

**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua**  
**UNAN-Managua**  
**Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo**  
**FAREM-Carazo**  
**Departamento de Ciencia Económicas y Administrativas**



**Seminario De Graduación Para Optar Al Título De Licenciados de  
Contaduría Pública y Finanzas.**

**Tema: Propuesta de diseño de un manual de control interno contable en  
empresa e institución.**

**Subtema: Diseñar un manual de control interno contable del área de cuentas  
por cobrar en la gasolinera “DEINSA”, ubicada en el municipio de Jinotepe,  
departamento de Carazo, durante el II semestre del año 2016**

<b>Autores:</b>	<b>Carnet</b>
<b>Br. Yulma del Carmen Ortiz Requenez.</b>	<b>11094820</b>
<b>Br. Eliexcer José Méndez Pupiro.</b>	<b>11092422</b>

**Tutor:**

**Lic. Harle José Montiel**

**Jinotepe, diciembre 2016**

# INDICE

<b>I. Dedicatoria.....</b>	<b>I</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>III</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>IV</b>
<b>1. Introducción.....</b>	<b>VI</b>
<b>2. Justificación. ....</b>	<b>VII</b>
<b>3. Objetivos. ....</b>	<b>VIII</b>
<b>3.1. Objetivo general: .....</b>	<b>VIII</b>
<b>3.2. Objetivos específicos:.....</b>	<b>VIII</b>
<b>4. Desarrollo del sub tema. ....</b>	<b>1</b>
<b>4.1. Generalidades de la empresa.....</b>	<b>1</b>
<b>4.1.1. Antecedentes.....</b>	<b>1</b>
<b>4.1.2. Reseña histórica.....</b>	<b>1</b>
<b>4.1.3. Ubicación geográfica. ....</b>	<b>1</b>
<b>4.1.4. Misión. ....</b>	<b>2</b>
<b>4.1.5. Visión.....</b>	<b>2</b>
<b>4.1.6. Objetivos de la empresa.....</b>	<b>3</b>
<b>4.1.7. Valores. ....</b>	<b>3</b>
<b>4.1.8. Estructura organizacional de la empresa DEINSA.....</b>	<b>4</b>
<b>4.2. Marco teórico.....</b>	<b>5</b>
<b>4.2.1. Control interno .....</b>	<b>5</b>
<b>4.2.1.1. Definición.....</b>	<b>5</b>
<b>4.2.1.2. Importancia del control interno. ....</b>	<b>5</b>
<b>4.2.1.3. Evolución del control interno.....</b>	<b>6</b>
<b>4.2.1.4. Componentes del control interno. ....</b>	<b>6</b>
<b>4.2.1.5. Clasificación del control interno. ....</b>	<b>8</b>
<b>4.2.2. Control interno contable.....</b>	<b>9</b>
<b>4.2.2.1. Definición de control interno contable. ....</b>	<b>9</b>
<b>4.2.2.2. Objetivos.....</b>	<b>10</b>
<b>4.2.2.3. Controles contables.....</b>	<b>10</b>
<b>4.2.2.4. Sistema contable.....</b>	<b>10</b>

4.2.3.	Manual de control interno.....	11
4.2.3.1.	Definición.....	11
4.2.3.2.	Importancia.....	11
4.2.3.3.	Objetivos.....	11
4.2.3.4.	Pasos para la elaboración de un manual contable.....	12
4.2.4.	Funciones y medidas de control interno en una empresa en el área de cartera y cobro.....	12
4.3.	Diagnóstico de la situación contable actual.....	13
4.3.1.	Descripción del área contable.....	13
4.3.2.	Funciones generales del área contable.....	15
4.3.3.	Procedimientos actuales.....	15
4.3.4.	Formatos utilizados.....	17
4.4.	propuesta del diseño de un manual de control interno contable.....	23
4.4.1.	Introducción.....	23
4.4.2.	Objetivos del manual.....	24
4.4.2.1.	Objetivos específicos.....	24
4.4.3.	Políticas.....	25
4.4.4.	Normas.....	25
4.4.5.	Alcance.....	25
4.4.6.	Procedimientos de cuentas por cobrar.....	43
4.4.7.	Flujo gramas.....	44
4.4.8.	formatos e instructivos.....	47
4.4.9.	Presupuesto del diseño de un manual de control interno.....	55
5.	Conclusión.....	56
6.	Recomendación.....	56
7.	Bibliografía.....	57
8.	ANEXOS.....	58

## **I. Dedicatoria.**

### **Dedico este trabajo a Dios:**

Por haberme dado tantas bendiciones como mis padres, hijo, hermanos profesores amistades quienes con sus consejos, apoyo y comprensión han sido de gran ayuda para poder cumplir una meta más en mi vida.

Este trabajo es para todos ellos como muestra de mi agradecimiento sincero

**Br. Yulma del Carmen Ortiz Requenez.**

## **Dedico este trabajo a:**

### **A Dios.**

Por permitirme llegar hasta este punto tan importante de mi vida, por guiarme el camino en el transcurso de mi formación profesional y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

### **A mi Familia.**

A quien les debo todo en la vida, le agradezco el cariño, la comprensión, la paciencia y el apoyo incondicional que me brindaron para culminar mi carrera profesional.

### **A los docentes y Compañeros.**

Que han sido parte de nuestra formación y crecimiento para la culminación de nuestra carrera.

**Br. Eliexcer José Méndez Pupiro.**

## **Agradecimiento.**

Agradezco este Seminario de Graduación, primeramente al **Dios Padre**, el dador de vida que me llenó de la sabiduría necesaria, paciencia, conocimiento y dedicación para la realización del mismo.

**A mi Familia y Hermana;** por el apoyo que me brindaron.

**Br. Eliexcer José Méndez Pupiro.**

Agradezco a Dios por tener en estos momentos todas las capacidades para terminar la carrera y por darme la sabiduría para realizar el trabajo.

A mi familia por guiarme y llevarme a ser lo que hoy soy.

A empresa DEINSA S.A por depositar su confianza en mí y por permitirme desarrollar el trabajo.

Al Lic.Harle Montiel tutor de seminario por su acompañamiento y recomendaciones en el desarrollo del trabajo

**Br. Yulma del Carmen Ortiz Requenez.**

## **Resumen.**

DEINSA S.A, es una empresa que lleva en el mercado 2 años y durante este tiempo ha tenido un crecimiento promedio anual 10% y día tras días aumentan su número de clientes, debido a sus excelentes precios, promociones y calidad de sus productos.

Para realizar el estudio en la empresa DEINSA en el área de cuentas por cobrar, recurrimos a realizar entrevistas al personal de forma escrito y verbal, cuestionarios con el fin de obtener la información necesaria para este trabajo; una vez recopilada la información nos permitió realizar un diagnóstico acerca de la situación actual de la empresa.

Los principales hallazgos encontrados en el diagnóstico hecho en la empresa son que no existe una segregación de funciones, esta posee una estructura organizacional ineficiente, además hallamos vacíos legales en los documentos de las ventas a crédito, lo que hace difícil la recuperación de los recursos.

De conformidad al diagnóstico procedimos a elaborar las políticas, normas, procedimientos acorde a la necesidad planteada en este.

Teniendo en cuenta que una vez que la administración de la empresa DEINSA estudie nuestra propuesta de diseño de manual de control interno en el área de cuentas por cobrar, lo encuentre satisfactorio y como una posible solución al problema existente.

Nuestro propósito al presentar la propuesta de diseño de manual de control interno en el área de cuentas por cobrar, es que las debilidades encontradas en el diagnóstico

sean superadas en el menor tiempo posible; tratando de optimizar cada recurso humano perteneciente a la empresa, capacitándolo de tal forma que todos se sientan en un mismo equipo y parte de la empresa misma y de su recuperación.

Como prioridad en la propuesta de diseño de manual de control interno del área cuentas por cobrar, elaboramos plan de visitas y llamadas a los clientes que presenten retrasos en sus pagos, con el ánimo de mejorar la atención a los clientes se procedió a llevar a cabo un código de conducta que regirá a cada uno de los miembros de la empresa,

## **1. Introducción.**

Un manual de procesos y procedimientos es un documento que contiene de forma ordenada y sistemática las instrucciones de cómo manejar la información, como registrarla, a quien comunicarla.

El presente trabajo tiene como objetivo brindar una herramienta útil a la empresa DEINSA S.A ya que este permitirá mejorar el desarrollo y mantenimiento de las políticas, funciones, sistemas, Procedimientos y actividades en el área del control interno de la entidad.

Para realizar la propuesta de un manual de control interno en el área de cuentas por cobrar en la empresa DEINSA S.A, se realizó una investigación de campo de la cual se obtuvo un diagnóstico de la situación actual de la empresa encontrando, debilidades en el manejo de los recursos; la existencias de estas debilidades, corroboran la necesidad de la implementación de la presente propuesta de diseño de manual de control interno para el área cuentas por cobrar.

La propuesta de diseño de manual de control interno en el área de cuentas por cobrar ayudara a establecer los procedimientos y políticas que le permitirán a la empresa DEINSA, la recuperación de sus cuentas por cobrar. Además el hecho de poder optimizar a cada uno de los miembros del personal que labora en la entidad.

Las herramientas utilizadas para la obtención de la información para llevar a cabo el presente trabajo fueron, entrevistas al personal de forma escrita y oral, método de observación y cuestionarios de control interno.

## **2. Justificación.**

El diseño del manual de control interno del área de cuentas por cobrar de la empresa DEINSA S.A tiene una gran importancia, porque a través de la ejecución del manual las debilidades encontradas en el diagnóstico realizado a la empresa serán superadas en su mayor parte; Con su implementación mejoraría su funcionamiento en cuanto al manejo y recuperación de los recursos.

