicos y físicos con los cuales se cuenta en el momento de ejecución de los procesos.

Durante la investigación se procedió a la revisión bibliográfica de algunos trabajos de tesis en relación al tema, entre ellos: Lic. Bastidas y Portillas presenta en su investigación Evaluación del Control interno de las cuentas por cobrar.

Ante lo anterior expuesto esta tesis tuvo como objetivo la Evaluación del Control interno de las cuentas por cobrar del área de contabilidad. Este estudio está enmarcado dentro del diseño descriptivo documental y carácter evaluador. Es bibliográfico, ya que la situación planteada surge de un problema existente; es de naturaleza descriptiva, tipo estudio de campo, basado en revisión documental, análisis e interpretación de información escrita. En conclusión, los resultados evidencian debilidades en el control interno por cuanto no existe un sistema de control interno que brinde seguridad en la información.

1.2 Justificación

Con esta tesis de los procedimientos contable del control interno para las cuentas por cobrar se pretende el mejoramiento en el área contable, optimizar el tiempo en el desempeño de las actividades laborales, brindar atención a los clientes de manera más rápida, evitar la utilización de métodos antiguos y la acumulación de documentos, mejorar la agilización en los procedimiento de cuentas por cobrar.

De igual manera, se pretende ofrecer un conocimiento más amplio para que la Institución, en el momento que lo desee pueda hacer mejoras en cuanto al manejo de las cuentas por cobrar; sugerir incluir dentro del sistema de procedimientos contables las cuentas por cobrar, para simplificar los procesos que se venían realizando de manera manual.

Con las cuentas por cobrar establecidas en el sistema permitirá trabajar de manera eficaz, eficiente y con calidad, permitiendo el buen manejo y control de los cálculos de estas cuentas. Por otra parte, facilitar la disponibilidad de un informe detallado para que la Facultad prepare sus estados financieros.

1.3 Planteamiento del problema

Las actividades administrativas financieras de la Facultad de Ciencias Económicas, sean visto afectadas por aplicar los controles internos inadecuados al funcionamiento de las operaciones financieras, aunque se aplica el control los cuales se precisa el cumplimiento para prevenir los riesgos y que no resulten en pérdida, mala aplicación de los recursos económicos y materiales.

Por lo anterior expuesto, de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno (NTCI), Publicadas en la Gaceta, Diario Oficial No. 234 del 01 de diciembre del 2014. Nicaragua, esta cita en la introducción la obligatoriedad por parte del sector público indicando lo siguiente:

“Las Normas Técnicas de Control Interno constituyen el marco de referencia mínimo obligatorio en materia de Control Interno, para que el Sector Público prepare los

procedimientos y reglamentos específicos para el funcionamiento de sus Sistemas de Administración y las Unidades de Auditoría Interna (UAI).

Igualmente toda norma, disposición interna o procedimiento administrativo que establezca el Sector Público, deberá estar en concordancia con estas Normas.

Estas Normas aplican en todos los aspectos de la planeación, programación, organización, funcionamiento y evaluación de una Entidad. Sin embargo, no es su propósito limitar o interferir la responsabilidad de la Máxima Autoridad relacionada con el desarrollo de Normas y Políticas a la medida de su Entidad. Por otra parte deben ser entendidas como instrumentos que contribuyen al cumplimiento de las disposiciones vigentes aplicables a Finanzas, Presupuesto, Inversiones, Personal y demás Sistemas Administrativos utilizados en la Administración Pública”.

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

1. Administración eficaz, eficiente y transparente de los recursos del Estado.
2. Confiabilidad de la rendición de cuentas.
3. Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

En bases a observaciones e investigaciones realizadas en la Facultad de Ciencias Económica no existe cuentas por cobrar, esto se debe a la falta de cumplimiento y ejecución de los controles interno, ausencia de un manual y por la falta de un recurso humano que se encargue de llevar estas cuentas por cobrar.

Ante el problema mencionado anteriormente, se hace necesario realizar una evaluación del control interno de las cuentas por cobrar en la Facultad de Ciencia Económica en el período 2013-2014.

1.4. Formulación del problema

- ¿Qué causa inciden en la aplicación de la cuentas por cobrar de la Facultad de Ciencias Económica, en el período 2013-2014?
- ¿Se concilian periódicamente la cuenta control con su mayor auxiliar?
- ¿Se lleva a cabo periódicamente un análisis de antigüedad de saldos?
- ¿Un funcionario responsable revisa todas las cuentas malas?
- ¿Están debidamente autorizadas las cancelaciones de las cuentas incobrables?

II. Objetivos

2.1 Objetivo General

- Evaluar los diferentes manuales y controles internos con que cuenta la Facultad de Ciencias Económica sobre las cuentas por cobrar en el periodo 2013-2014.

2.2 Objetivos Específicos

- Conocer la teoría de las Normas Técnicas de Control Interno, basándose al informe COSO, Ley Gubernamental referente sobre las cuentas por cobrar.
- Mencionar las diferentes tipos de cuentas por cobrar.
- Diagnosticar el control interno utilizado actualmente para el manejo y control de las cuentas por cobrar, de la Facultad de Ciencias Económica en el periodo del 2013-2014.
- Identificar los factores que inciden en la recuperación de las cuentas por cobrar mediante los documentos contables existentes.
- Presentar propuestas de nuevas medidas de procedimiento para el manejo y control de las cuentas por cobrar, a través de las Normas de Control Interno y el Marco Jurídico vigente.

III. Marco Teórico

3.1 Perfil de la UNAN-MANAGUA

3.1.1 Historia

La Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN) es la Universidad más antigua de Nicaragua, fue fundada en 1812 en la ciudad de León, cabecera del departamento homónimo. Fue la segunda Universidad creada en Centroamérica y última de las Universidades fundadas por España durante la Colonia en América.

Actualmente existen dos UNAN, debido a que un Decreto de la Junta de Gobierno de Reconstrucción Nacional (JGRN) en 1982 la dividió en UNAN-León y UNAN-Managua, ubicadas respectivamente en León y en la capital Managua. El lema de ambas es: *¡A la libertad por la Universidad!*, comparten el mismo escudo y la misma bandera de franjas horizontales en colores rojo, amarillo y azul. (Fundación Wikipedia. Inc, 2014).

3.1.2 Antecedentes y fundación

La primera institución de enseñanza media era el Seminario San Ramón de León fundado en 1680. En 1752 fue reconstruido después de haber sido incendiado por los piratas ingleses en 1685 cuando estos asaltaron León; allí había un rector, maestro de gramática, de moral y latín. Se educaban 8 colegiales, quienes después de haber pasado por el Seminario debían ir a Guatemala para recibir las órdenes menores y si querían obtener los grados de bachiller, licenciado o doctor debían de permanecer allí varios años. Este estado de cosas preocupaba a algunos hombres distinguidos de la provincia.

A inicios del siglo XIX el padre Rafael Agustín Ayestas, rector del Seminario, inició las gestiones para la fundación de una universidad. En 1812 el rey Fernando VII de España expidió el Decreto creador de la Universidad de León, que comenzó a funcionar 4 años después en 1816 con cátedras de teología, canónico y civil, filosofía, gramática y medicina, siendo obispo de la Diócesis de Nicaragua y Costa Rica Fray Nicolás García Jerez, dominico originario de Murcia. Su sede era la del Seminario San Ramón frente al costado Sur de la Catedral de León, contiguo al Palacio Episcopal; años más tarde se pasó al antiguo Convento de La Merced en 1899, donde hasta hoy se encuentra su sede central

llamada el Paraninfo, el cual alberga la Rectoría, Vice-rectoría y la biblioteca central de la UNAN-León. (Fundación Wikipedia. Inc, 2014).

3.1.3 Elevación a Universidad Nacional

El 27 de marzo de 1947 fue elevada a Universidad Nacional por el entonces Presidente de Nicaragua, General Anastasio Somoza García mediante el Decreto Ejecutivo N. 446, autorizado por su Ministro de Educación Pública, Doctor Mariano Valle Quintero. El 16 de abril de 1955 Somoza García firmó el siguiente Decreto Ejecutivo No. 10 que reglamentó el escudo, la bandera, la insignia y el anillo universitario de la Universidad Nacional de Nicaragua, que se publicó en La Gaceta, Diario Oficial, No. 92 del 28 del mismo mes y año. (Fundación Wikipedia. Inc, 2014).

3.1.4 Autonomía

En 1950 empezó el movimiento de la Autonomía Universitaria que culminó el 25 de marzo de 1958 con la firma del Decreto No 38, “Decreto de la Autonomía Universitaria”, por el Ingeniero Luis Somoza Debayle, Presidente de la República, y por el Doctor René Schick Gutiérrez su Ministro de Educación Pública y futuro Presidente (1963-1966); tal Decreto fue publicado en La Gaceta No. 73 del 28 del mismo mes y año. Se llamó desde ese momento Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN) siendo el Dr. Mariano Fiallos Gil († 1964) su rector desde 1957. Le sucedió en la rectoría Carlos TünnermanBernheim hijo del compositor Carlos Tünnerman López y ahijado de Somoza García, le sucedió a éste en el cargo Mariano Fiallos Oyanguren. (Fundación Wikipedia. Inc, 2014).

3.1.5 Evolución y expansión de la UNAN Managua (1969-1979)

El Recinto Universitario Rubén Darío tuvo su apertura en mayo de 1969 lo que significó un paso importante para la conformación de la identidad universitaria en Managua, su desarrollo y posterior independencia respecto a León. La población universitaria de la capital representaba los dos tercios del total de la UNAN, sin embargo, la mayor distribución de infraestructura y de recursos presupuestarios estaba en León. También existía una extensión de la Facultad de Ciencias y Letra, que era la encargada de servir los Estudios Generales. (Fundación Wikipedia. Inc, 2014).

3.1.6 Misión

La Misión de la UNAN- MANAGUA es formar profesionales y técnicos integrales con una concepción científica y humanista del mundo, capaces de interpretar los fenómenos sociales y naturales con un sentido crítico, reflexivo y propositivo, para que contribuyan al desarrollo social, por medio de un modelo educativo centrado en las personas, un modelo de investigación científica integrado de paradigmas universales, un mejoramiento humano y profesional permanente derivado del grado y postgrado desde una concepción de educación para la vida, programa de proyección y extensión social, que promuevan la identidad cultural de los y las nicaragüenses, todo ello en un marco de cooperación genuina, equidad, compromiso y justicia social y en armonía con el medio ambiente. (Página web de UNAN-Managua)

3.1.7 Visión

La UNAN-MANAGUA es una institución de Educación Superior pública y autónoma, de referencia nacional e internacional en la formación de profesionales y técnicos, a nivel de grado y postgrado, con compromiso social, con valores éticos, morales y humanista y en defensa del medio ambiente, líder en la producción de ciencia y tecnología, en la generación de modelos de aprendizajes pertinentes que contribuyen a la superación de los retos nacionales, regionales e internacionales, constituyéndose en un espacio idóneo para el debate de las ideas y el análisis crítico constructivo de prácticas innovadoras y propuesta de mejoramiento humano y profesional permanentes, contribuyendo a la construcción de una Nicaragua más justa y solidaria y, por tanto, más humanas y en beneficio de las grandes mayorías. (Página web de UNAN-Managua).

3.1.8 Objetivos de la UNAN-MANGUA

1. Brindar una información académica integral a técnicos y profesionales, dirigentes institucionales, docentes y administrativos, en los diferentes niveles que corresponde, de acuerdo con el contexto del país, la transformación curricular y su perfeccionamiento permanente, para dar repuestas de calidad a los desafíos nacionales ,con la visión multidisciplinaria de toda problemática.

2. Implementar una política de formación y educación continua de recursos humanos que permita garantizar el relevo generacional.
3. Fortalecer la articulación de la universidad con su entorno (población, empresa, estado, organizaciones sociales y políticas), a través de su integración social y cultural y divulgación del quehacer universitario.
4. Desarrollar una gestión institucional eficiente que se corresponda con la misión, visión de la UNAN-Managua, garantizando la viabilidad y ejecución de los programas institucionales y la calidad de los servicios académicos (de formación, de investigación y de extensión) y la administración universitaria.
5. Potenciar el compromiso de la UNAN –Managua, con la sociedad nicaragüense, colaborando en la solución de necesidades, problemas y desafíos específicos con énfasis en los sectores más vulnerables a través de la proyección social, la investigación y la incidencia en las políticas públicas.
(Página web de UNAN-Managua)

3.2 Normas Técnicas de Control Gubernamental

3.2.1 Actividades de control aplicables a los sistemas de administración.

Para facilitar la comprensión y el proceso de ajuste, la Norma sobre Actividades de Control se ha desagregado para los siguientes Sistemas de Administración: Organización Administrativa, Administración de los Recursos Humanos, Planeación y Programación, Presupuesto, Administración Financiera, Contabilidad Integrada, Contratación y Administración de Bienes y Servicios, Inversiones en Proyectos y Programas y Tecnología de la Información. (Normas Técnicas de Control Interno (NTCI)-GACETA NO. 235 y No. 236, 2004)

3.2.2 Organización Administrativa

- **Estructura Organizacional**

La Norma Técnica de Control Interno (NTCI) indica que cada Entidad se organizará en función de su visión, misión y objetivos institucionales, siendo concordante con las

disposiciones emanadas del Organismo Rector correspondiente y de los principios generales de dicha organización.