Este manual vendría a mejorar los procesos y procedimientos más relevantes del área de cuentas por cobrar, describiendo paso a paso las actividades que se realizaran,

Puesta en práctica las políticas y normas propuestas, las funciones serán segregadas brindando mayor seguridad en el manejo de los recursos; cada miembro de la empresa estará consiente de su nivel jerárquico por lo que su funciones y responsabilidades estará delimitadas,

A su vez la elaboración de formatos de registros y el mejoramiento de los documentos de las ventas de crédito tendrán en gran parte la garantía de la recuperación en tiempo y forma de los recursos, en conclusión el mejoramiento del desempeño de la empresa DEINSA estará sujeto a la puesta en vigencia de este manual.

### **3. Objetivos.**

#### **3.1. Objetivo general:**

Elaborar un manual de control interno de cuentas por cobrar, de la gasolinera DEINSA, ubicada en el municipio de Jinotepe, departamento de Carazo, en el segundo semestre del 2016.

#### **3.2. Objetivos específicos:**

1. Conocer las generalidades de la gasolinera DEINSA.
2. Elaborar un diagnóstico de la situación actual de la gasolinera DEINSA.
3. Elaborar propuesta de un manual contable de cuentas por cobrar de la gasolinera DEINSA.
4. Elaborar un Presupuesto de un manual de control interno contable.

## **4. Desarrollo del sub tema.**

### **4.1. Generalidades de la empresa.**

#### **4.1.1. Antecedentes.**

DEINSA, es una empresa de servicios fundada por ocho socios los cuales están presente actualmente así mismo es una sociedad creada conforme las leyes de la República de Nicaragua, constituida en la ciudad de Managua el trece de enero del año dos mil diez, e inscrita en el Registro Público de la Propiedad Inmueble y Mercantil del Departamento de Managua; cuenta con Cédula RUC. Su principal objetivo es realizar inversiones en el sector transporte, específicamente del servicio público de transporte de pasajeros Intermunicipal de Nicaragua.

#### **4.1.2. Reseña histórica.**

**Desarrolladora Intermunicipal, Sociedad Anónima (DEINSA)**, situada en la ciudad de Jinotepe dispone de una Terminal única de Pasajeros para el transporte intermunicipal denominada Santiago, así mismo cuenta con una estación de servicio para los transportista de dicha terminal. La creación de esta empresa surgió al ver la necesidad de la población de Jinotepe que a su vez ya constaba con una terminal de buses pero esta no prestaba las condiciones a los transportistas, esta sociedad se enfocó en mejorar la estructura e innovar mejores condiciones para sus usuarios.

#### **4.1.3. Ubicación geográfica.**

DEINSA está ubicada sobre la Carretera Panamericana sur, contiguo a la iglesia católica El Calvario de la ciudad de Jinotepe.

#### **4.1.4. Misión.**

DEINSA tiene como Misión el desarrollo, operación, administración y promoción de la Terminal de Transporte de Pasajeros Santiago ubicada en la ciudad de Jinotepe, Departamento de Carazo, esta terminal es la primera organizada, de conformidad con las regulaciones de la legislación nacional y Municipal; utilizará su patrimonio para la creación de capacidades y condiciones óptimas para operar una moderna terminal para el transporte de pasajeros desde y hacia la ciudad de Jinotepe, procurando en todo momento brindarle a los usuarios el mayor control y calidad de servicio.

Así mismo, tiene como Misión Corporativa transformar el concepto de servicio del transporte terrestre en Nicaragua, orientando recursos para cambiar el paradigma de prestación de este tipo servicios a los usuarios y la población en general acorde con las exigencias de ciudades modernas.

#### **4.1.5. Visión.**

VISION: Ser una empresa líder del transporte inter e intra municipal reconocida a nivel nacional como un excelente facilitador del servicio de transporte terrestre, con un modelo de organización orientada a la atención al cliente que nos permita crecer sostenidamente, beneficiando a distintos sectores de la población que utilizan la terminal con seguridad y confianza. Estaremos en continuo crecimiento a través del desarrollo y capacitación de nuestro personal para garantizar la mejoría constante a la calidad de nuestros servicios, así mismo brindarle el servicio de la estación de combustible.

#### **4.1.6. Objetivos de la empresa.**

DEINSA tiene como objetivos empresariales prestar un mejor servicio a todos los usuarios de la terminal para brindar mayor satisfacción y confort al cliente, haciendo uso de la política empresarial de corto y mediano plazo en la reinversión de utilidades y el adecuado mantenimiento de las instalaciones para garantizar la sostenibilidad del negocio.

#### **4.1.7. Valores.**

La empresa DEINSA muestra ser una empresa que se interesa en las necesidades de sus clientes así mismo la entidad se enfoca en los valores:

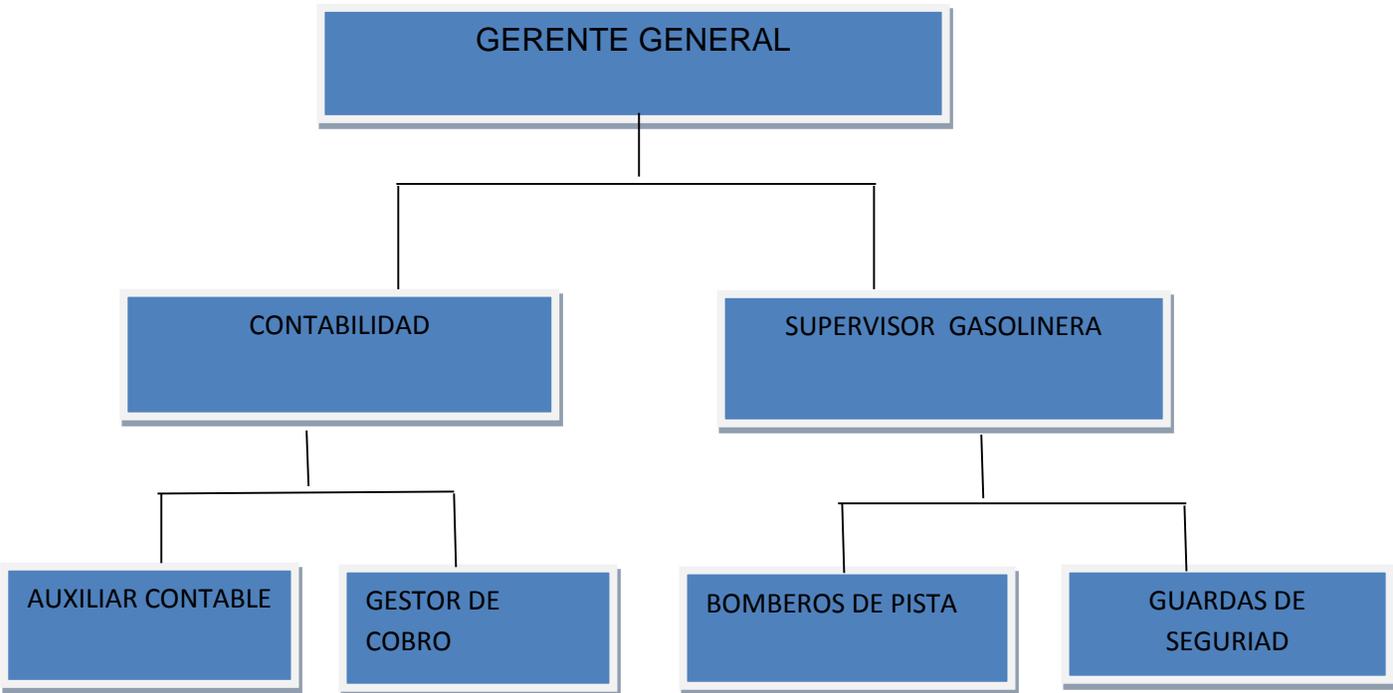
Responsabilidad: la empresa es responsable con el servicio que les brinda a sus clientes.

Respeto: Es una empresa que siempre se enfoca en el respeto hacia sus trabajadores y clientes.

Honestidad: los trabajadores de la empresa DEINSA son un personal honesto.

Cooperación: la empresa siempre está presente con las cooperaciones a las instituciones del estado.

#### 4.1.8. Estructura organizacional de la empresa DEINSA.



El organigrama que nos proporcionó la administradora de la gasolinera DEINSA representa la estructura organizacional de las dos empresas (la gasolinera DEINSA, terminal de buses DEINSA) en vista que la gasolinera DEINSA no posee una estructura organizacional propia. Se realizó una propuesta para su estructura organizacional la cual podemos encontrar en los anexos del manual de control interno contable de la gasolinera DEINSA.

## **4.2. Marco teórico.**

### **4.2.1. Control interno**

#### **4.2.1.1. Definición.**

El Control Interno de las entidades u organismos, comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observancia de la política prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. (manual de control interno, 2012)

En vista de lo antes mencionado, es necesario que la empresa Deinsa haga uso de la implementación del control interno, ya que este permitirá llevar un seguimiento de los procesos internos y monitorear su ejecución para lograr el cumplimiento de sus objetivos.

#### **4.2.1.2. Importancia del control interno.**

El Control Interno tiene una función importante como es asegurar la máxima corrección de las operaciones realizadas por los organismos empresariales en todos los niveles. El Titular de una entidad y demás funcionarios necesitan disponer de procedimientos y métodos para el desarrollo de sus operaciones, para conseguir un grado razonable de corrección en las transacciones autorizadas. (manual de control interno, 2012)

Es de suma importancia implementar el control interno, en la empresa Deinsa ya que así se podrá asegurar al máximo las operaciones que se realizan además permitirá llevar un registro de forma sistemática de todas las transacciones que se realizan en el área de cuentas por cobrar de la empresa.

#### **4.2.1.3. Evolución del control interno.**

Todas las entidades y organismos de la empresa privada y pública, establecerán y mantendrán actualizado un sistema de control interno propio para el desarrollo de sus actividades administrativas y financieras, de acuerdo a sus propias necesidades y características de sus operaciones. (manual de control interno, 2012)

Es importante que la empresa Deinsa mantenga actualizado el sistema de control interno, para que los registro de las cuentas por cobrar reflejan una información veraz y oportuna.

#### **4.2.1.4. Componentes del control interno.**

- 1. Ambiente de control.**
- 2. Evaluación de riesgos.**
- 3. Actividades de control.**
- 4. Información y comunicación.**
- 5. Supervisión o monitoreo.**

##### **1. Ambiente de Control**

El Ambiente de Control fija el tono de la organización al influir en la conciencia del personal. Este puede considerarse como la base de los demás componentes del control interno.

Integridad y valores éticos. Se deben establecer los valores éticos y de conducta que se esperan del recurso humano al servicio del Ente, durante el desempeño de sus actividades propias. .

Competencia. Se refiere al conocimiento y habilidad que debe poseer toda persona que pertenezca a la organización, para desempeñar satisfactoriamente su actividad.

Experiencia y dedicación de la Alta Administración. Es vital que quienes determinan los criterios de control posean gran experiencia, dedicación y se comprometan en la toma de las medidas adecuadas para mantener el ambiente de control.

Filosofía administrativa y estilo de operación. Es sumamente importante que se muestre una adecuada actitud hacia los productos de los sistemas de información que conforman la organización. ([fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse88.html](http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse88.html), s.f.)

El ambiente de control es de gran importancia en la empresa, porque al tener un personal integro, con valores y competente esta podrá alcanzar sus objetivos planteados.

## 2. Evaluación de Riesgos

Cabe recordar que los objetivos de control deben ser específicos, así como adecuados, completos, razonables e integrados a los globales de la institución.

Es necesario realizar un estudio adecuado en el área de cuentas por cobrar de la empresa Deinsa lo cual permitirá tomar las medidas necesarias para salvaguardar los recursos de la misma.

## 3- Actividades de Control

Las actividades de una organización se manifiestan en las políticas, sistemas y procedimientos, siendo realizadas por el recurso humano que integra la entidad. Todas aquellas actividades que se orienten hacia la identificación y análisis de los riesgos reales o potenciales que amenacen la misión y los objetivos y en beneficio de la protección de los recursos propios o de los terceros en poder de la organización, son actividades de control. Estas pueden ser aprobación, autorización, verificación,

inspección, revisión de indicadores de gestión, salvaguarda de recursos, segregación de funciones, supervisión y entrenamiento adecuado.

Las actividades de control son esenciales ya que constituyen una base fundamental sobre la cual debe apoyarse la empresa para llevar un control de las operaciones y por ende tener una mejor administración de los recursos económicos.

#### 4- 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.

Este componente le permite a la empresa suministrar una información eficiente de las operaciones que realiza para la toma de decisiones.

#### 5. Supervisión o Monitoreo

El monitoreo permanente incluye actividades de supervisión realizadas de forma constante, directamente por las distintas estructuras de dirección por medio del Comité de Control que debe llevar sus funciones de prevención de los hechos que generan pérdidas o incidentes costosos a la entidad desde el punto de vista humano y financiero.

La supervisión y el monitoreo es un medio de prevenir hechos que le generen a la empresa pérdidas o incidentes financieros y humanos.

##### **4.2.1.5. Clasificación del control interno.**

A) CONTROL ADMINISTRATIVO.

Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros.

El control administrativo son todos los procedimientos que se utilizan en la empresa para lograr la eficiencia de las operaciones y tener un buen registro financiero.

## B) CONTROL CONTABLE

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros.

El control contable son todos los procedimientos que se utilizan en la empresa para lograr salvaguardar los recursos de la empresa.

### **4.2.2. Control interno contable.**

#### **4.2.2.1. Definición de control interno contable.**

Comprende aquella parte del control interno que influye directa o indirectamente en la confiabilidad de los registros contables y la veracidad de los estados financieros, cuentas anuales o estados contables de síntesis. Las finalidades asignadas tradicionalmente al control interno contable son dos:

a) la custodia de los activos o elementos patrimoniales;

b) salvaguardar los datos y registros contables, para que las cuentas anuales o estados contables de síntesis que se elaboren a partir de los mismos sean efectivamente representativos —constituyan una imagen fiel— de la realidad económico-financiera de la empresa.

(www. monografias.com.educacion, s.f.)

#### **4.2.2.2. Objetivos.**

##### **A) Suficiencia y confiabilidad de la información financiera**

La contabilidad capta las operaciones, las procesa y produce información financiera necesaria para que los usuarios tomen decisiones.

##### **B) Efectividad y eficiencia de las operaciones**

Se debe tener la seguridad de que las actividades se cumplan cabalmente con un mínimo de esfuerzo y utilización de recursos y un máximo de utilidad de acuerdo con las autorizaciones generales especificadas por la administración.

##### **C) Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables**

Toda acción que se emprenda por parte de la dirección de la organización, debe estar enmarcada dentro las disposiciones legales del país y debe obedecer al cumplimiento de toda la normatividad que le sea aplicable al ente.

#### **4.2.2.3. Controles contables.**

Técnicas utilizadas para que al efectuar las tareas de procesamiento y verificación de las transacciones, se salvaguarden los activos y se constate que los registros financieros y presupuestarios estén respaldados con la respectiva documentación comprobatoria.

#### **4.2.2.4. Sistema contable.**

Un sistema es un módulo ordenado de componentes que interactúan entre sí y que se hallan interrelacionados. La idea contable, por su parte, hace referencia a aquello vinculado a la contabilidad (el método que permite llevar las cuentas de una organización). (<http://definicion.de/sistema-contable.com>, 2012)

Un sistema contable es un conjunto completo y consistente de datos de contabilidad necesario para los informes legales y los estados financieros. Incluye un *libro mayor* y todos los *libros auxiliares* (Activos fijos, Inventarios, Deudores, Acreedores, Caja, Impuestos y Costes y Ventas).

En vista de lo antes mencionado, se hace necesario que se haga uso de la implementación de un sistema contable en la empresa Deinsa que le proporcionara los lineamientos necesarios para llevar un registro de forma sistemático de la actividad comercial diaria en términos económicos, estas transacciones se deberán registrar en los libros de contabilidad.

### **4.2.3. Manual de control interno.**

#### **4.2.3.1. Definición.**

Es un documento que contiene en forma ordenada y sistematizada las Instrucciones e información sobre políticas, funciones, sistemas, procedimientos y actividades de la Unidad de Control Interno de una entidad.

#### **4.2.3.2. Importancia.**

La importancia que adquiere el manual de control interno para cualquier entidad, se hace necesario hacer el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos.

#### **4.2.3.3. Objetivos.**

1. El desarrollo y mantenimiento de una línea de autoridad para complementar los controles de organización.
2. Una definición clara de las funciones y las responsabilidades de cada departamento.
3. Un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información de los resultados operativos y de organización en el conjunto.

(anonimo, s.f.) (<http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno.shtml#ixzz4J8htQGHx>, s.f.)

4. Un sistema de información para la dirección y para los diversos niveles ejecutivos basados en datos de registro y documentos contables.

5. La existencia de un mecanismo dentro de la estructura de la empresa,
6. La existencia del sistema presupuestario que establezca un procedimiento de control de las operaciones.
7. La correcta disposición de los controles válidos, de tal forma que se estimulen la responsabilidad y desarrollo de las cualidades de los empleados.

#### **4.2.3.4. Pasos para la elaboración de un manual contable.**

1. Introducción.
2. Objetivos.
3. Definiciones.
4. Alcances.
5. Referencias.
6. Procedimientos.
7. Responsabilidades.
8. Método del trabajo.

([www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia\\_elab\\_manu\\_proc.pdf](http://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf), s.f.)

#### **4.2.4. Funciones y medidas de control interno en una empresa en el área de cartera y cobro.**

1. determinar los saldos de las cuentas de clientes por lo menos una vez al mes.
2. aplicar las políticas para cuentas incobrables.
3. la cancelación de las cuentas por cobrar deben ser autorizadas por funcionarios competentes.
4. las notas de créditos deben ser autorizadas por funcionarios competentes.
5. se debe enviar mensualmente estados de cuentas a los clientes.
6. se deben establecer límites de crédito en cada operación.
7. debe existir una persona encargada para el otorgamiento de crédito.
8. debe existir una persona encargada a la cobranza a los clientes morosos.

(www.uv.mx/personal/brmartinez/files/2013/.../Medidas-De-Control-Interno-CxC.ppt., s.f.)

### **4.3. Diagnóstico de la situación contable actual.**

#### **4.3.1. Descripción del área contable.**

La empresa DEINSA es una estación de servicio que ofrece la venta de diésel y gasolina la cual se encuentra a cargo de la Lic. Arlen Vanessa Palacios, esta empresa tiene ventas al crédito y al contado a si mismo cuenta con una línea de crédito a los clientes internos que son transportista de la terminal Santiago del departamento de Jinotepe y clientes externos como una flota de cabezalero e instituciones.

Los clientes externos son una cooperativa de cabezaleros de San Rafael del Sur, en su totalidad 26 clientes son los que conforman esta cooperativa,

La gasolinera DEINSA no cuenta con un personal a cargo de las cuentas por cobrar por lo que la persona encargada tiene que realizar múltiples funciones así como realizar los arqueos del efectivo de la venta, depositar el efectivo en el banco, autorizar los créditos, supervisar el inventario, también es la encargada de la recuperación de cartera de clientes.

La cartera de cuentas por cobrar está en un porcentaje del 60% que equivalen al 100% total de las ventas mensuales de combustible. Los registros de estas cuentas se manejan en formatos en físicos y en formatos en Excel.

Estas cuentas por cobrar están divididas en:

Cientes internos con un porcentaje del 20%. Los clientes internos corresponden a los transportistas urbanos de la terminal Santiago.

Cientes externos con un porcentaje del 40% este están comprendidos por una flota de cabezaleros e instituciones.