De igual manera, la estructura organizacional debe estar subordinada a la Planeación Estratégica de la Entidad y deberá formalizarse en un Manual de Organización a la medida de la naturaleza de sus actividades y operaciones.

El Manual de Organización deberá incluir como mínimo:

1. Un organigrama autorizado por la Máxima Autoridad, en el cual se aprecien visualmente las relaciones jerárquicas o de autoridad, funcionales y de comunicación.
2. La descripción de las funciones para cada cargo existente, las cuales permitan identificar claramente las responsabilidades de cada Servidor Público.
3. Los requisitos mínimos o el perfil de conocimientos y experiencia que debe reunir cada cargo.
4. Constancia firmada por cada Servidor Público sobre el conocimiento y entendimiento de sus funciones y responsabilidades. Estas constancias deberán actualizarse anualmente.

Es responsabilidad de la Máxima Autoridad implantar y mantener actualizada una adecuada organización administrativa, compatible con su misión y objetivos.

Control

Es cualquier acción tomada por la Administración para mejorar la probabilidad de que los objetivos y las metas establecidos sean alcanzados. La Administración planifica, organiza y dirige el desempeño de actividades suficientes para proveer razonable seguridad de que los objetivos y metas serán alcanzados. Entonces, el control es el resultado de una apropiada planeación, organización y dirección.

- **Control Adecuado**

Se presenta si la Entidad ha planificado y organizado (diseñado) el control de tal

forma que se provea razonable seguridad de que los objetivos y metas de la organización se alcanzarán en forma eficiente y económica.

- **Control Administrativo (Nomas Técnicas de Control Interno)**

Control desempeñado por uno o más Administradores en cualquier nivel en una Organización. 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, solo tienen que ver indirectamente con objetivos financieros.

Generalmente incluyen controles tales como: los Análisis Estadísticos, Estudios de Tiempos y Movimientos, Informes de Gestión, Programas de Entrenamiento y Controles de Calidad.

- **Control Clave**

Es aquel control, técnica o grupo de técnicas de Control que está orientado a evitar o a detectar errores o irregularidades significativas.

- **Control Computarizado**

Puede tener dos significados:

- Aquellos desempeñados mediante el computador, principalmente los incorporados a un programa o aplicación, estos también son llamados Controles de Aplicación.
-

Aquellos desempeñados alrededor del computador o mediante equipos periféricos, estos también son llamados Controles Generales.

- **Control contable (Nomas Técnicas de Control Interno)**

También llamado Control Financiero, comprende el Plan de Organización y todos los métodos y procedimientos que tienen que ver principalmente y están relacionados directamente con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros.

Generalmente incluyen controles tales como los Sistemas de autorización y aprobación, segregación de funciones relacionadas con registros e informes concernientes a las operaciones o custodia de los activos y los controles físicos de los activos.

- **Control Efectivo**

Se presenta cuando la administración dirige Sistemas de tal manera que provean razonable seguridad de que los objetivos y metas serán logrados.

- **Control Financiero**

Este es un sinónimo de Control Contable.

- **Control Gerencial**

Este es un sinónimo de Control Administrativo.

- **Control Interno**

Se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una Entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

- **Control Operacional**

Es un sinónimo de Control Administrativo.

- **Controles Compensatorios**

Son aquellos controles que han sido diseñados para identificar inconsistencias o disparidades que pudiesen persistir a pesar de la existencia de un control directamente relacionado con la prevención de las mismas.

Por ejemplo, la práctica de un inventario físico (Control Compensatorio), podría identificar disparidades o faltantes que el proceso de recepción y registro del inventario no pudo identificar.

- **Controles de Descubrimiento**

Son acciones tomadas para descubrir y corregir eventos no deseados que pueden haber ocurrido.

- **Controles Directivos**

Son acciones tomadas para causar o impulsar un evento que se desea.

- **Controles Preventivos**

Son acciones tomadas para evitar que ocurran eventos indeseados.

- **Limitaciones Inherentes al Control Interno**

Aquellas restricciones de todos los Sistemas de Control Interno. Las restricciones se relacionan con los límites del juicio humano, la escasez de recursos y la necesidad de considerar el costo de los controles en relación con los beneficios esperados, la realidad de que puedan ocurrir fallas y la posibilidad de que la administración sobrepase los controles y/o se oponga a ellos.

- **Valores Éticos**

Son los valores morales que le permiten a quien toma decisiones determinar un curso de comportamiento apropiado. Esos valores deben basarse en lo que es correcto, lo cual puede ir más allá de lo que es legal. (Normas Técnicas de Control Interno (NTCI)-GACETA NO. 235 y No. 236, 2004).

- **Aspectos Administrativos**

Verificación de la Aplicación de las Normas Técnicas de Control Interno (NTCI). La aplicación de las Normas Técnicas de Control Interno (NTCI), será verificada por la Unidad de Auditoría Interna de cada Entidad y por la CGR, en el ejercicio del control

externo posterior, sin perjuicio de las gestiones que realizará la Oficina de Desarrollo Institucional del Control Interno (ODICI) con el propósito de facilitar el ajuste y actualización correspondiente de las NTCI.

- **Termino de Aplicación**

Las Entidades comprendidas dentro del Ámbito, deberán ajustar sus Sistemas de Control Interno de conformidad con las Normas y otros requerimientos previstos en las NTCI, durante el período de un (1) año calendario, a partir de la vigencia de este Acuerdo.

El Consejo Superior de la CGR, podrá conceder plazos adicionales mediante disposición motivada sobre las razones para dicha ampliación.

- **Certificación**

La Máxima Autoridad, deberá enviar a la Contraloría General de la República (CGR) certificaciones sobre:

1. El grado de ajuste de su SCI, en concordancia con las NTCI, al terminar cada trimestre contado a partir de la vigencia de este Acuerdo y durante el período de ajuste mencionado en 6 anterior.
2. La concordancia del diseño de su SCI con las NTCI y el funcionamiento de acuerdo con los objetivos del Sistema. Dicha certificación será emitida con una periodicidad semestral, a partir del vencimiento del plazo para efectuar los ajustes.

La CGR proveerá guías para la expedición de las certificaciones mencionadas en esta sección. (NTCI-GACETA NO. 234, 2004)

3.3 Control Interno

3.3.1 Concepto del Control Interno

Según Mantilla, s.f., el control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otros personales de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Esta definición de control interno es amplia por dos razones. **Primero**, es la manera como la mayoría de los objetivos principales intercambian puntos de vista sobre el control interno de la administración de su negocio. De hecho, a menudo ellos hablan en términos de control y están dentro del control (Mantilla, s.f.). **Segundo**, acomoda subconjuntos de control interno. Quienes esperan encontrar centros separados, por ejemplo, en los controles sobre información financiera o en controles relacionados con el cumplimiento de leyes y regulaciones. De manera similar, un centro dirigido sobre los controles en unidades particulares o actividades de entidad, pueden modificarse. La definición también proporciona una base para evaluar la efectividad del control interno. (Mantilla, s.f.).

3.3.2 Importancia del Control Interno

Durante muchos años se ha reconocido dentro de la literatura profesional la importancia del control interno para la administración y para los auditores independientes. Una publicación del año de 1947 del American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) intitulada Internal Control, se cita los siguientes factores como adyuvantes en el reconocimiento cada vez mayor de la importancia del control interno:

- El alcance y el tamaño de la entidad se ha hecho tan complejo y amplio que la administración deberá de confiar en innumerables reportes y análisis para controlar efectivamente las operaciones.

- La verificación y revisión inherente a un buen sistema de control interno proporcionan protección contra las debilidades humanas y reducen posibilidad de que ocurran errores e irregularidades.

Para los auditores resulta impracticable realizar auditoria en la mayor parte de las compañías sin rebasar las restricciones de honorarios si no se tiene el apoyo de un buen sistema de control interno del cliente. (Kell, s.f.).

3.3.3 Estructura de control interno definido

La estructura de control interno de una entidad consiste de las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de que serán alcanzados los objetivos específicos de la entidad. Los objetivos de una entidad pueden abarcar tanto metas financieras cuanto no financiera. Por ejemplo, es común que un objetivo financiero general proporciones información precisa y oportuna a los accionistas y a las dependencias reguladoras tales como la comisión de valores. Las metas financieras precisas pueden mejorar el flujo de efectivo y las utilidades por acción. Las metas no financieras podrán referirse a la consecución de mejor control de calidad. (Kell, s.f.).

3.3.4 Elemento de una estructura de Control Interno

El AU 319.08 señala que para efecto de una auditoria de estados financieros, la estructura de control interno de una entidad consta de tres elementos: El entorno del control, el sistema contable y los procedimientos de control. (Kell, s.f.).

El control interno: debido al mundo económico integrado que existen hoy en día se ha creado la necesidad de integrar mitología y conceptos en todos los niveles de las diversas aéreas administrativas y operativas con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales, surgen así un nuevo concepto de control interno donde se brinda una estructura común el cual es documentado en el denominado Informe COSO (Ladino, E.S.F).

3.3.5 Clasificación del control interno

- **Control Interno Contable:** Son las medidas que se relacionan directamente con la protección de los recursos, tanto materiales como financiero, autorizan las operaciones y aseguran la exactitud de los registros y la confiabilidad de la información contable.
- **Control Interno Administrativo:** Son las medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional y que no tienen relación directa con la confiabilidad de los registros contables. (Ayerdis, febrero 2011).
-

3.3.6 Importancia del control interno:

Rivero, B y Campos, c. (s.f.), definen la importancia del control interno como un programa de organización y conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficiencia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la políticas administrativas establecida por la dirección de la empresa.

Mientras que **Guerra (2008)**, sostiene que el control interno en cualquier organización, reviste mucha importancia, tanto en la conducción de la organización, como en el control e información de las operaciones, ya que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado, ayuda a que los recursos (humanos, materiales y financieros) disponible, sean utilizados en forma eficiente, bajo criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, su custodia y registro oportuno, en los sistema respectivos.

3.3.7 Información y Comunicación

Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que le corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades) es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los

objetivos.

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que lleguen oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

La información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones. Está conformada no solo por datos generados internamente si no por aquellos provenientes de actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones. (Ayerdis, febrero 2011).

La comunicación es inherente a los sistemas de información, las personas debe conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control, cada función a de especificarse con claridad, entendiendo en ellos los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno. (Ayerdis, febrero 2011).

3.4 COSO (Son las siglas en ingles del comité de organización patrocinadoras de la comisión de normas.)

El COSO fue publicado por el Instituto de auditores internos de España en colaboración con la empresa de auditoría Cooper&lybrand. Es denominado así porque se trata de un trabajo que encomendó el Instituto americano de contabilidad, el instituto de auditores interno que agrupa a alrededor de cincuenta mil miembros y operan en aproximadamente cincuenta países, el instituto de administración y contabilidad y el instituto de ejecutivos financieros. (Escobar, s.f. 2011).

Así mismo, auditoria (2005:15), define el informe coso como el documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control interno. Debido a la gran aceptación de la que a gozado, desde su publicación en 1992, así mismo el informe se a convertido en el estándar de referencia en todo lo que concierne al control interno.

Recientemente el interés de los profesionales de la auditoría y finanzas por el informe COSO se ha destacado por las nuevas exigencias en lo que concierne al control interno introducido por el sarbanesoxleyact. (Escobar, s.f. 2011).

En la misma línea la web, auditoría (2005:15), destaca que el informe COSO consta de dos partes:

- Un resumen para la dirección, que introducen los principales conceptos.
- El marco integrado de referencia, donde se analizan en detalles los cinco pilares del control interno: entorno del control, evaluación de los riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión. (Escobar, s.f. 2011).

3.4.1 Objetivo del COSO

Según Guerra, (2008) los objetivos del coso son mejorar la calidad de la información financiera concentrándose en el manejo corporativos, las normas éticas y control interno y unificar criterios ante la existencia de una importante variedad de interpretaciones y conceptos sobre control interno. (Ayerdis, febrero 2011).

3.4.2 Componentes del COSO

El control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados, se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso de administración.