Habiendo realizado la visita a la empresa y conversar con la administradora sobre el funcionamiento de la empresa, nos pudimos dar cuenta que la entidad carece de

personal por lo cual no presenta una segregación de funciones debidamente necesaria para sus operaciones, siendo esta una de sus principales debilidades de control interno

### **4.3.2. Funciones generales del área contable.**

En lo que respecta al área administrativa de la empresa DEINSA no cuenta con un personal a cargo de las cuentas por cobrar de la gasolinera. La administradora de la gasolinera es la encargada de autorizar los créditos, en caso de que el monto del crédito sobrepase los C\$ 50,000.00 estos deben ser autorizados por el gerente general.

Esta empresa carece de personal por lo cual no cuenta con una segregación de funciones.

Para otorgar un crédito a los clientes internos se necesita la autorización de la administradora de la gasolinera ya que los bomberos no pueden tomar una decisión para el otorgamiento de crédito.

### **4.3.3. Procedimientos actuales.**

La gasolinera DEINSA tiene ventas a créditos a clientes internos y clientes externos. Pero esta empresa no cuenta con un manual de control interno para dar los créditos ni recuperación de cartera.

Cientes internos: la Lic. Palacios es la encargada de otorgar los créditos a los clientes internos, los créditos tienen un plazo de 24 horas lo cual no se cumplen, no tienen límites en los montos, no cuentan con políticas de créditos.

#### **Procedimiento para otorgar un crédito a un cliente interno.**

El cliente solicita el crédito en las bombas de la estación de servicio al bombero, ya este no está autorizado para otorgarlo, le comunica a la administradora la cual decide otorgar el crédito así que le entrega al bombero una factura de crédito para que el cliente la firme asíéndole mención que los créditos tienen un plazo de 24 horas.

Cientes internos: están a cargo de la Lic. Palacios estos créditos tienen un plazo de 15 días con un límite de C\$ 50,000.00 si el cliente desea optar a más crédito este debe ser autorizado por el Gerente general, así mismo la empresa le ofrece un servicio de viático de transporte del cual el cliente paga al mes con una tasa de interés del 3% sobre el monto.

## **Procedimiento para otorgar un crédito a clientes externos.**

Para que un cliente externo pueda optar a un crédito necesita hacer una solicitud por escrito al gerente general, una vez aprobada la solicitud se procede a elaborar un contrato, se le solicita una garantía notariada que pueda cubrir el monto del crédito y se les brinda el beneficio de obtener un viatico de transporte, por lo cual se le hace entrega de su talonario de consumo correspondiente a 100 recibos los cuales son tres copias una para contabilidad, archivo gasolinera y el del cliente, le elabora un documento con las firmas autorizadas del talonario de consumo con el sello del cliente.

Siendo su único objetivo que el volumen de venta se incremente y atraer a compradores que no disponen de recursos monetarios total para la compra del producto o servicio, actualmente el volumen de venta de la gasolinera es de un 100% de lo cual el 40% son ventas al contado y a crédito un estimado en un 60% del total, según información del gerente administrativo.

En los últimos meses la empresa realiza créditos a estos clientes sin contar con un manual de políticas y procedimientos de control interno que deben ser planteados y aplicados correctamente.

Esta situación de no ser controlada ocasionará una disminución de liquidez de la empresa así como un retraso en el sistema administrativo lo que representa un aumento en los costos operacionales, afectando directamente la rentabilidad de la empresa. Por lo que consideramos convenientes a realizar una evaluación de las normas y políticas que permitan mejorar el sistema de control interno de las cuentas por cobrar y a su vez evaluar los procedimientos como una forma de evitar pérdidas económicas de la empresa por falta de controles internos.



## Formato de comprobante de consumo para ventas a clientes externo (crédito)

DESARROLLADORA INTERMUNICIPAL S.A  
DEINSA

Nº

**COMPROBANTE DE CONSUMO**

FECHA

PLACA PILOTO

VENDEDOR

DESCRIPCION	GALONES	IMPORTE C\$
GASOLINA SUPER		
GASOLINA REGULAR		
DIESEL		
LIBRICANTES		
TOTAL		

EL USO DE ESTOS VALES ES RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DEL CLIENTE QUIEN LIBERA DEINSA POR EL MAL USO QUE QUE SE HICIERA DE LOS MISMOS.

DEINSA  
CONTABILIDAD

SELLO DE LA EMPRESA

FIRMA REGISTRADA

DEINSA - JINOTEPE

IDA RUC: 241-241133-00000 308. 501. (2). No.00001 - 03000 OT AMP 040825022013-1

### USO DE COMPROBANTE DE CONSUMO

- Dos copias (verde y celeste) y una original.
- La original y la copia verde son ocupadas por el bombero para ser remitidas al departamento de contabilidad y proceder a realizar el cobro.
- Firma autorizada (son las indicadas previamente por el administrador para realizar el despacho, si trajera un firma diferente no realizar la venta)
- Debe contener el sello de la Gasolinera DEINSA.
- No debe poseer enmendaduras si fuera el caso no se puede realizar el despacho.
- Los espacios en blanco donde se indican la fecha, número de placa, nombre del conductor deben estar llenado con la información del vehículo que se realizó el despacho.
- El bombero deberá reflejar su nombre en el espacio que lo indica.
- El comprobante de consumo debe venir lleno para evitar atraso en la bomba.
- Una vez verificado el cumplimiento de los pasos anteriores proceden a realizar el despacho y llenar los campos siguientes tomando en cuenta el procedimiento para llenado de factura de contado.
- Para finalizar el procedimiento se le debe entregar la copia celeste al conductor para su control del crédito.

## Formato de factura de créditos para clientes internos.



**DESARROLLADORA INTERMUNICIPAL. S.A**  
**DEINSA**

**FACTURA**

RUC: J0310000118574

N°

Costado Norte de la Iglesia El Calvario, Jinotepe, Carazo

CLIENTE:	DIA	DEPTO	FECHA
PERIODO FACTURADO			
CANTIDAD	DESCRIPCION		
Pagaré la cantidad de C\$ _____ o US\$ _____ Que les adeudamos por igual valor recibido a nuestra entera satisfacción. En caso de falta de pago en la fecha indicada incurrirá en mora sin necesidad de requerimiento o intimación judicial o extrajudicial y desde esa fecha hasta el pago total reconocera y pagará al acreedor intereses del 2% mensual sobre lo adeudado. Renuncio a mi domicilio, sujetándome al que elija mi acreedor Me obligo a pagar todo gasto, honorario de cobranza judicial o extrajudicial deferidos a la promesa estimatoria del acreedor. Me obligo al mantenimiento del valor en Córdobas asumiendo el riesgo cambiario con respecto al dolar americano al momento del pago. En caso de devoluciones al monto pactado en esta factura, será pagado al valor equivalente del Dólar Norteamericano.			SUB-TOTAL
			I.V.A
			TOTAL
Elaborar Cheque a nombre de DEINSA		GRACIAS POR PREFERIRNOS	

RUC: J0310000118574 - 03/01/2011 - 03/01/2011 - 03/01/2011 - 03/01/2011 - 03/01/2011 - 03/01/2011 - 03/01/2011 - 03/01/2011 - 03/01/2011 - 03/01/2011

RECIBI CONFORME

ELABORADO POR

### Factura De Crédito:

- Esta debe contener una original y una copia la original es emitida al cliente con el reporte de cobro y la copia es para control de contabilidad.
- Se deben llenar los espacio en blanco como son: nombre del cliente, fecha de corte del reporte de cobro,
- Periodo facturado.
- Descripción (En este espacio se debe detallar el periodo facturado.)
- En el campo de valores reflejamos el valor neto a cancelar por el consumo.
- No debe llevar enmendaduras. Hay anularla y volver a elaborarla.
- Se deber utilizar y archivar de manera consecutiva esto con el objetivo de facilitar su registro y revisión.
- En el caso de las facturas anuladas también se deben de archivar en el mismo orden.
- Por ningún motivo se deben votar o romper.

## Formato de recibo oficial de caja.



**DESARROLLADORA INTERMUNICIPAL. S.A**  
**DEINSA**

RUC: J0310000118574  
Costado Norte de la Iglesia El Calvario, Jinotepe, Carazo

### RECIBO OFICIAL DE CAJA

N°

DIA	MES	AÑO

RECIBIMOS DE:
LA SUMA DE:
POR CONCEPTO DE :

EFFECTIVO:	CHEQUE N°	BANCO	VALOR
CHEQUE:			
TOTAL RECIBIDO:	TOTAL RECIBIDO EN CHEQUE (S)		

RECIBO OFICIAL DE CAJA POR TANTO NO DEBE  
CONTENER ENMENDADURAS, NI RASPADURAS.  
ES VALIDO SOLO CON LA FIRMA AUTORIZADA

RDA RUC: 281-241152-00000 30B. 50J. (2). No.00001 - 03000 OT \_\_\_\_\_ AMP 04/003502/2013-3

Recibí Conforme  
Firma y Sello

## RECIBO OFICIAL DE CAJA

- Está compuesto por un original y una copia,
- El original es emitido al cliente una vez cancelada la factura emitida por el consumo al crédito.
- La copia es resguardada por el departamento de contabilidad la que utiliza como soporte de cancelación
- Se deben llenar los espacios en blanco como son: fecha de cancelación de la factura, nombre del cliente, suma recibida el concepto, y la forma de pago.
- El recibo original es entregado al cliente al cancelar su saldo y la copia es para control de contabilidad.
- En el concepto se debe reflejar el número de factura que se emitió para realizar el cobro.
- Se archivar de manera consecutiva y en orden sedente es con el objetivo de facilitar su control y búsqueda en un momento que se requiera.
- En el caso de los recibos anulados también se deben de archivar en el mismo orden.
- Por ningún motivo se deben votar o romper.

## **Observaciones en el uso de los formatos.**

En las facturas de ventas al contado según información de la administradora de la empresa hay debilidades en lo que respecta al uso adecuado de esta por parte de los bomberos ya que presentan alteraciones en los montos y duplicados ya que estas le sirven a los clientes para reclamar un descuento que le da la gasolinera de tres córdobas por galón de combustible comprado en efectivo.

Comprobante de consumo para clientes externos en estos comprobantes presentan una debilidad ya que el camionero tiene que presentar el comprobante firmado y sellado por el dueño del crédito y en algunos casos esto no se cumplen.

Facturas de créditos para clientes internos en este formato tienen una debilidad es que los clientes no les gusta firmar y lo bomberos por no tener contradicciones con los clientes le elaboran facturas de contado a la hora de realizar el crédito.

## **Análisis del uso del control interno en el diagnóstico de la situación actual de la gasolinera DEINSA.**

Para evaluar el control interno de la empresa DEINSA, nos basamos en los componentes de control interno, además realizamos entrevista y cuestionarios al personal de forma escrita y verbal ,estas herramientas fueron útiles para poder conocer las debilidades que se encontraban en el control interno actual de la gasolinera DEINSA, las cuales fueron las siguientes que esta no cuenta con una segregación de funciones, ya que la persona que aprueba los créditos es la misma que autoriza ,verifica y realiza la recuperación del mismo ,por ello su estructura organizacional es ineficiente.

Al conocer estas debilidades nosotros proponemos que se mejore su estructura organizacional para que se pueda que exista una buena segregación de funciones lo permitirá conocer el nivel jerárquico de cada miembro de esta empresa para que sus funciones y responsabilidades sean delimitadas. Además se hace la propuesta de que se contrate un nuevo personal para que este realice la recuperación de los créditos que se otorgaron y que aún no han sido cancelados por los clientes.

Una vez realizada esta evaluación en lo que respecta la situación de control interno de la gasolinera DEINSA, nos pudimos dar cuenta que esta empresa no presenta un buen uso del control interno ya que todas sus funciones se realizan de una manera empírica para ello se les propone que se capacite al personal cada seis meses en dependencia a las necesidades que tenga la empresa..

De no ser controladas estas debilidades de control interno en esta gasolinera su liquidez tendrá tendencia a disminuir y esto provocará el cierre a sus operaciones.

#### **4.4. propuesta del diseño de un manual de control interno contable.**

##### **4.4.1. Introducción.**

La empresa DEINSA actualmente no cuenta con un manual de control interno, pues su manejo se encuentra con controles que se han establecido de una manera empírico permitiendo de esta manera que las actividades realizadas por cada uno de los colaboradores de la empresa estén expuesta a una probabilidad de riesgo superior.

El presente manual tiene como propósito establecer los procedimientos y políticas que le permitan a la empresa DEINSA, la recuperación de sus cuentas por cobrar.

Estos procedimientos son necesarios para un mejor funcionamiento en el área de cuentas por cobrar, constituyéndose este documento como una herramienta de apoyo para salvaguardar las cuentas por cobrar de la empresa DEINSA.

El ámbito de acción en el área de cuentas por cobrar, es la realización de las actividades necesaria para el cobro de los servicios que brinda la empresa DEINSA a sus cliente, operando los sistemas de registro y control establecidos para ello, realizando gestiones para la recuperación de cartera tanto para los clientes internos y externos.

#### **4.4.2. Objetivos del manual.**

Establecer lineamientos metodológicos para el manejo de las cuentas por cobrar de la empresa DEINSA, este constituye un instrumento idóneo para suministrar información de los procedimientos involucrados en el registro y control de dichas cuentas

##### **4.4.2.1. Objetivos específicos.**

- Crear políticas y normas para el área de cuentas por cobrar de la empresa DEINSA, que le permitan tener un mejor control de sus clientes.
  
- Diseñar los procedimientos para regular las actividades en el área de cuentas por cobrar, que le permita a la empresa obtener información para la toma de decisiones.

- 4.4.3. Políticas.
- 4.4.4. Normas.
- 4.4.5. Alcance.

Componentes de control interno	Políticas	Normas	Alcance
1) Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuestra visión como empresa será crecimiento a través del desarrollo y capacitación de nuestro personal para garantizar la calidad de nuestros servicios.</li> <li>• Mantener un registro del personal autorizado en el área de cuentas por cobrar</li> <li>• Los colaboradores de la empresa tienen la responsabilidad de ofrecer un trato cordial dentro de las instalaciones de la entidad, tratar con respeto, cortesía e igualdad a sus clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar al personal de la empresa cada seis meses para tener una mejor actualización de los registros específicos de las cuentas por cobrar.</li> <li>• Mantener registrada la permanencia de persona ajena al departamento de cuentas por cobrar. Sin excepción.</li> <li>• La persona encargada en el</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar al personal en las diferentes áreas de la empresa logrando así sus metas y objetivos</li> <li>• Toda la institución se regirá de tal manera, evidenciándose que su personal está capacitado de acuerdo a las necesidades y características de la empresa.</li> </ul>

		área de cobranza tendrá comunicación con sus clientes por lo menos una vez al mes para llevar un mejor control.	
--	--	--	--

<p>2) Evaluación de riesgo.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Llevar una correcta clasificación de las cuentas por cobrar para obtener de manera veraz y oportuna los principales grupos, según correspondan a los clientes.</li><li>• Establecer formatos de cobros al momento de otorgar el crédito para garantizar su pronta recuperación.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El administrador de cuentas por cobrar indicara al deudor que los pagos deben enterarse en caja y soportarse con el recibo oficial de la empresa.</li><li>• Es responsabilidad del administrador de cuentas por cobrar realizar el “cronograma de cobros” de acuerdo a las fechas establecidas en cada uno de los documentos que generan la misma.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El estudio adecuado de cada una de las áreas de la empresa nos permitirá tomar las medidas correctas o necesarias para salvaguardar los recursos.</li></ul>
---------------------------------	---	--	---

<p>3) Actividades de control</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cerciórese del cumplimiento de los procedimientos en los otorgamientos de un crédito a los clientes.</li><li>• El gestor de cobro tiene que presentar un estado de cuenta por cobrar de cada uno de sus clientes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Investigación crediticia previa al otorgamiento del crédito.</li><li>• El administrador de cuentas por cobrar será responsable de emitir mensualmente estados de cuentas detallados de las cuentas por cobrar al departamento de contabilidad.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Para lograr el cumplimiento de normas y políticas es necesario llevar una correcta segregación dentro del área de cuentas por cobrar y de esta forma salvaguardar los recursos.</li></ul>
----------------------------------	---	--	---

<p>4) Información y comunicación</p>	<p>Diariamente se incorporara las facturas elaboradas para su actualización y registro en la cartera de clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El administrador de cuentas por cobrar mantendrá actualizados los libros auxiliares de cuentas por cobrar.</li><li>• Las normas y procedimientos establecidos en este manual estarán sujetos al control posterior de la unidad de auditoria interna.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Brindar la información de manera eficiente permitirá mantener actualizado los registros en el área de cuentas por cobrar.</li><li>• es parte esencial de la toma de decisiones así como en el seguimiento de las operaciones.</li></ul>
--------------------------------------	---	--	---

<p>5) Supervisión o monitoreo.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El gestor de cobro realizar un programa de visitas y llamadas a los clientes que tengan más de quince días de retraso.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se ejecutarán los procedimientos de cobranzas (previamente elaborados) a las cuentas por cobrar atrasadas de los primeros quince (15) días de cada mes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La entidad debe de implementar medidas preventivas al otorgar un crédito y realizarla de manera continúa hasta su debida cancelación.</li><li>• Estas son de mucha importancia ya que nos permite mantener un mejor control de nuestras operaciones.</li></ul>
------------------------------------	--	---	--



## **1. PLAN DE CAPACITACION DEL PERSONAL DEINSA.**

**LA EMPRESA DEINSA S.A., es una empresa de derecho privado, dedicada a la prestación de servicios.**

### **ALCANCE**

El presente plan de capacitación es de aplicación para el personal del área de cuenta por cobrar que labora en la empresa DEINSA S.A.

### **FINES DEL PLAN DE CAPACITACION**

Siendo su propósito de impulsar la eficacia organizacional en el área de cuentas por cobrar de la empresa DEINSA, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores y, con ello, al incremento de la productividad y rendimiento de la empresa.

## OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACION

- Preparar al personal del área de cuentas por cobrar para la ejecución eficiente de sus responsabilidades que asuman en sus puestos.
- Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos de la Empresa, su organización, funcionamiento, normas y políticas.
- Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en el área de cuentas por cobrar de la empresa DEINSA S.A.

## METAS

Capacitar al personal implicado en el área de cuentas por cobrar de la empresa DEINSA S.A.

**MUCHAS GRACIAS**



### 1.1.DEINSA (SERVICENTRO)

Control de documentación de clientes de gasolinera DEINSA.

FECHA	NOMBRE	DOCUMENTOS	N° DE CEDULA	FIRMA

**Nota:** esta hoja de kardex con su implementación diaria nos permitirá tener un mejor control del uso de los documentos de los clientes la empresa DEINSA S.A

**CC. Archivo**

---



## 1.2. MANUAL DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DEINSA S.A.

### CÓDIGO DE CONDUCTA

El presente Código de Conducta de la empresa DEINSA indica a sus empleados, que deberán cumplir con todas las Normas establecidas en el mismo, ya que se trata de un conjunto de preceptos que deben regir en todo momento su conducta en los servicios que presta a los clientes.

En virtud de lo antes señalado, el presente documento establece las políticas básicas para la Solución de situaciones a las que nos tendremos que enfrentar con frecuencia.