Dichos componentes son:

- Ambiente de control: La esencia de cualquier negocio es su gente- sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia- y el ambiente en que ella opera. La gente es motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.
- Valoración de riesgos: La entidad debe ser consciente de los riesgos y

enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismo para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.

- **Actividades de control:** Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.
- **Información y comunicación:** Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.
- **Monitoreo:** Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen. (Mantilla.s.f)

3.5 Cuentas por cobrar

3.5.1 Concepto de cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son parte fundamental del ciclo de efectivo de la empresa, posteriormente se convertirán en efectivo para la compañía, además es uno de los rubros importante que presenta el balance general dentro del grupo de activo circulante, efectos o documentos por cobrar, es decir los montos acumulados o no facturados en el momento de realizar la venta o servicio, las facturas pueden expedirse con posterioridad, todos están constituidos a favor de la empresa.

Según Wikipedia, (s. f.), las cuentas por cobrar es un concepto de contabilidad donde se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existen programas para llevar a cabo las operaciones.

Las cuentas por cobrar, **según Guajardo (2002:45),** son definidas al igual que cualquier activo, como recurso económico propiedad de una empresa a la cual genera un beneficio en el futuro, forman parte del activo circulante entre las principales cuentas que están incluidas en cuentas por cobrar.

Gómez (1981:76), establece que las cuentas por cobrar son acreencias a favor de la empresa, liquidables normal de la misma, y provenientes de sus actividades específicas en que comercia, suelen estar amparadas por facturas, recibos y documentos similares.

En la misma línea **Gómez (1981:76),** considera que las cuentas por cobrar comprenden todo los derechos de cobro que se presentan en los balances bajo distintas clasificaciones y terminología, en términos generales, es la representación financiera de la relación deudor acreedor que otorga el derecho legítimo de recibir efectivo u otra clase de bienes o servicios. (Escobar, s.f. 2011).

3.5.2 Tipos de cuentas por cobrar

El término “por cobrar” se refiere a las cantidades vencidas a cargo de individuos y otras compañías. Son derechos que se espera cobrar en efectivo. La clasificación acostumbrada de los documentos por cobrar es: 1) cuentas por cobrar, 2) documentos por cobrar, y 3) otras cuentas por cobrar. (Wiley, s.f).

Cuentas por cobrar: son cantidades que los clientes deben por compra crédito. Son resultado de ventas de producto y servicios. Generalmente, se espera cobrar estas cuentas dentro de un plazo de 30 a 60 días. Representan la pertenencia más significativa que tiene una compañía.

Documentos por cobrar: son derechos por los cuales se expiden documentos de crédito formales como prueba de la deuda. Un documento por cobrar normalmente abarca un plazo de 60 o 90 días, o más, y requiere que el deudor pague intereses. Los documentos y las cuentas por cobrar resultantes de transacciones de ventas también se denominan activo comercial exigible. (Wiley, s.f).

Otras cuentas por cobrar: comprenden documentos no negociables, como son intereses por cobrar, préstamos a funcionarios de la empresa, anticipos a empleados y los impuestos por recuperar. No son resultados de operaciones del negocio. Por tanto, generalmente se clasifican y reportan como una partida por separado en el estado de situación financiera. (Wiley, s.f).

3.5.3 Aspectos primarios que se asocian con las cuentas por cobrar

Son tres los aspectos primarios que se asocian con las cuentas por cobrar:

1. **Reconocimiento** de las cuentas por cobrar.
2. **Valuación** de las cuentas por cobrar.
3. **Disposición** de las cuentas por cobrar.

3.5.4 Objetivos de las cuentas por cobrar

En el área de cliente y deudores comercial refleja el resultado de reconocer las deudas relacionadas normalmente con las ventas de bienes y prestaciones de servicios. El sistema de control interno en el área de cliente y otras cuentas por cobrar abarcara todos aquellos controles y procedimientos que harán que se alcance los siguientes objetivos:

- Las cuentas a cobrar de clientes o cantidades a percibir de otros deudores a cobrar estarán correctamente registrada, valoradas y clasificadas en los estados contables, y procederán de transacciones previamente autorizadas.
- Todos los saldos de las cuentas por cobrar estarán sujetos a un control del crédito en cuanto a su identificación, vencimiento y seguimiento de saldos vencidos y no liquidados.

- La cobrabilidad de los saldos contables será efectiva, dotándose una provisión contable, previa autorización del responsable correspondiente en los saldos de dudosa cobrabilidad.
- Los cobros de clientes serán controlados desde su recepción, anotándose inmediatamente en los registros contables, hasta su deposición en las cuentas bancarias.
- Salvaguardia y custodia de las cuentas por cobrar y efectivo recibido de los mismo.
- Segregación apropiada de funciones para optimizar y evitar riesgos en los procedimientos de control.
- Operando de acuerdo con las políticas y criterios definidos por la Dirección de la entidad.

Todo ello, favorece y colabora a que la información financiera contable, reflejada en los estados financieros, sea más fiable y adecuada. Así pues, el alcance de estos objetivos dará lugar a la vez a asegurar, principalmente que:

- Las cuentas a cobrar detalladas en las cuentas contables corresponden a deudas de transacciones aprobadas e incluidas en el periodo a que corresponden y serán los saldos a cobrar en un corto plazo.
- Las provisiones de deudores de dudoso cobro reflejadas en los estados financieros son suficiente, adecuadas y cuentan con los criterios y aprobación de la dirección.
- Existencia de un control individualizado de cliente en cuanto a su saldo, crédito, límites, antigüedad y seguimiento de deudas incobrables.

3.5.5 Procedimiento y controles de las cuentas por cobrar

Los procedimientos y controles en el área de cuentas a cobrar dependerán fundamentalmente de las distintas variables que operen en la actividad del negocio y del volumen de las mismas. Con carácter general podríamos distinguir las siguientes:

- a) Número de clientes vivos existentes en la entidad y tipo/características del cliente.
- b) Estructura organizativa y operativa.
- c) Política y criterios establecidos por la entidad (concesión de créditos, límites, condiciones, etc.
- d) Medios y equipos para la gestión y control de clientes y otras cuentas a cobrar.
- e) Centralización o no del departamento de clientes o control de las cuenta a cobrar.

3.5.6 Etapas del procedimientos de recuperación de las cuentas por cobrar

La actividad en cualquier sistema de cobranza se realiza a través de etapas y técnicas:

1. El estado mensual.

La práctica común, tanto en organizaciones mercantiles como en las de comerciantes al menudeo, consiste en enviar al cliente un estado mensual de cuenta. Tales estados sirven como recordatorio de la cantidad adeudada y dando al cliente la oportunidad de verificar su exactitud. También evitan la posible excusa del deudor cuyo pago se ha vencido. (Cruz, s.f).

En una gran organización el Departamento de Contabilidad prepara estados mensuales prescindiendo el tiempo en que el saldo no ha sido pagado, su forma depende de los métodos de contabilidad usados. Generalmente, muestran el saldo vencido durante meses anteriores y una lista detallada de las facturas y créditos del mes. En la mayor parte de las compañías, el departamento de contabilidad envía únicamente aquellos estados que muestran saldos no vencidos; los que tienen cuentas vencidas y no pagadas son devueltos al departamento de cobranzas para ser manejados de acuerdo con los procedimientos de cobranza de la compañía (Cruz, s.f).

2. Sistema de recordatorio del departamento de cobranza.

En compañías con pocas cuentas, la persona responsable de la cobranza recurre al libro auxiliar con intervalos regulares, posiblemente cada ocho o quince días, para encontrar las cuentas que requieran su atención. Debe disponer de un registro suplementario, un cuaderno plegado, tarjeta índice o archivo especial del cliente que le recuerde que se ha hecho lo posible por cobrar en la fecha correspondiente, la revisión del auxiliar tiene la ventaja de mantener a la persona que la efectúa, bien informada del desarrollo de cada cosa. Si por casualidad, en el acreedor, como sucede en tales casos, este estrecho conocimiento de la cuenta es muy útil, las compañías con muchas cuentas deben tener un método de insistencia más rápido o un sistema más favorable. (Cruz, s.f).

Cualquier sistema de insistencia o lisonjeo tiene dos objetos: recordar al departamento de crédito las cuentas vencidas que cada día requieren su atención y registrar la acción tomada en el esfuerzo de cobranza, así como la fecha en que se tomó acción, hacer esto significa menos repetición de registros y menos trabajo de oficina, lo que constituye el método más eficaz del sistema, los sistemas lisonjeros varían en detalles, pero generalmente son un sistema de tarjetas por índices archivadas por fechas o un sistema de tarjetas de registro archivando las cuentas alfabéticamente y por fecha.(Cruz, s.f).

3. Etapa de recordatorio y técnicas.

El primer paso en la actividad de cobranza es recordar al cliente que ya ha pasado la fecha de vencimiento de su cuenta sin el pago correspondiente. Usualmente, transcurren varios días entre las fechas de vencimiento y de recordatorio; el primer recordatorio debe de ser moderado e impersonal puede ser un estado o factura por duplicado, etiquetas engomadas, cartas, tarjetas impresas o estados divididos en periodos y recordatorios.(Cruz, s.f).

Estado o facturas por duplicado. Una de las formas más atentas de recordar a los clientes, es enviarles una copia al carbón o un duplicado del estado mensual o de la factura. Los almacenes de departamentos frecuentemente envían dos o tres estados intervalos regulares durante el mes, a un cliente cuya cuenta no ha pagado. (Cruz, s.f).

"Frasas de recordatorio" pueden ser escritas a máquina o estampadas sobre estados por duplicado. Algunas "frases de recordatorio más comunes son":

1. ¡Por favor!
2. Estaremos muy agradecidos al recibir su giro puntualmente.
3. Por favor envíenos un cheque.
4. ¿Contaremos con su cheque? ¡Por favor!
5. Hace _____ días se venció su cuenta. Por favor haga su remesa puntualmente.
6. Mucho agradeceremos su atención.

Etiquetas. De mayor fuerza que las frases anteriores es un sello agregado a un estado de cuenta por duplicado. Estas etiquetas se hacen con varios propósitos de cobranza. Algunas de estas son:

- Podría Usted.....
- Decirnos por favor si hay una razón....
- Por lo que su pago se ha retrasado.....
- Recuerde el pago puntual de las deudas asegura su crédito? nos ha olvidado.

Cartas. Una carta breve y cortés es un recordatorio puede ser una tarjeta impresa, sin saludo ni firma, la cual lleva los detalles de la cuenta. Estas tarjetas a menudo se prefieren en lugares de cartas para el primer recordatorio, puesto que son impersonales y el cliente se da cuenta de que todos los demás clientes atrasados las han recibido bajo las mismas circunstancias. Deben ser redactadas cortésmente, mostrando imparcialidad, para recordar las condiciones de crédito acordadas, e impresionar a los clientes con su naturaleza impersonal, la cantidad vencida es colocada a mano generalmente. Por su puesto estas tarjetas son metidas en sobres, antes de ponerse al correo o enviarse con el mensajero de la empresa, además frecuentemente se le anexa una fotocopia del estado de cuenta.

La oportunidad del programa y la técnica por emplear depende de la naturaleza de la cuenta por cobrar, la clasificación del deudor su ubicación, su ubicación, la clase del negocio en el que la casa vendedora se ha empleado y la política adoptada al tratar con cuenta vencidas, en algunas empresas el procedimiento regula la persecución, es un largo proceso que puede prolongarse por varios meses; en otras, el programa de insistencia es mucho más corto. (Cruz, s.f).

Con el fin de apegarse al tiempo horario, las cuentas deben abrirse en una fecha apropiada, por consiguiente es indispensable un eficiente sistema de insistencia o cosquilloso. (Cruz, s.f).

3.5.7 Técnicas de persecución.

Numerosas técnicas están disponibles al acreedor en la etapa de persecución de la cobranza. La mayoría incluye cartas ordinarias, llamadas telefónicas, telegramas, cartas registradas o certificadas y citas personales (Cruz, s.f).

- **Cartas de insistencia**

En la mayoría de las oficinas de crédito, el procedimiento de insistencia se basa en una serie de cartas. La primera es muy moderada, usualmente más enérgica que un recordatorio. El tono de la carta crece progresivamente cada vez más firme y los intervalos entre ellas son progresivamente más cortos. Las cartas de cobranza que consiguen dinero y mantienen la buena voluntad del cliente, requieren experiencia, estudio y reflexión. (Cruz, s.f).

- **Cobranza mediante un abogado o una agencia**

Una cuenta no debe ponerse en manos de un abogado o agencia de cobranza, sino hasta que se hayan agotado otras medidas y el acreedor esté preparado para romper las relaciones comerciales con el deudor. Es bien sabido que la cuenta más antigua es la más fácil de cobrar y por esta razón, cuando las circunstancias lo justifican, el acreedor no debe vacilar en realizar esta acción final drástica.(Cruz, s.f).

Cuando a un abogado se le da una cuenta, debe ser instruido para proceder inmediatamente y enérgicamente para cobrarla. Un buen abogado encargado de cobranzas, se enterará de una demanda (o reclamación) tan pronto la reciba. De inmediato intentará cobrar la deuda totalmente y si no le es posible, realizará un convenio favorable a su cliente. Un juicio es el último recurso; es costoso, puede ser difícil comprobar la deuda y obtener un fallo, y además, al fallo judicial puede serle tan difícil el cobrar como al principio de la deuda. Naturalmente, el abogado aconsejara a su cliente cuando debe llevar un caso a la corte, pero la última decisión debe tomarla el propio cliente. (Cruz, s.f).

- **Agencia de cobranza**

Muchos gerentes de crédito prefieren los servicios de una agencia de cobranzas en lugar de un abogado. Una empresa, antes de remitir una cuenta a su abogado correspondiente, usualmente escribe una serie de cartas en demanda de pago al describir los servicios ofrecidos por las agencias de crédito mercantil y crédito al detallista, dijimos que algunos de ellos también operan como agencias de cobranzas. Estas son dignas de confianza y el gerente de crédito no duda acerca de su responsabilidad; sin embargo, algunas agencias irresponsables aparecen de vez en cuando y el gerente de crédito debe investigar cualquiera de estas, antes de confiarle una cuenta vencida.(Cruz, s.f).

- **Redacción de carta de crédito y carta de cobranza**

Como todas las buenas cartas de negocios, las buenas cartas de crédito y cobranzas son cortés y concisas. Dicen lo que significan, siempre y naturalmente, en apariencia, reflejan la eficiencia y dignidad de la firma que representan; en forma y estilo varían para expresar la personalidad de la firma y el propósito por el cual se hacen. En el tono, reflejan el interés personal del que escribe, sobre la persona a quien va dirigida. (Cruz, s.f).

- **Carta de cobranza**

Redactar cartas de cobranza efectivas, cartas que "consignan dinero" y mantengan la buena voluntad y tratos con el cliente, requieren un entendimiento de la naturaleza humana y habilidad para aplicar ese entendimiento a individuos. La mayor parte

de la gente, cuando se le recuerda algún error, naturalmente adopta una actitud de dolor y beligerancia. Se molesta a la primera insinuación de que han quebrantado su promesa, aun cuando la insinuación este bien fundamentada. “presta tu dinero y perderás a tu amigo” nunca habría adagios si la gente no se ofendiera al recordarle sus obligaciones. (Cruz, s.f).

Cualquier situación de brusquedad puede inducir al deudor a "desquitarse", por la ofensa real o imaginaria que sufre, retardando el pago hasta que es forzado a pagar. Otro deudor puede responder a un recordatorio brusco con el pago inmediato de la cuenta, cancelándola. (Cruz, s.f).

- **Modelos de carta de cobranzas**

Las cartas de cobranza se apegan a modelos de recordatorios, insistencia o de acción drástica, común a todos los procedimientos de cobranza. A las cartas de recordatorio se envían solamente las copias de cuentas o facturas para conseguir el pago, aunque algunas firmas remiten cartas como primer recordatorio. Las de insistencia son usualmente cartas de súplica, y las de acción drástica informan simplemente al deudor que debe pagar o de otro modo. (Cruz, s.f).

- **Cartas de recordatorios**

Si se han enviado o no, otras formas de recordatorio, la primera carta de cobranza para un deudor es generalmente, un recordatorio casual y en tono amable, no se hace el intento de presionar al cliente; a través de la etapa de recordatorio, la buena voluntad del cliente es considerada como enzima del cobro inmediato de la cuenta. El recordatorio puede simplemente establecer que la cuenta esta vencida, quizá sugiriendo que el cliente ha pasado por alto el estado de cuenta o asentado que el acreedor pueda tener la culpa. Por ejemplo:

El cuerpo de una cuenta recordatorio puede ser en tono suave como por ejemplo:

- ¿Hemos trasapelado su cheque o lo situamos en una cuenta equivocada? Su pago nunca antes ha sido atrasado, y hemos cometido errores.

- Su cuenta muestra \$ 557.35 vencidos desde el 15 de Agosto de 2002 si usted no lo ha hecho, ¿podría enviar su cheque hoy mismo? (Cruz, s.f).

3.5.8 Las Cuentas Incobrables

Las cuentas incobrables o cuentas malas: son cuentas por cobrar originadas por operaciones crediticias, que no han sido pagadas en el tiempo establecido y cuya recuperación es dudosa e incierta. Las cuentas de dudosa recuperación se registran en una cuenta complementaria de activo corriente, de naturaleza acreedora, que puede ser denominada estimación. (Cruz, s.f).

Provisión o reserva para cuentas incobrables, cuentas dudosas o cuentas malas y se cargan a gastos por cuentas incobrables, por cuentas dudosas o por cuentas malas. En este texto se empleara la cuenta 115R Estimación para cuentas incobrables y ó 1125 Gastos de Venta / Cuentas Incobrables. (Cruz, s.f).

En una empresa al terminar cada periodo contable se estima el importe de las cuentas incobrables para obtener una cifra razonable de las perdidas va a tener la empresa. (Cruz, s.f).

El saldo de las cuentas incobrables es deducido del impuesto sobre la renta, siempre y cuando cumpla con los requisitos siguientes.

1. Que la deuda provenga de operaciones propias del negocio productor de ingresos computables.
2. Que en su oportunidad se haya registrado como ingreso computable.
3. Que se encuentre contabilizada o anotada en registro especial según el caso.
4. Que el contribuyente proporcione a la Dirección General la información que exige el reglamento. (Cruz, s.f).

3.5.9 Métodos de estimación de las cuentas incobrables

El catalogo y el registro contable de las cuentas incobrables son muy importantes para la entidad, dado que su importe es deducible del impuesto sobre la renta, puesto que representa un gasto de operación, además, este se coloca dentro del balance general restando de las cuentas por cobrar.

Las entidades disponen de dos métodos para determinar las cuentas incobrables, en uno de ellos se hacen pronósticos del monto probable, de las cuentas que se declaren como incobrables para cancelarla, tal y como explicamos a continuación. (Cruz, s.f).

1. **Método de estimación:** El cálculo de las cuentas incobrables se determina aplicando un porcentaje a las ventas o a las cuentas por cobrar, el cual representa la estimación de la posible pérdida en que se incurrirá por las cuentas malas, antes que estas ocurran. Existen dos opciones para realizar este cálculo:

A se aplica un porcentaje a las ventas: Las cuentas incobrables se calculan aplicando un porcentaje al saldo de las ventas netas para determinar la tasa estimada es necesario examinar y analizar el porcentaje de pérdidas experimentadas sobre el total de las ventas netas de periodos anteriores. Luego se aplica el porcentaje estimado al total de las ventas al crédito, menos el importe de las rebajas y devoluciones sobre ventas. Los saldos en las cuentas de estimación pueden convertirse en una cantidad importante y con este método pueda que no se conozca el valor neto real estimado de las cuentas por cobrar, cuando esta sea excesiva se podrá corregir con su asiento de ajuste en el cual se hará un cargo a estimación de cuentas incobrables contra un abono a gastos por cuentas incobrables.

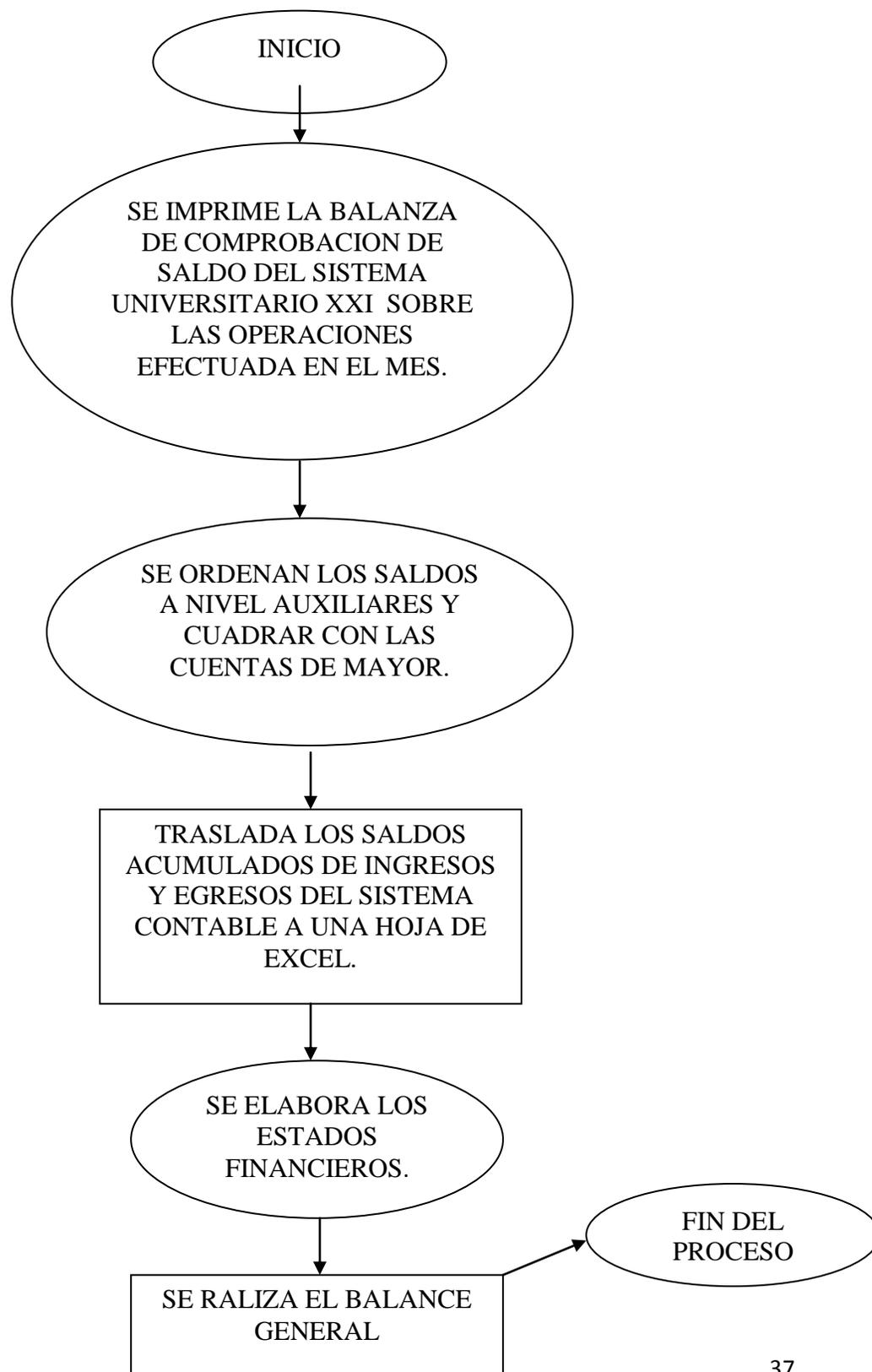
El porcentaje de las ventas se orienta a la medición de los gastos por cuentas malas sobre el estado de resultados. (Cruz, s.f).

2. **Método de cancelación directa:** El cálculo de las cuentas incobrables se determinan según criterio del comité de créditos, quienes dictaminan si una cuenta es

incobrable, luego de verificar que se han efectuado las gestiones de cobro pertinentes, este método se utiliza cuando es evidente que una cuenta ya no podrá recuperarse, para cancelar una cuenta se carga a gastos por cuentas incobrables contra un abono a la cuenta por cobrar específica y de esa forma queda cancelado dicho cliente. En las modalidades del método de estimación cuando la empresa determina quienes son las personas cuyo cobro es difícil de obtener se procede a eliminarlos de la cartera de clientes, abonando sus respectivas cuentas contra una carga a estimación para cuentas incobrables. (Cruz, s.f).

3.6 Flujo Grama del Proceso de la elaboración de los Estados Financieros

Elaboración de los Estados Financieros de la Facultad de Ciencias Económica



En la actualidad existen muchos sistemas contables computarizados basados en los procedimientos en el área contable, administrativo o financieros, basados en el desarrollo y uso tecnológico de las herramientas que suministran información generalizada de todas las actividades de las entidades. Los sistemas de información gerencial deben de ir a suministrar la información de manera sencillas a los usuarios que la requieren, todo sistema debe definir ciertos parámetros básicos para poner en funcionamiento el sistema administrativo, en la Facultad de Ciencias Económica actualmente utiliza el sistema computarizado contable FoxProt en el cual no refleja el registro de las cuentas por cobrar de alumnos de postgrado y maestrías y otros cursos que se dan en la facultad ante la falta de registro de las cuentas por cobrar es recomendable llevar en el sistema actual la valuación de las cuentas por cobrar.