#### **Principios que deberán regir en todo momento nuestra conducta:**

##### **Honestidad, integridad y respeto.**

Un principio fundamental para el éxito de una empresa es brindar un trato justo a todas las Personas. Como miembro del equipo DEINSA que se relaciona con clientes, proveedores, Auditores, accionistas, funcionarios públicos, competencia, etc... Todos, incluidos nuestras Competencias, tienen derecho a esperar que nuestra actuación sea de manera honesta, Íntegra y justa en todos aspectos.

##### **Servicio**

Es un valor que debemos desarrollar e inculcar entre nuestros compañeros, para lograr que cada quien trabaje enfocando sus energías, su intención y entusiasmo en busca de satisfacer las necesidades del cliente.

## **Eficiencia**

Es procurar hacer las cosas correctamente, en el momento indicado y sin desperdicios, de esta manera optimizamos los recursos y protegemos los intereses de la empresa.

## **Excelencia**

Es el compromiso de hacer siempre mejor nuestras actividades, manteniendo una Superación permanente.

## **TRATO CON LOS CLIENTES.**

Como Empleados de la empresa DEINSA tenemos como función primordial un trato respetuoso, cordial e íntegro hacia los clientes, buscando en todo momento la satisfacción de sus necesidades mediante un desempeño justo y eficiente.

Nuestra filosofía es conducirnos ajustándonos a la verdad, particularmente tratándose de información que se proporcione a los clientes sobre las características de los productos y servicios que la empresa ofrece, sin ocultar en su caso los riesgos existentes.

Consideramos de suma importancia ofrecer a cada cliente los productos y servicios que más se adecuen a sus necesidades, con la finalidad de lograr relaciones firmes a largo plazo.

## **CAPACITACIÓN**

La Dirección Ejecutiva de Cumplimiento conjuntamente con la Dirección de Recursos Humanos, coordinarán la aplicación de curso de capacitación cada seis meses en materia del Código de Conducta, el cual deberás acreditar en función a tu puesto y responsabilidad. Sobre el particular será necesario que cuentes con la certificación correspondiente, misma que podrás obtener mediante la presentación de un examen.

Los términos y condiciones del programa semestral de capacitación se harán del conocimiento de todos los Empleados de la empresa de igual forma las actualizaciones al contenido del presente Código de Conducta serán dadas a conocer por el medio antes citado.

Así mismo podemos mencionar que existen distintas formas de brindar capacitación en la empresa se empleará los métodos más apropiados, por ejemplo:

**Circulares:** cuando se necesite dar una instrucción simple a determinadas áreas al mismo tiempo.

**Manuales:** como fuente de referencia.

**Cuadernillos:** por ejemplo, sobre temas de Cumplimiento. Si son redactados en un estilo de fácil lectura, tal material puede cumplir una función útil.

**Presentaciones:** presentaciones formales tales como ayudas visuales, instrucciones breves por escrito y una sesión de preguntas y respuestas para reforzar los puntos clave constituirán el método de capacitación más efectivo.

Cuando se trate de infracciones al Código de Conducta de la empresa DEINSA cometidas por Empleados de la empresa deberán ser hechas del conocimiento del área de Cumplimiento quien será competente para tramitar los expedientes y proponer al Consejo de Administración la sanción correspondiente.

## DEINSA - SERVICENTRO JINOTEPE AUXILIAR DE CLIENTE INTERNO.

**NOMBRE CLIENTE:** \_\_\_\_\_

**Nº TELEFONICO** \_\_\_\_\_

**Nº PLACA** \_\_\_\_\_

FECHA	PLACA	VALE	DESCRIPCION	LITROS	PRECIO LITRO	SALDO TOTAL	ABONO	SALDO PENDIENTE	OBSERVACION

**Nota:** este formato nos permitirá llevar un mejor control de los créditos que se le otorgan a los clientes internos de la empresa DEINSA.

## DEINSA - SERVICENTRO JINOTEPE AUXILIAR DE CLIENTE EXTERNOS.

**NOMBRE CLIENTE:**

---

**Nº TELEFONICO**

---

**Nº PLACA**

---

FECHA	PLACA	VALE	DESCRIPCION	GALONE S	PRECIO GALON	SALDO TOTAL	ABONO	SALDO PENDIENTE	OBSERVACION

**Nota:** este formato nos permitirá llevar un mejor control de los créditos que se le otorgan a los clientes externos de la empresa DEINSA.

**MANUAL DE CONTROL INTERNO DEL AREA DE CUENTAS POR COBRAR  
DE LA EMPRESA DEINSA S.A.**



**DEINSA - SERVICENTRO JINOTEPE**

**AUXILIAR DE CLIENTE**



**REPORTE GENERAL CUENTAS POR COBRA 2016.**

**CRONOGRAMA DE COBRO**

<b>FECHA</b>	<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>	<b>TOTAL CREDITO</b>	<b>ABONO</b>	<b>SALDO PENDIENTE</b>	<b>F. DE VENCIMIENTO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

**Nota: Este formato es de suma importancia ya que mediante este podemos tener un mejor control de la cartera de la empresa.**



## **Procedimiento para el otorgamiento de crédito a clientes de la empresa DEINSA.**

### **VENTA DE CREDITOS**

1. Para realizar las ventas de crédito deben estar previamente autorizadas por el administrador, el que indicara el formato consumo) y el procedimiento a seguir para realizar el despacho así como las firmas autorizadas para el despacho.
2. Para realizar el despacho el cliente debe presentar el comprobante de consumo el que debe contar con los siguientes requisitos.
  - Dos copias (verde y celeste) y una original.
  - La original y la copia verde son ocupadas por el bombero de la estación de servicio para ser remitidas al departamento de contabilidad y proceder a realizar el cobro.
  - Firma autorizada (son las indicadas previamente por el administrador para realizar el despacho, si trajera un firma diferente no realizar la venta)
  - Debe contener el sello de la institución si fuera el caso. En el caso de un transportista individual no es necesario.
  - Debe contener el sello de la Gasolinera DEINSA.



## CIRCULAR.

AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO  
DE CUENTAS POR COBRAR.

PRESENTE

A fin de preservar un buen funcionamiento en el área de cuentas por cobrar la de esta empresa DEINSA, comunico a ustedes que a partir de esta fecha, los estados de cuentas de los clientes deberán presentarlo actualizados y en completo orden.

Cualquier irregularidad que atente contra las normas y principio de la empresa, reportarla inmediatamente a la Gerencia.

Atentamente,

ADMINISTRACION.



**PROGRA DE VISITA Y LLAMADAS TELEFONICAS A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA DEINSA.**

FECHA	NOMBRE	N° CEDULA	DIRECCION	N° TELEFONO	N° VISITA S	N° LLAMADAS

**NOTA:**

Con este formato se pretende tener un mejor control de las visitas y llamadas a nuestros clientes que tengan retraso con el pago del crédito otorgado.

#### **4.4.6. Procedimientos de cuentas por cobrar.**

El principal objetivo de estos procedimientos es garantizar un mejor funcionamiento en el área de cuentas por cobrar de esta empresa, así mismo el personal encargado en esta área realizara las funciones de otorgamiento de crédito, toma de pedido, elaboración de facturas de ventas, despacho, cobro y generación de notas de crédito, con el fin de prestar un excelente servicio a los clientes de la empresa.

#### **FORMATOS Y DOCUMENTOS UTILIZADOS.**

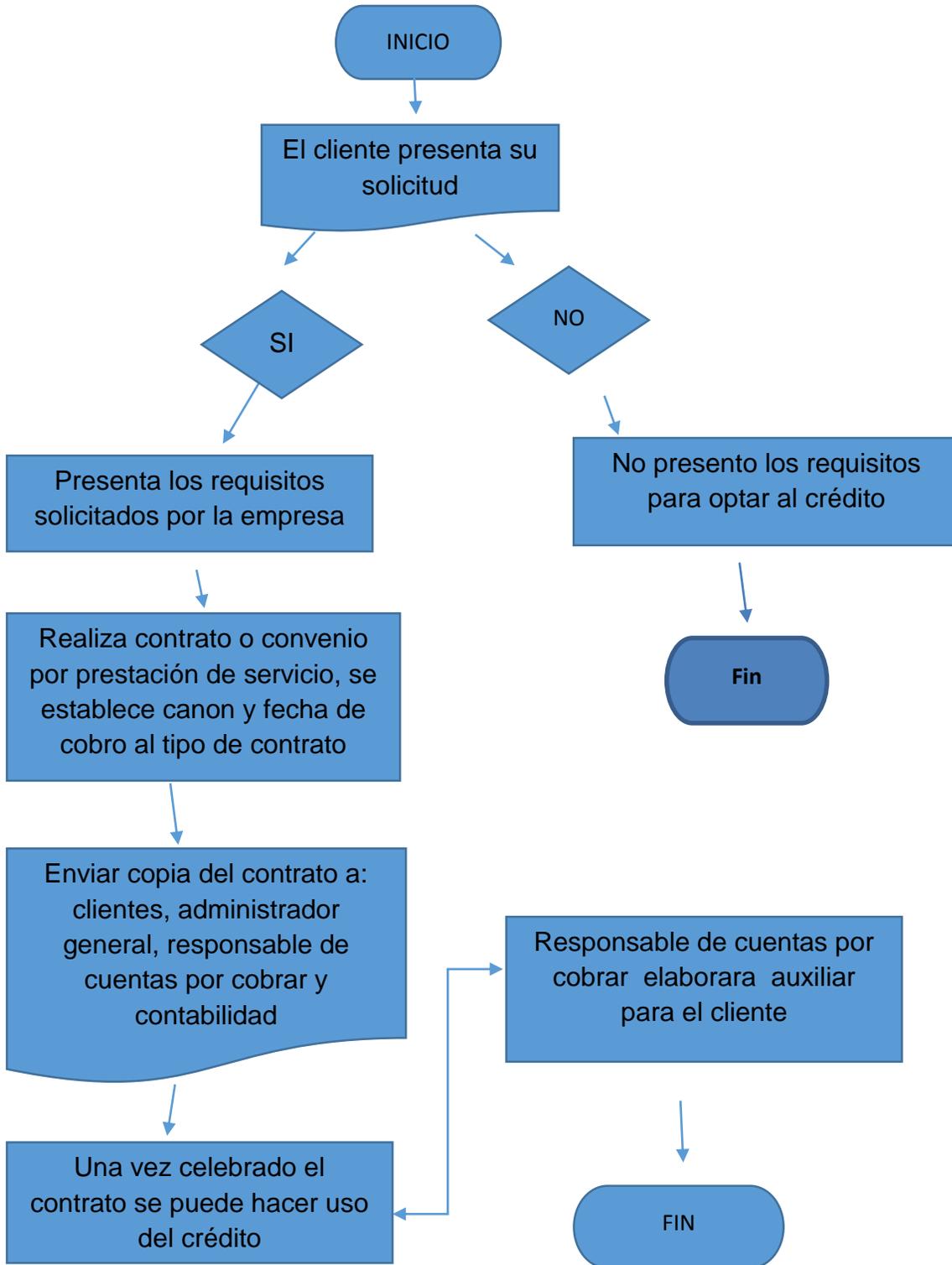
- Pedidos de ventas.
- Facturas de ventas.
- Recibos de cajas.
- Notas de créditos.