3.7 Definición de Clientes

Según Busto, actualmente esta noción de alumno cliente ha ganado formando parte de las estrategias de marketing de diversas instituciones educativas.

Busto refiere que cuando comenzó a aplicar el convertido concepto lo fundamentaba afirmando que los productos educacionales (carreras, profesores, programas de estudio, infraestructura) se relacionaban directamente con los servicios educacionales entregados al alumno, existiendo derechos y deberes tanto de los estudiantes como de las instituciones. Así, el experto establecía una relación entre el proceso académico y el proceso de realización de estrategias de marketing. “Integrando la calidad del aspecto académico a la gestión estratégica de la empresa educacional.”

El mundo académico, por su parte, se pregunta si el concepto de marketing es válido en la relación alumno universidad. Svensonn, G. y Word, G. (2007) realizan una comparación entre la transacción educativa y la de un producto comercial y encuentran diferencias que hacen inaplicable la existencia del concepto al ámbito educativo.

Una transacción habitual en marketing implica un proveedor que proporciona una producto/servicio, un precio, una calidad aceptable para el cliente, un canal adecuado de venta, un sistema de información y la satisfacción o insatisfacción posterior. Aparentemente todos estos aspectos se dan en el producto educativo, con las diferencias siguientes:

- El proveedor del servicio educativo no puede entregar el servicio si el estudiante no prueba que está preparado para asimilar los exámenes.
- El contrato educando-educador establece obligaciones de ambas partes. El profesor proveerá materiales, metodologías, impartirá conocimiento, proveerá ejercicios, dará asesoría y otros, pero el estudiante tiene la obligación de participar activamente en el proceso. Asistiendo a clase, leyendo su material, haciendo ejercicios etc.
- El educando debe probar que conoce sus materias si quiere obtener una certificación que lo acredite como conocedor.
- El educador tiene una responsabilidad con la sociedad de entregar un educando apto para desenvolverse y contribuir a la generación de conocimiento en la sociedad.

Cuando la institución educativa adopta el enfoque marketero que refiere Busto y se pone a servir al alumno con el criterio que “que solo es más rentable un alumno satisfecho que vive experiencias memorables y que no desea cambiar de institución porque está contento”, se corre el peligro de llegar a situaciones indeseables como que el estudiante negocia los contenidos de aprendizaje.

Ante lo expuesto, desde mi punto de vista, si deseamos mantener la relación “cliente-proveedor” esta se daría en el hecho que nuestra tarea consiste en entregar educandos que sean útiles a la sociedad y a las organizaciones que los contratan. En este sentido es válido preguntarse si debemos replantear las cosas y pensar en el alumno como producto, ya que el esfuerzo desplegado por la institución educativa tiene por fin la formación de profesionales para satisfacer necesidades del mercado y atender una demanda que proviene de empresas y otras instituciones. Para la facultad de Ciencias Económica la definición de clientes sería los alumnos de postgrado, maestrías y otros alumnos de cursos de informática.

Se revisaron los diferentes manuales de control interno en donde no se encontró nada sobre las cuentas por cobrar, los manuales como:

- Conceptos generales.
- Normas específicas de control interno.

- Actividades de control interno aplicable a los sistemas de administración y financieros.
- Administración de los recursos humanos.
- Contabilidad integrada.
- Contratación y administración de obras, bienes, servicios y consultorías.
- Inversiones en proyectos y programas.
- Tecnología de la información.
- Normas de control interno de activos fijos.

Se revisaron los formatos de evolución de control interno para el levantamiento de la información en donde no hay formatos solo establecen controles internos para el levantamiento de la información y el proceso del mismo.

Ante la inexistencia de formatos de control interno para el levantamiento de la información se les recomienda los siguientes formatos para Decano (a), administrador, contador general, contador auxiliar. Ver formatos en el anexo.

3.8 Estatutos de la Facultad de Ciencias Económicas

- **Funciones del Decano:**

1. Cumplir y hacer cumplir la Ley, Estatutos y Reglamentos de la UNAN-MANAGUA.
2. Velar por la buena marcha, funcionamiento y prestigio de la Facultad.
3. A partir del plan estratégico Institucional proponer antes el consejo de Facultad los planes operativos anuales de la misma y evaluarlos semestral y/o anualmente.
4. Informar periódicamente al rector y al consejo universitario sobre el cumplimiento de la planificación, gestiones de cooperación nacional e internacional y demás actividades de la facultad.

- **Funciones del Vice-decano:**

1. Sustituir al decano en caso de ausencia temporal, siempre y cuando esta no sea mayor a 90 días calendarios.

IV. Preguntas Directrices

1. ¿Tiene conocimiento de las Normas Técnicas de Control Interno, basándose al informe COSO, Ley Gubernamental referente sobre las cuentas por cobrar?
2. ¿Conoces las tipos de cuentas por cobrar que existen?
3. ¿Evalúan el manejo y control sobre las cuentas por cobrar en los últimos tres años?
4. ¿Realizan procedimiento para la recuperación de la cuentas por cobrar mediante los documentos contables existente?
5. ¿Poseen propuestas o nuevas medidas de procedimiento del manejo y control interno sobre las cuentas por cobrar según la Ley, Normas y Reglamentos y Marco Jurídico Vigente?

V. Operacionalización de Variables

Objetivos	Variables	Sub variables	Indicadores
➤ Evaluar los diferentes manuales y controles internos con que cuenta la Facultad de Ciencias Económica.	Independiente: Normas técnicas.	Procedimiento y técnicas contables.	Recibos de caja general, contratos de arrendamientos, libros auxiliares, manual de procedimiento, manual de organización.
➤ Diagnosticar el control interno utilizado actualmente para el manejo y control de las cuentas por cobrar, mediante el informe COSO.	Dependiente: Control Interno COSO	Ambiente de Control, valuación de riesgo, actividad de control, información y comunicación, monitoreo.	Evaluaciones del trabajador, programas de valuación del riesgo, reporte de auditoría, evaluar el desempeño de control interno.
➤ Identificar los factores que inciden en la recuperación de las cuentas por cobrar.	Intervinientes: Control interno.	Equidad, eficiencia, eficacia, economía	Manual de políticas contables, auxiliares contables, normas contables.

VI. Diseño metodológico

6.1 Enfoque y tipo de investigación

Esta tesis es del tipo descriptiva y de campo, basada en la evaluación de los controles interno de las cuentas por cobrar de la Facultad de Ciencias Económica en el periodo 2013-2014. Busca de forma general, la descripción del comportamiento de las variables específicas, en la evaluación de las debilidades que se pueden encontrar en las cuentas por cobrar de la Facultad.

En esta se delimita los hechos que conforman el problema de la misma; se define el universo, se señala la forma de conducta y actitudes del mismo. El Universo es toda la estructura y organización administrativa de la Facultad de Ciencias Económica. La Muestra es la unidad de contabilidad (cuentas por cobrar).

6.2 Métodos, Técnicas y Procesamientos

El Método que se aplicará es el método analítico sintético y deductivo porque pretende evaluar el manual adaptado al sistema administrativo de la Facultad en el Área de Cuentas por Cobrar.

Las técnicas a utilizar son:

- **Recolección de información:**
 - **Fuentes primaria:** Manuales y procedimientos sobre el control interno, normas de auditorías, Manuales y realización de cuestionario y análisis del mismo. Observaciones directas de procedimientos, relación directa con el caso de estudio.
 - **Fuente secundaria:** Recopilación de información mediante documentos contables y uso del Internet relacionada la estructura y procedimientos de control interno.

La Técnicas serán aplicación de cuestionarios a personal encargados de ejecutar el proceso de control y revisión de documentos. También se utilizará el Uso de Internet para recopilar artículos. Otra técnica serán las Consultas directas de libros y revistas e interpretación de los mismos, se procederá a efectuar análisis de bibliografía usando resúmenes y conceptos.

Los Procedimientos: Se efectuará una evaluación preliminar del ambiente de control; se realizará cuestionarios y entrevistas a las muestras.

De igual manera, se efectuará un análisis de las Normas Técnicas de Control Interno, para ello se requiere de lectura de Manuales de Procedimiento Administrativo de la Facultad, Informes de auditorías de la última evaluación, lectura de control interno de la actual, procedimientos administrativos. Aplicación de un plan de ejecución de las normas técnicas de control interno.

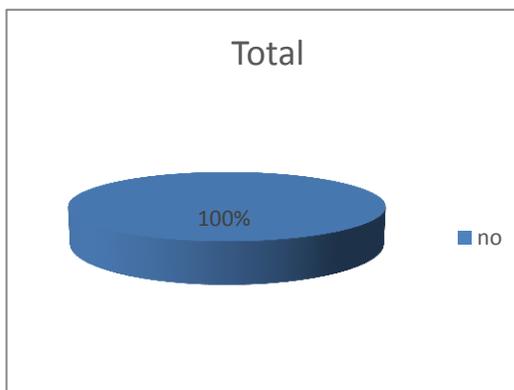
VII. Análisis de los Resultados

En este acápite se presenta el análisis e interpretación de los resultados luego de la aplicación del instrumento de evaluación del cuestionario, a los sujetos de estudio. Algunas de las técnicas empleadas fueron la entrevista descriptiva y cuestionario, por cuanto el análisis e interpretación de los datos se efectuaron tomando como punto de referencia la tendencia de las respuestas más significativas en relación a la percepción del sujeto de estudio sobre el procedimiento contable para el manejo y control de las cuentas por cobrar, representados en las enumerados del cuestionario del instrumento de recolección de datos.

Cuentas por cobrar

¿Se concilian periódicamente la cuenta de control con su mayor auxiliar?

Grafica No. 1



Fuente: Cuestionario de Anexo 2

Los resultados obtenidos se evidencia que en un 100% de las dos personas que contestaron señalan que no se concilian no se aplican con el control del mayor auxiliar periódicamente.

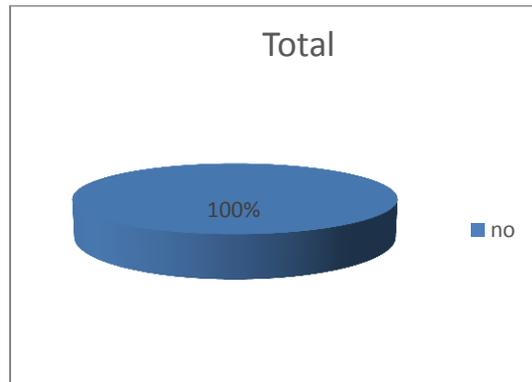
Por lo tanto no se da el incumplimiento de las Normas Técnicas de Control Interno que es la que constituye el marco de referencia mínimo obligatorio en materia de control interno, para el sector público.

Según Guajardo, las cuentas por cobrar son definidas al igual que cualquier activo, como recurso económico propiedad de una empresa a la cual genera un beneficio en el futuro, forman parte del activo circulante entra las principales cuentas que están incluidas en cuentas por cobrar.

Esto nos indica que no hay exactitud y control de las cuentas por cobrar fundamentalmente para la gerencia en la toma de decisiones.

¿Se lleva a cabo periódicamente un análisis de antigüedad de saldo?

Grafica No. 02



Fuente: Cuestionario de Anexo 2

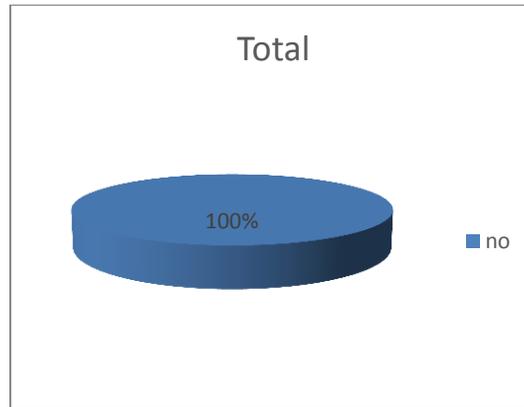
El 100% contestó que no se concilian periódicamente un análisis de antigüedad de saldo, por lo tanto, no se da el incumplimiento de las Normas Técnicas de Control Interno que constituye el marco de referencia mínimo obligatorio en materia de control interno, para el sector público.

Según Lic. Bastidas y Portillas, desde hace algún tiempo la gerencia moderna ha implementado nuevas formas para mejorar los controles en las empresas u organizaciones tanto en el sector público como el privado, por ello es importante tener en cuenta, para el desarrollo de toda actividad la adecuada aplicación y cumplimiento de los sistema de procedimientos contables para el manejo de las cuentas por cobrar.

Por lo anterior expuesto nos indica que no hay exactitud y control interno sobre las cuentas por cobrar, falta de procedimientos, normas y reglamentos internos de la Facultad.

¿Un funcionario responsable revisa todas las cuentas por cobrar?

Grafico No. 03



Fuente: Cuestionario de Anexo 2

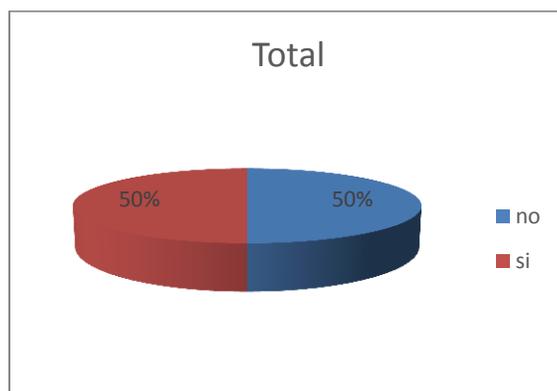
Los resultados obtenidos se evidencia que en un 100% de las dos personas que contestaron señalan que no hay ningún personal responsable de llevar las cuentas por cobrar, por lo tanto, de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno se da la limitación inherentes al control interno, la restricción se relaciona con los límites del juicio humano, la escasez de recursos y la necesidad de considerar el costo de los controles en relación con los beneficios esperados.

Según Lic. Bastidas y Portillas, es importante marcar que las funciones a seguir incluidas en el sistema de procedimiento contable para el manejo de las cuentas por cobrar podrán optimizar a medida que los procesos sean cada vez más prácticos, lo cual permitirá alcanzar la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa financiera.

Esto nos indica que la Institución cada día crece más y de igualmente la cartera de clientes, por lo tanto hay que tener un personal asignado a las cuenta por cobrar para poder cumplir con los objetivos de la Institución.

¿Están debidamente autorizadas las cancelaciones de las cuentas por cobrar?

Grafico No. 04



Fuente: Cuestionario de Anexo 2

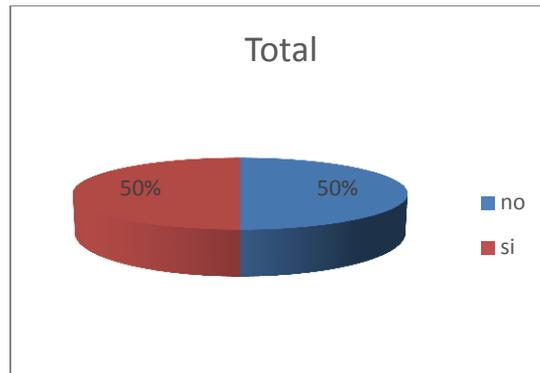
Los resultados obtenidos se evidencia que de las dos personas que contestaron señalan un 50% están debidamente autorizadas las cancelaciones de las cuentas por cobrar y el otro 50% señalan de que no por lo tanto según las Normas Técnicas de Control Interno se define como un control compensatorio son controles que han sido diseñados para identificar inconsistencia o disparidades que pudiesen persistir a pesar de la existencia de un control directamente relacionado con la prevención de las misma.

Según Rivero, B y Campos, definen la importancia del control interno como un programa de organización y conjunto de métodos y procedimiento coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficiencia de los datos contables y el grado de confianza que suscitan a efecto de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de las políticas administrativas establecida por la dirección de la empresa.

Esto nos indica que existe falta de comunicación, falta de conocimiento, controles y políticas internas sin dar a conocer al personal de la Institución.

¿Después de que una cuenta haya sido cancelada se mantiene un control adecuado sobre la posibilidad de un futuro cobro?

Grafico No. 05



Fuente: Cuestionario de Anexo 2

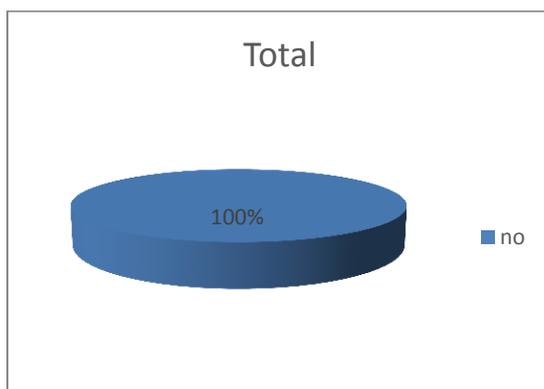
Los resultados obtenidos se evidencia que de las dos personas que contestaron señalan un 50% están debidamente autorizadas las cancelaciones de las cuentas por cobrar y el otro 50% señalan de que no.

Las Normas Técnicas de Control Interno definen el control compensatorio, son controles que han sido diseñados para identificar inconsistencia o disparidades que pudiesen persistir a pesar de la existencia de un control directamente relacionado con la prevención de las mismas. Otra definición la da Ayerdis, el control interno es un instrumento eficaz para lograr la eficiencia y eficacia en el trabajo de las entidades.

Lo anterior expuesto, nos indica que existe una falta de comunicación, falta de conocimiento y de controles y políticas internas de la Institución.

¿Son adecuadas las provisiones para las cuentas por cobrar dudosas?

Grafico No. 06



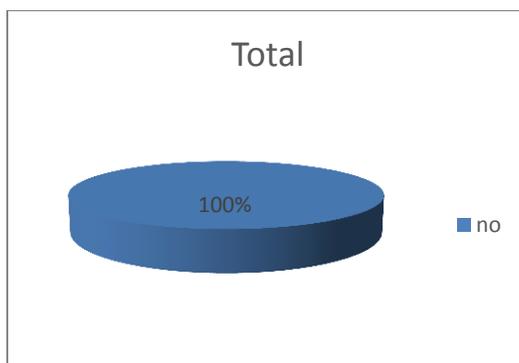
Fuente: Cuestionario de Anexo 2

Los resultados obtenidos se evidencia que en un 100% de las dos personas que contestaron señalan que no son adecuadas las provisiones para las cuentas por cobrar dudosas. Según Cruz, las cuentas incobrables o cuentas malas son cuentas por cobrar originadas por operaciones crediticias, que no han sido pagadas en el tiempo establecido y cuya recuperación es dudosa e incierta.

Lo que indica que en el departamento de contabilidad cuentan con una deficiente, inexistente políticas de cartera que con lleva a que no se hagan los estudios adecuados y se fijen los criterios y parámetros necesarios para las cuentas dudosas.

¿Se lleva un control sobre la numeración que ampara las notas de crédito?

Grafico No. 07



Fuente: Cuestionario de Anexo 2

Los resultados obtenidos se evidencia que en un 100% de las dos personas que contestaron,

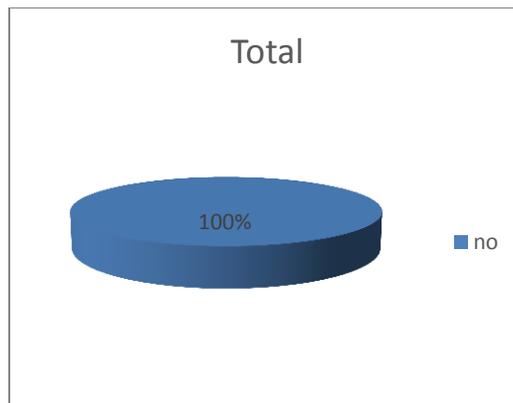
señalan que no se lleva control numérico sobre las notas de crédito. Según las Normas Técnicas de Control Interno, determina que cada entidad deberá planificar y organizar (diseñado) el control de tal forma que se provea razonable seguridad de que los objetivos y metas de la organización se alcanzarán en forma eficiente y económica.

Según Kell, la estructura de control interno de una entidad consiste de las políticas y procedimiento establecido para proporcionar una seguridad razonable de que serán alcanzados los objetivos específico de la entidad.

Esto nos indica que el proceso aplicado actualmente no es el apropiado.

¿Los estados de cuentas del cliente son revisados por una persona que tenga acceso al efectivo y que no estén relacionados con los créditos a los clientes?

Grafico No. 08



Fuente: Cuestionario de Anexo 2

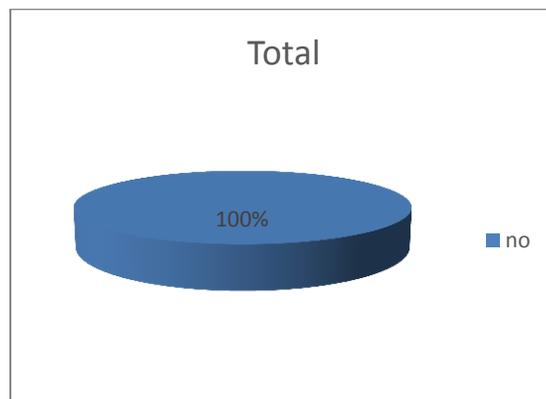
Los resultados obtenidos se evidencia que en un 100% de las dos personas que contestaron señalan que los estados de cuenta de los clientes no son revisado por una persona que tenga acceso al efectivo y que no están relacionado con los créditos de los clientes, por lo cual no hay ninguna persona a cargo de los estados de cuenta de los clientes, por lo tanto según las Normas Técnicas de Control Interno en base a estos resultados se da la limitación inherentes al control interno, la restricción se relaciona con los límites del juicio humano, la escasez de recursos y la necesidad de considerar el costo de los controles en relación con los beneficios esperados.

Según Ayerdis, es necesario que todos los agentes conozcan el papel que le corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es importante que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.

Esto nos indica que la Institución debe de tener un personal asignado a las cuenta por cobrar para poder cumplir con los objetivos de la Institución.

¿El departamento de cuentas por cobrar es el responsable de enviar los estados de cuenta a los clientes?

Grafico No. 09



Fuente: Cuestionario de Anexo 2

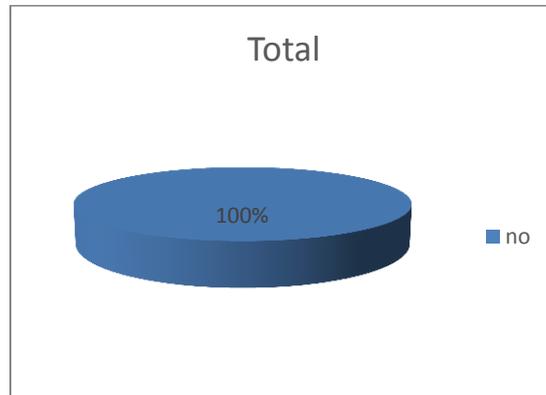
Los resultados obtenidos se evidencia que en un 100% de las dos personas que contestaron señalan el departamento de cuentas por cobrar no es el responsable de enviar los estados de cuenta a los clientes, por lo tanto según las Normas Técnicas de Control Interno se da el control administrativo control desempeñado por uno o más administradores en cualquier nivel en una organización comprende el plan de organización y todo los métodos y procedimientos que están relacionados principalmente con la eficiencia de los operaciones, la adhesión a las políticas gerenciales y que por lo común, solo tiene que ver indirectamente con objetivos financieros.

Según Wiley, el sistema de control y procedimientos que harán que se alcance los siguiente objetivos, los cobros de los cliente serán controlados desde su recepción, anotación inmediatamente en los registros contables, hasta su deposición en las cuentas bancarias, salvaguardia y custodia de la cuentas por cobrar y efectivo recibido de los mismo.

Esto nos indica que la Institución debe de tener un personal asignado a dichos deberes y responsabilidades, para el manejo y control sobre los estados de cuenta de cada uno de los clientes.

¿Se mantienen un adecuado control para impedir que los estados de cuenta de los clientes sean interceptados por correo?

Grafico No. 10



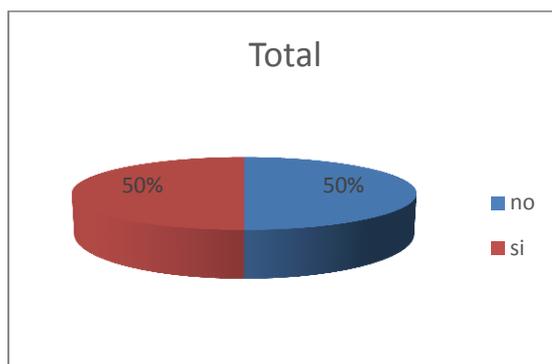
Fuente: Cuestionario de Anexo 2

Los resultados obtenidos se evidencia que en un 100% de las dos personas que contestaron señalan que no existe canales de información para los clientes mantenerlos al días con los estados de cuentas. Según las Normas Técnicas de Control Interno se da el control administrativo control desempeñado por uno o más administradores en cualquier nivel en una organización comprende el plan de organización y todo los métodos y procedimientos que están relacionados principalmente con la eficiencia de los operaciones, la adhesión a las políticas gerenciales y que por lo común, solo tiene que ver indirectamente con objetivos financieros.