#### **REPORTE GENERADOS.**

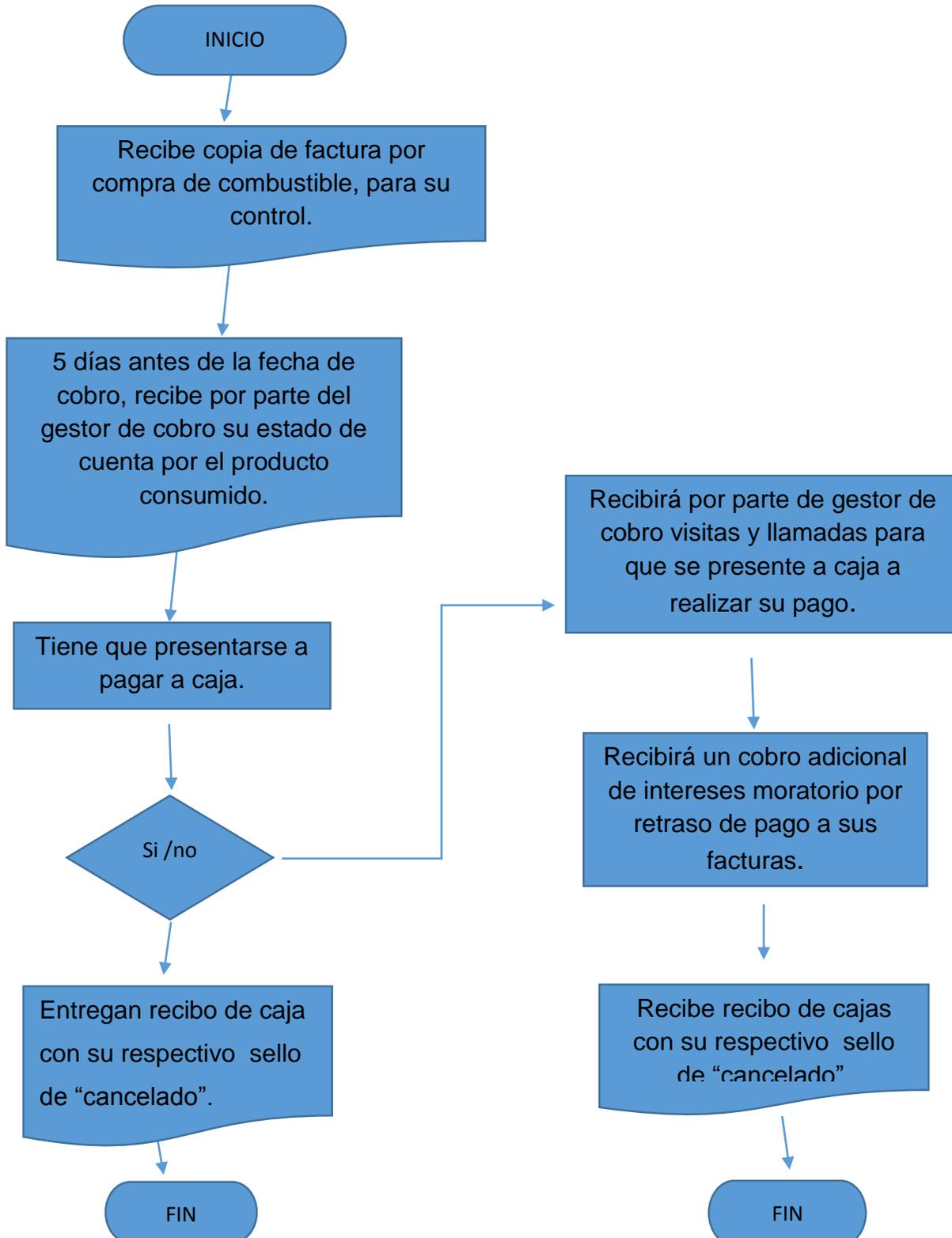
- Estado de cuentas por cobrar (cartera).

### 4.4.7. Flujo gramas

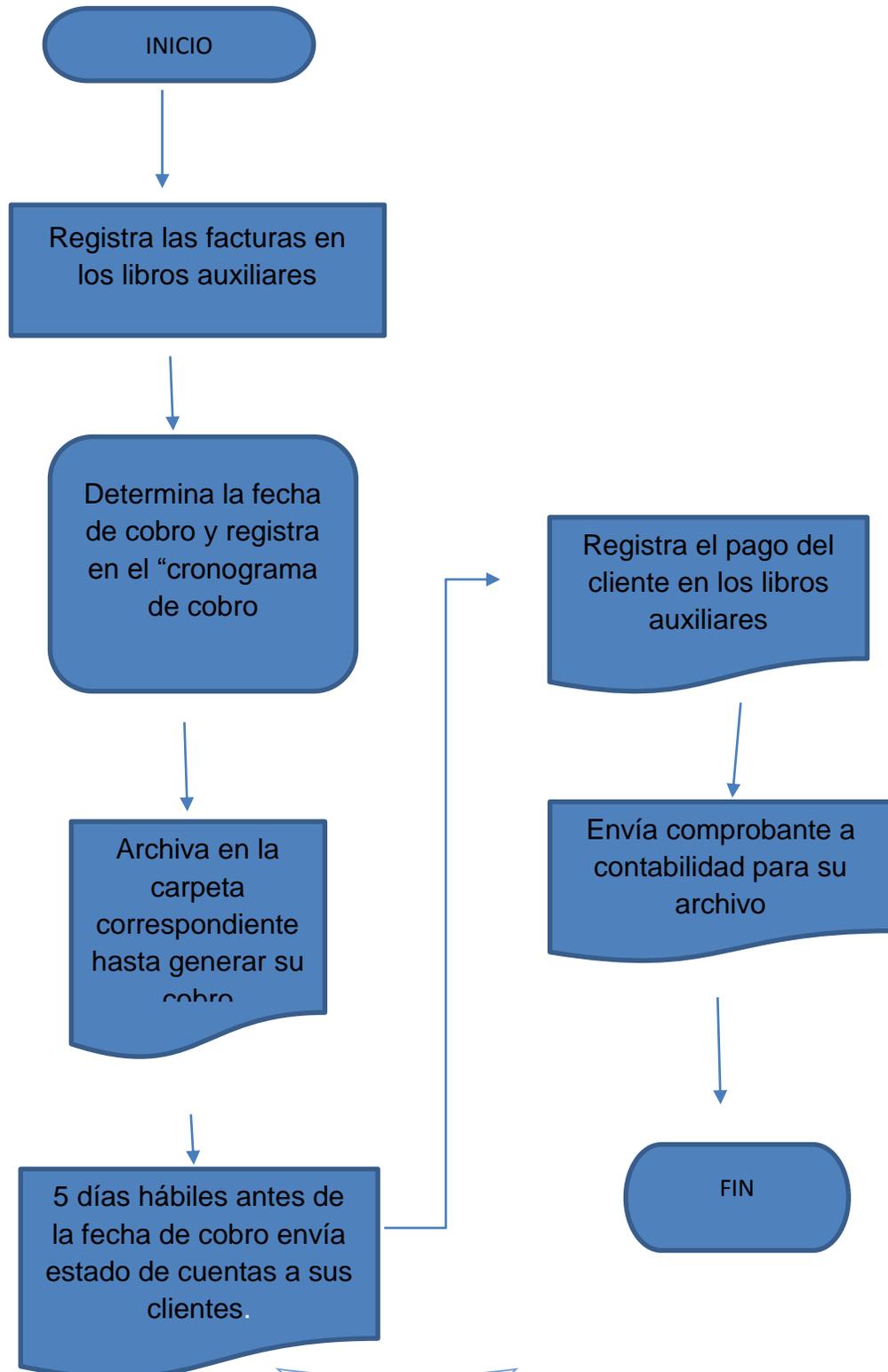
#### Flujo grama de otorgamiento de crédito de clientes.



## Responsabilidades del cliente.



## Funciones del gestor de cobro



#### 4.4.8. formatos e instructivos.



##### DEINSA (SERVICENTRO)

Control de documentación de clientes de gasolinera DEINSA.

FECHA	NOMBRE	DOCUMENTOS	N° DE CEDULA	FIRMA

**Nota: esta hoja de kardex con su implementación diaria nos permitirá tener un mejor control del uso de los documentos de los clientes la empresa DEINSA S.A**

##### USO DE HOJA DE CONTROL

- Reflejar la fecha de toma de documentos.
- Colocar el nombre de la persona que manipula el documento.
- Mencionar los documentos que utiliza.
- Presentar el número de cedula.
- Firmar al momento en que le entrega el documento.