Lo anterior expuesto, nos indica que no existe ningún proceso para salvaguardar los estados de cuenta de los clientes.

¿Confirma al cliente del auditor los saldos de cuentas por cobrar?

Grafico No. 11



Fuente: Cuestionario de Anexo 2

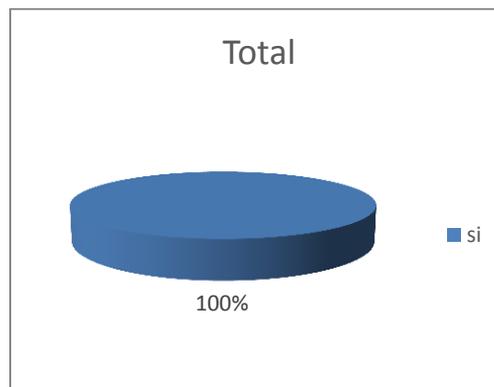
Los resultados obtenidos se evidencia que de las dos personas que contestaron señalan un 50% que si realizan las confirmaciones de saldo de cuentas por cobrar a los cliente y el otro 50% señalan de que no son confirmadas por los clientes, por lo tanto según las Normas Técnicas de Control Interno se define como un control compensatorio son controles que han sido diseñados para identificar inconsistencia o disparidades que pudiesen persistir a pesar de la existencia de un control directamente relacionado con la prevención de las misma.

Según Guerra, sostiene que el control interno en cualquier organización, reviste mucha importancia, tanto en la conducción de la organización, como en el control e información de las operaciones, ya que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de la empresa.

Por lo anterior expuesto nos indica la existencia de una falla de comunicación, conocimiento, controles y políticas internas de la Institución sobre las cuentas por cobrar.

¿Cuándo surgen inconformidades en los clientes respecto a los saldos, son estos atendidos por una persona que no sea la cajera?

Grafico No. 12

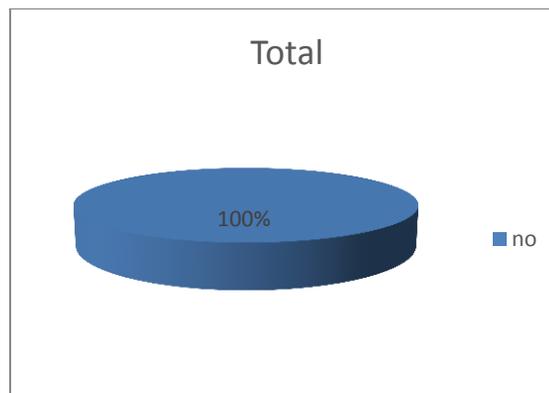


Fuente: Cuestionario de Anexo 2

Los resultados obtenidos se evidencia que en un 100% de las dos personas que contestaron señalan que si existe un funcionario ajeno a la cajera que apoya a resolver la inconformidades de los clientes con respecto a su saldos, esto nos indica que el proceso de cobranza consta con un personal que apoya para resolver con eficiencia y rapidez.

¿Está el departamento de crédito separado de las cuentas por cobrar?

Grafico No. 13



Fuente: Cuestionario de Anexo 2

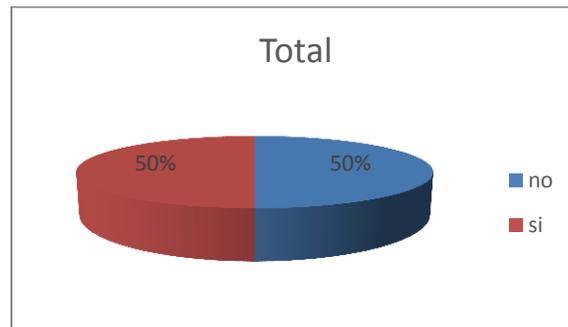
Los resultados obtenidos se evidencia que en un 100% de las dos personas que contestaron señalan que no existe un departamento de cuentas por cobrar, ni de crédito obligatoriedad y compatibilidad de las NTCl. El control interno es un proceso diseñado y ejecutado por la administración y otro personal de una entidad para proporcionar seguridad razonabilidad, confiabilidad y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Según Guerra, el objetivo del COSO es mejorar la calidad de la información financiera concentrándose en el manejo corporativo, las normas éticas y control interno y unificar criterios ante la existencia de una importante variedad de interpretación y conceptos sobre control interno.

Esto nos indica la inexistencia de una cobranza efectiva, esto es un elemento de riesgo para la Institución, debido a que las cuentas por cobrar es un activo exigible del patrimonio o capital de una entidad, y al no darse la efectiva cobranza traerá perjuicios económicos a la institución.

¿Autorizan a una persona responsable todos los descuentos y rebajas o becas extraordinarias que se conceden a los clientes?

Grafico No. 14



Fuente: Cuestionario de Anexo 2

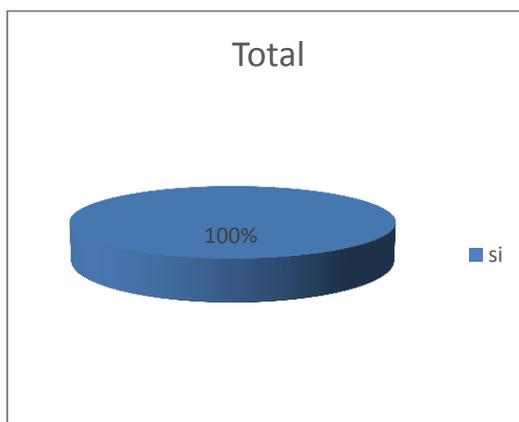
Los resultados obtenidos se evidencia que de las dos personas que contestaron señalan un 50% que si hay una persona responsable de llevar los descuentos y rebaja, el otro 50% señalan que no. Según las Normas Técnicas de Control Interno se definen como un control compensatorio son controles que han sido diseñados para identificar inconsistencia o disparidades que pudiesen persistir a pesar de la existencia de un control directamente relacionado con la prevención de las mismas.

Según Mantilla, las actividades de control se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetos de la entidad.

Por lo anterior expuesto nos indica que existes una falla de comunicación, conocimiento, control y políticas internas de la Institución.

¿Son distintas las funciones atribuidas al personal de cuentas por cobrar de las relacionadas con la salida y entrada de efectivo?

Grafico No. 15

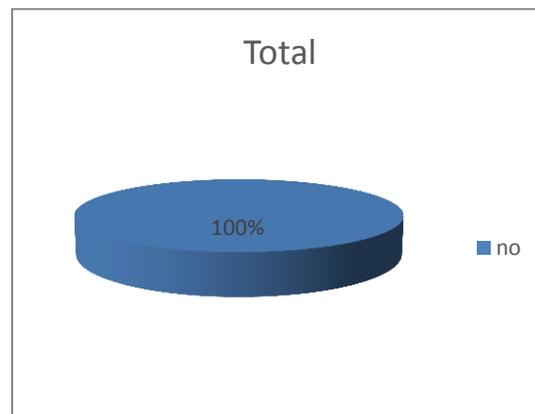


Fuente: Cuestionario de Anexo 2

Los resultados obtenidos se evidencia que en un 100% de las dos personas que contestaron señalan que si existe un funcionario ajeno a la entrada y salida del efectivo, esto nos indica que la Institución tiene conocimiento de las normas de control interno pero que no están escritas en ningún lado.

¿Opera la división de cobranza como un control de trabajo realizado por el departamento de cuentas por cobrar?

Gráfico No. 16



Fuente: Cuestionario de Anexo 2

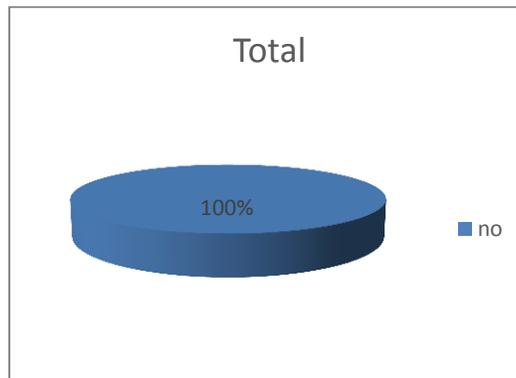
Los resultados obtenidos se evidencia que en un 100% de las dos personas que contestaron señalan que no existe un control de trabajo realizado por el departamento de cuenta por cobrar. Según las Normas Técnicas de Control Interno se da el control administrativo control desempeñado por uno o más administradores en cualquier nivel en una organización comprende el plan de organización y todo los métodos y procedimientos que están relacionados principalmente con la eficiencia de los operaciones, la adhesión a las políticas gerenciales y que por lo común, solo tiene que ver indirectamente con objetivos financieros.

Según Mantilla, se deben de establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.

Esto nos indica que la administración no establece medidas de control interno para dicho proceso de cuenta por cobrar.

¿Diga si al establecer los términos de crédito, está la división de crédito relacionada con el departamento de cuentas por cobrar?

Grafico No. 17



Fuente: Cuestionario de Anexo 2

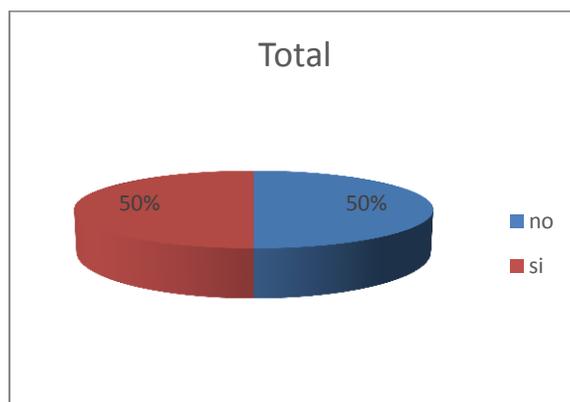
Los resultados obtenidos se evidencia que en un 100% de las dos personas que contestaron señalan que no existe un departamento de cuentas por cobrar ni de crédito obligatoriedad y compatibilidad de las NTCI el control interno es un proceso diseñado y ejecutado por la administración y otro personal de una entidad para proporcionar seguridad razonabilidad, confiabilidad y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Según Cruz, en el área de cliente y deudores comerciales refleja el resultado de reconocer las deudas relacionadas normalmente con las ventas de bienes y prestaciones de servicios. El sistema de control interno en el área de cliente y otras cuentas por cobrar abarcara todos aquellos controles y procedimientos que harán que se alcance los objetivos.

Por lo anterior expuesto nos indica una inexistencia de una cobranza efectiva y de una división de crédito.

¿Se respetan los límites de crédito que se han otorgado a los clientes?

Grafica No. 18



Fuente: Cuestionario de Anexo 2

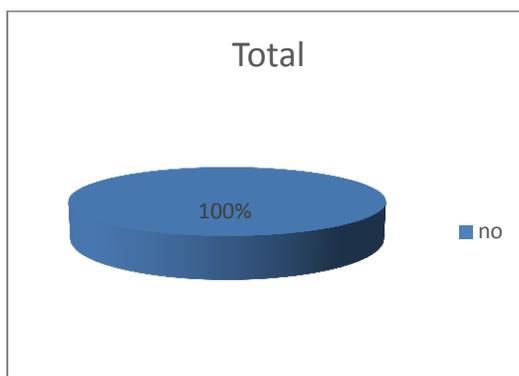
Los resultados obtenidos se evidencia que de las dos personas que contestaron señalan un 50% se respetan los límites de crédito otorgado a los clientes y el otro 50% señalan de que no son respetado los límites de créditos. Según las Normas Técnicas de Control Interno se definen como un control compensatorio son controles que han sido diseñados para identificar inconsistencia o disparidades que pudiesen persistir a pesar de la existencia de un control directamente relacionado con la prevención de las mismas.

Según Wiley, existen tres aspectos primarios que se asocian con las cuentas por cobrar reconocimiento de las cuentas por cobrar, valuación de las cuentas por cobrar y disposición de las cuentas por cobrar.

Esto nos indica una falla en los controles interno como es la comunicación, conocimiento, controles y políticas internas sobre las cuentas por cobrar y otorgamiento crediticio de la Institución, pueda ser que existen pero no la aplican correctamente o no le dan seguimiento a los controles internos establecido por la misma.

¿Se consideran los envíos a comisión como si fueran cuentas por cobrar?

Grafico No. 19

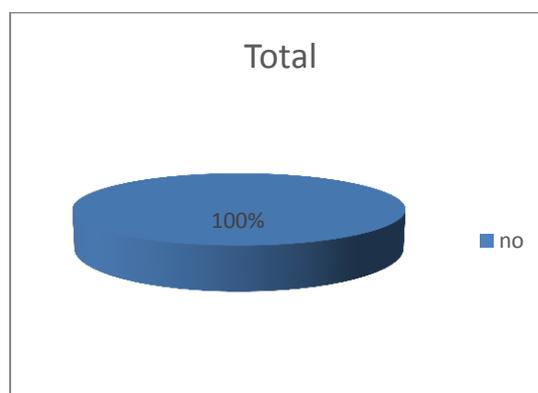


Fuente: Cuestionario de Anexo 2

Los resultados obtenidos se evidencia que en un 100% de las dos personas que contestaron señalan que no son considerados los envíos a comisión como cuenta por cobrar.

¿Existe un adecuado tratamiento contable cuando las cuentas por cobrar no son canceladas?

Grafico No. 20



Fuente: Cuestionario de Anexo 2

Los resultados obtenidos se evidencia que de las dos personas que contestaron señalan que en un 100% no existe un tratamiento contable cuando las cuentas por cobrar son canceladas. Según las Normas Técnicas de Control Interno se definen como un control compensatorio son controles que han sido diseñados para identificar inconsistencia o disparidades que pudiesen persistir a pesar de la existencia de un control directamente relacionado con la prevención de las mismas.

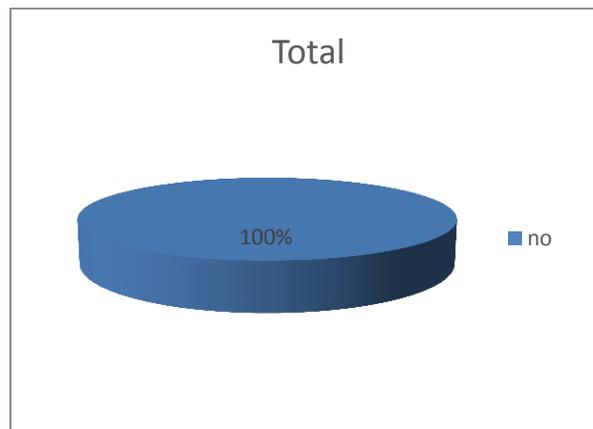
Según Wiley, debe existir un control individualizado de cada cliente en cuanto a su saldo,

crédito, límite, antigüedad y seguimiento de deudas incobrables.

Por lo anterior expuesto nos indica la falta de políticas, procedimiento y de control interno dentro de la Institución ya sea por falta de comunicación o desconocimiento.

¿Cuenta el departamento de cobranzas con periodos establecidos para efectuar las cobranzas?

Grafico No. 21



Fuente: Cuestionario de Anexo 2

Los resultados obtenidos se evidencia que de las dos personas que contestaron señalan que en un 100% no cuentan con periodos establecidos para realizar las cobranzas.

Según Cruz, en una gran organización el departamento de contabilidad prepara estados mensuales prescindiendo el tiempo en que el saldo no ha sido pagado, su forma depende de los métodos de contabilidad usados. Generalmente, muestran el saldo vencido durante meses anteriores y una lista detallada de las facturas y créditos del mes.

Esto nos indica la falta de interés sobre la cuenta por cobrar por lo tanto no se sabe cuándo se recupera la inversión y cuanto es el monto de las pérdidas de cuenta incobrables.

VIII. Conclusiones

La aplicación del instrumento de recopilación de datos permitió la obtención de la información necesaria para conocer la situación actual que presenta la Facultad de Ciencias Económica en el Departamento de Contabilidad en relación a las cuentas por cobrar, en el cual determina que en la misma se necesita un sistema de procedimiento contables para el manejo y control de las cuentas por cobrar, debido a que todo este proceso de cobranza no está plasmado o escrito en ningún manual de la organización

En base a los resultados obtenidos, al finalizar este trabajo especial de maestría en contabilidad con énfasis en auditoría, se menciona las siguientes conclusiones:

Del Objetivo Especifico 1. Los empleados realizan las actividades de manera práctica, pues no existe un sistema de procedimiento contable para el manejo y control de las cuentas por cobrar, que con lleve a desarrollar el trabajo que realizan diariamente, basándose a las Normas Técnicas de Control Interno, Informe COSO, Ley Gubernamental referente sobre las cuentas por cobrar.

No existen ningún manual o funcionarios que realice el proceso de las cuentas por cobrar, de igual manera, no hay ningún funcionario que lleve el proceso de cobranzas. Al no haber un procedimiento de cuentas por cobrar esto no facilita la eficiencia y eficacia de la cuentas por cobrar.

Se requiere de un manual de procedimiento contables para el manejo de las cuentas por cobrar con el fin de hacer correctivos, que son actualmente necesarios para lograr con éxitos los objetivos de la Institución.

Del Objetivo Especifico 2. No existe un proceso de cobro de los clientes, donde determine el tipo de cuenta por cobrar, procedimiento por cada cuenta por cobrar de cada uno de los clientes, obteniendo una mejor precisión, agilidad y exactitud de cada estado de cuenta de los clientes.

Del Objetivo Especifico 3. No existe un proceso de cobro de los clientes, la implementación de un proceso contable para el manejo y control de las cuentas por cobrar, ofreciendo a los clientes una atención personalizada, obteniendo una mejor precisión, agilidad y exactitud al momento de solicitar su estado de cuenta, tanto para el personal administrativos como a los clientes.

Del Objetivo Especifico 4. Falta de comunicación, políticas y controles internos que faciliten el trabajo entre la administración y el departamento de contabilidad ya que hay inconsistencia en las respuestas obtenidas, todos estos factores inciden en el manejo, control y recuperación de las cuentas por cobrar mediante los procedimientos contables existente en la Facultad.

IX. Recomendaciones

En relación a lo antes expuesto se propone las siguientes recomendaciones

Del Objetivo 1. Es recomendable capacitar a los empleados en los diferentes proceso, pasos y objetivos a alcanzar para, así lograr la participación de los empleados y la alta gerencia a que aporten recomendaciones en la realización de una función determinada, pues entre más incorporados este en términos de distancia más fluido será el procedimiento.

Dar a conocer a los trabajadores los manuales de control interno establecidos por la Facultad para un mejor desempeño.

Del Objetivo 2. Es recomendable que la alta gerencia de la Institución, tomo la decisión de diseñar un sistema de procedimientos contable para el manejo de la cuentas por cobrar y de esta manera lograrían hacer correctivos a las debilidades y amenazas, logrando un éxito en el desempeño de las cuentas por cobrar y de esta manera tendrán mayor oportunidad de inversión.

Del Objetivo 3. Se le recomienda a la Institución incluir en el sistema contable las cuentas por cobrar de los clientes (alumnos de postgrado y maestría), para ofrecer a estos una mejor atención y agilizar todo los procesos en el manejo y control de estas cuentas. Para lograr mejoras en los sistemas contables con mayor eficiencia, eficacia, economía y efectividad.

Del Objetivo 4. Se recomienda mayor comunicación entre el personal y la administración sobre los procedimiento, funciones. Establecer medidas necesarias para mitigar los factores que intervienen en la recuperación de las cuentas por cobrar, como manuales, políticas y controles internos sobre las cuentas por cobrar. El modelo de control interno debe formularse conforme mitología del coso con sus cinco componentes.

X. Bibliografía

Ayerdi, Alarcón, L. R., Quiroz Báez, D. M. (2011). *Control Interno en el área de cuentas*. Tesis no publicadas Facultad de Ciencias Económicas. Departamento de Contaduría Pública y Fianzas. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA.

Cruz Mendoza, Javier. Enrique. (s.f.). *Recuperación de créditos y tratamiento de cuentas incobrables*. Monografía. Instituto Nacional de Jiquilisco, El Salvador, C.A., <http://www.monografias.com/trabajos94/recuperacion-creditos-y-tratamiento-cuentas-incobrables/recuperacion-creditos-y-tratamiento-cuentas-incobrables.shtml#ixzz3cVXdA7EQ>

Kell, G,W y Boynton,W,C.(1997). *Auditoria Moderna*. Segunda edición. México: Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V.

G. Kell, W. y Boynton, W. C. (1997). *Auditoria Moderna*. Segunda reimpresión México: Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V.

Mantilla, S. A.. Colaboradores: Ardila M., Marina., Hernández, Sandra Milena, Correa G., María Stella, Villamizar, Ligia Yanira. *Control Interno Informe Coso* (traducido al español). Cuarta Edición Colombia: Facultad de Contaduría Pública. UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BUCARAMANGA.

Mantilla. B,S.A.(S.F) Informe COSO. *Administración de Riesgos del Emprendimiento*. 4ta. Edición. País. Traductor ECOE Ediciones.

Orozco, K. E y Quintanilla, T. E. *Control Interno de Pymes de Cuentas por Cobrar (Tesis)*. Noviembre. 2011.

Wiley, J. & Sons,. Inc. New York,.Chichester,. Brisbane,. Singapore,.Toronto AndWeinheim. Editorial Limusa,.S.A. de C.V., grupo Noriega Editores Balderas 95,. México, D.F., C.P. 06040. 2008.

“Normas Técnicas de Control Interno (NTCI)”. GACETA No. 234, 235 y 236, 2004.

Didáctica Multimedia, S.A., Avda. España, 56. Bajo A. Majadahonda (2014). *Control interno áreas específicas del implantación procedimiento y control: Auditoria III: Madrid-España*. Fundación

wikipedia.Inc.

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (2015).Historia de la UNAN. Disponible en Internet en: <http://www.unan.edu.ni/index.php/presentacion>.

XI. Anexos

Anexo No. 1

Auxiliar de: _____

EMPRESA:
XXXX, S.A.

Fecha:

FICHA AUXILIAR CLIENTE A

Cliente: Cliente

A

No. Cuenta:

Fecha Operación	Concepto (N. Fra. Vto.)	No. Justificante Cargo	Movimiento Abono	Movimiento	Saldo
Total					

Anexo No. 2

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN MANAGUA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS.

Cuestionario

Instrucciones

El presente cuestionario tiene como finalidad evaluar el control interno de las cuentas por cobrar en la Facultad de Ciencias Económica. La cual debe de dar respuesta a las siguientes interrogantes. Los datos por usted aportados se tomaran como referencia para la realización de un trabajo de grado titulado **“Evaluación del Control Interno de Cuentas por Cobrar de la Facultad de Ciencias Económica, en el periodo 2013-2014”** por lo que se requiere su sinceridad al emitir la opinión referente al tema.

Área: Oficina de Contabilidad

Responsable: Lic. Hernaldo Pavón

Instrucciones Generales

- Lea cuidadosamente cada pregunta.
- Marque con una (X) su respuesta en Si o No.
- No deje ninguna pregunta si contestar.

Cuestionario

No.	Preguntas	Ref	Si	No	N/A	Observ.
1	¿Se concilian periódicamente la cuenta de control con su mayor auxiliar?					
2	¿Se lleva a cabo periódicamente un análisis de antigüedad de saldo?					
3	¿Un funcionario responsable revisa todas las cuentas por cobrar?					
4	¿Están debidamente autorizadas las cancelaciones de las cuentas por cobrar?					

5	¿Después que una cuenta haya sido cancelada, se mantiene un control adecuado sobre la posibilidad de un futuro cobro?					
6	¿Son adecuadas las provisiones para las cuentas por cobrar dudosa?					
7	¿Se lleva un control sobre la numeración que ampara las notas de crédito?					
8	¿Los estados de cuentas del cliente son revisados por una persona que tenga acceso al efectivo y que no estén relacionados con los créditos a los clientes?					
9	¿El departamento de cuentas por cobrar es el responsable de enviar los estados de cuenta a los clientes?					
10	¿Se mantiene un adecuado control para impedir que los estados de cuenta de los clientes sean interceptados por correo?					
11	¿Confirma al cliente del auditor los saldos de cuentas por cobrar?					
12	¿Cuándo surgen inconformidades en los clientes respecto a los saldos, son estos atendidos por una persona que no sea la cajera?					
13	¿Está el departamento de crédito separado de las cuentas por cobrar?					
14	¿Autorizan a una persona responsable todos los descuentos y rebaja o becas extraordinarias que se conceden a los clientes?					
15	¿Son distintas las funciones atribuidas al personal de cuentas por cobrar de las relacionadas con la salida y entradas de efectivo?					
16	¿Opera la división de cobranza como un control de trabajo realizado por el departamento de cuentas por cobrar?					
17	¿Diga si al establecer los términos de crédito, está la división de crédito relacionada con el departamento de cuenta por cobrar?					
18	¿Se respetan los límites de crédito que se han otorgado a los clientes?					
19	¿Se consideran los envíos a comisión como si fueran cuentas por cobrar?					
20	¿Existen un adecuado tratamiento contable cuando las cuentas por cobrar no son canceladas?					
21	¿Cuenta el departamento de cobranzas con periodos establecidos para efectuar las cobranzas?					