**DEINSA - SERVICENTRO JINOTEPE  
AUXILIAR DE CLIENTE INTERNO.**

**NOMBRE CLIENTE:** \_\_\_\_\_

**N0 TELEFONICO** \_\_\_\_\_

**N0 PLACA** \_\_\_\_\_

FECHA	PLACA	VALE	DESCRIPCION	LITROS	PRECIO LITRO	SALDO TOTAL	ABONO	SALDO PENDIENTE	OBSERVACION

**Nota: este formato nos permitirá llevar un mejor control de los créditos que se le otorgan a los clientes internos de la empresa DEINSA.**

## USO DEL AUXILIAR DE CLIENTE INTERNO

- Indicar nombre completo del cliente.
- Reflejar número de telefónico del cliente.
- Mencionar número de placa del vehículo del cliente.
- Reflejar la fecha en que le otorgo el crédito.
- Indicar la placa del vehículo
- Colocar número de vale del crédito.
- Mencionar el nombre del producto vendido(Diésel, gasolina)
- Anotar la cantidad de litros vendidos.
- Reflejar el valor del producto vendido (litros).
- Anotar saldo total de la venta a crédito.
- Reflejar los abonos de los clientes.
- Indicar el saldo total del crédito.
- Mencionar observaciones si fuera necesario.

**DEINSA - SERVICENTRO JINOTEPE**  
**AUXILIAR DE CLIENTE EXTERNOS.**

**NOMBRE CLIENTE:**

**N0 TELEFONICO**

**N0 PLACA**

---

---

---

FECHA	PLACA	VALE	DESCRIPCION	GALONE S	PRECIO GALON	SALDO TOTAL	ABONO	SALDO PENDIENTE	OBSERVACION

**Nota: este formato nos permitirá llevar un mejor control de los créditos que se le otorgan a los clientes externos de la empresa DEINSA.**

## USO DEL AUXILIAR DE CLIENTE EXTERNO

- Indicar nombre completo del cliente.
- Reflejar número de telefónico del cliente.
- Mencionar número de placa del vehículo del cliente.
- Reflejar la fecha en que le otorgo el crédito.
- Indicar la placa del vehículo
- Colocar número de vale del crédito.
- Mencionar el nombre del producto vendido(Disel,gasolina)
- Anotar la cantidad de galones vendidos.
- Reflejar el valor del producto vendido (galones).
- Anotar saldo total de la venta a crédito.
- Reflejar los abonos de los clientes.
- Indicar el saldo total del crédito.
- Mencionar observaciones si fuera necesario.

### CRONOGRAMA DE COBRO

FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	TOTAL CREDITO	ABONO	SALDO PENDIENTE	F. DE VENCIMIENTO	OBSERVACIONES

**Nota:** Este formato es de suma importancia ya que mediante este podemos tener un mejor control de la cartera de la empresa.

### CRONOGRAMA DE COBRO DE LOS CLIENTES

- Indicar la fecha en que se otorgó el crédito.
- Colocar nombre y apellido del cliente.
- Reflejar el monto del crédito otorgado.
- Indicar el abono por parte del cliente.
- Reflejar el saldo total del crédito.
- Mencionar la fecha de vencimiento del crédito.
- Mencionar observaciones de ser necesario.



**PROGRA DE VISITA Y LLAMADAS TELEFONICAS A LOS CLIENTES DE LA  
EMPRESA DEINSA.**

FECHA	NOMBRE	N° CEDULA	DIRECCION	N° TELEFONO	N° VISITA S	N° LLAMADAS

**NOTA:**

**Con este formato se pretende tener un mejor control de las visitas y llamadas a nuestros clientes que tengan retraso con el pago del crédito otorgado.**

**USO DE FORMATO DE VISITAS Y LLAMADAS A LOS CLIENTES**

- Reflejar la fecha en que se realizó la visita o llamada telefónica al cliente.
- Indicar nombre completo del cliente.
- Colocar número de cedula del cliente.
- Anotar la dirección exacta del cliente.
- Indicar número telefónico del cliente.
- Reflejar el número de visitas que se le han realizado a los clientes.
- Registrar el número de llamadas telefónicas realizadas a los clientes.

**Cronograma de cobro si el cliente sobre pasa los 90 días después del crédito.**

FECHA	PLACA	No. VALE	NOMBRE Y APELLIDO	GLNS.	PRECIO DE COMBUSTIBLE	2 % INTERESES MORATORIOS	TOTAL INTERESES	DEUDA COMB	ABONOS DEL CLIENTE	TOTAL DEUDA MAS INTERESES	33 % DE COSTAS JUDICIALES	TOTAL A PAGAR EN C\$

**NOTA:** El uso de este formato se aplicara a los clientes morosos que su crédito sobrepasen los noventa días los cuales serán aprobado para realizarse a cobro judicial.

#### 4.4.9. Presupuesto del diseño de un manual de control interno.

##### Presupuesto global de la propuesta

No.	Descripción	Costo Total
1	Personal	C\$ 9,759.24
2	Tutorías	9,558.00
3	Materiales y suministros	470.00
4	Servicios	1,657.50
5	Transporte y salidas de campo	1,350.00
6	Varios	-
<b>Total</b>		<b>C\$ 22,794.74</b>

**5. Conclusión.**

**6. Recomendación.**

Conclusión	Recomendación
Se realizó una entrevista al personal administrativo de la empresa DEINSA S.A para conocer su historia, misión, visión, objetivo en el mercado del comercio	Conociendo los propósito de esta empresa se le recomienda ponerlo en práctica con su personal para obtener buenos resultados
Se realizó una investigación de campo de la cual se obtuvo un diagnóstico de la situación actual de la empresa encontrando, debilidades en el área de cuentas por cobrar.	Se recomienda capacitar al personal administrativo y designar las obligaciones conforme a su cargo.
Habiendo encontrado debilidades en el área de cuentas por cobrar de la empresa se realizó un manual de cuentas por cobrar.	Poner en uso el presente manual para tener un mejor control en las actividades de la empresa.
Se realizó un presupuesto para conocer los gastos que conlleva la elaboración de un manual	Una sabiendo el costo de este manual y su importancia se recomienda su implementación para obtener buenos resultados.

## 7. Bibliografía

anonimo. (s.f.). *monografias.com*. Obtenido de monografias: [www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno.shtml](http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno.shtml)

[fceca.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse88.html](http://fceca.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse88.html). (s.f.). Obtenido de [fceca.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse88.html](http://fceca.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse88.html).

<http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno.shtml#ixzz4J8htQGHx>. (s.f.). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno.shtml#ixzz4J8htQGHx>.

<http://definicion.de/sistema-contable.com>. (2012). Obtenido de <http://definicion.de/sistema-contable.com>.

(2012). *manual de control interno*.

(2012). *manual de control interno*. Managua.

(2012). *manual de control interno*. manua.

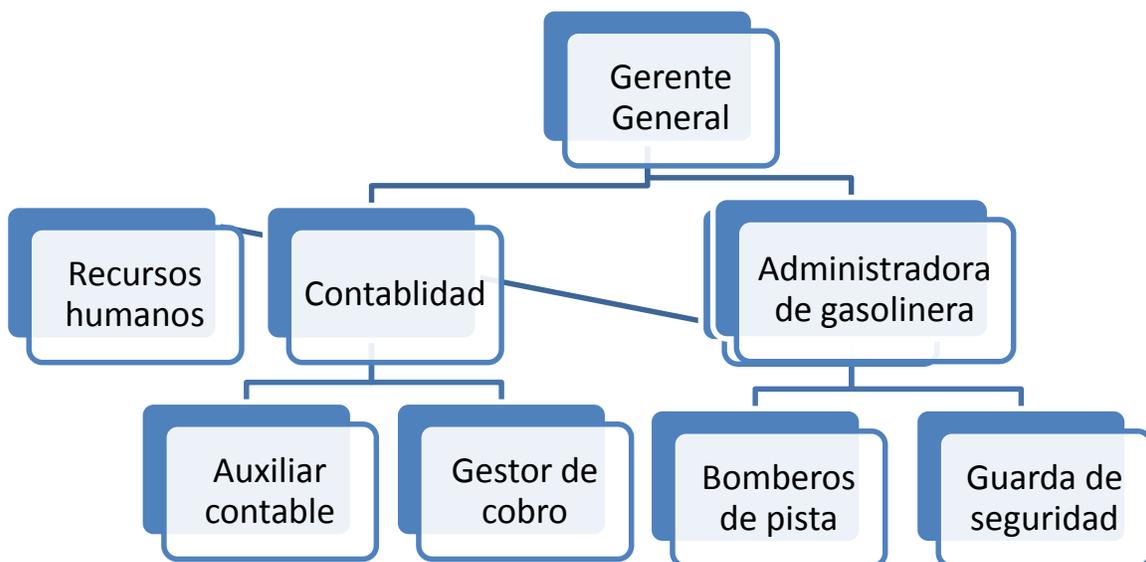
[www.monografias.com/educacion](http://www.monografias.com/educacion). (s.f.). Obtenido de [www.monografias.com/educacion](http://www.monografias.com/educacion).

[www.uv.mx/personal/brmartinez/files/2013/.../Medidas-De-Control-Interno-CxC.ppt](http://www.uv.mx/personal/brmartinez/files/2013/.../Medidas-De-Control-Interno-CxC.ppt). (s.f.). Obtenido de [www.uv.mx/personal/brmartinez/files/2013/.../Medidas-De-Control-Interno-CxC.ppt](http://www.uv.mx/personal/brmartinez/files/2013/.../Medidas-De-Control-Interno-CxC.ppt).

[www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia\\_elab\\_manu\\_proc.pd](http://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pd). (s.f.). Obtenido de [www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia\\_elab\\_manu\\_proc.pd](http://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pd).

# ANEXOS

**PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA DEINSA S.A.**





**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua**

**Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo**



**Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas**

**Entrevistas. N°1**

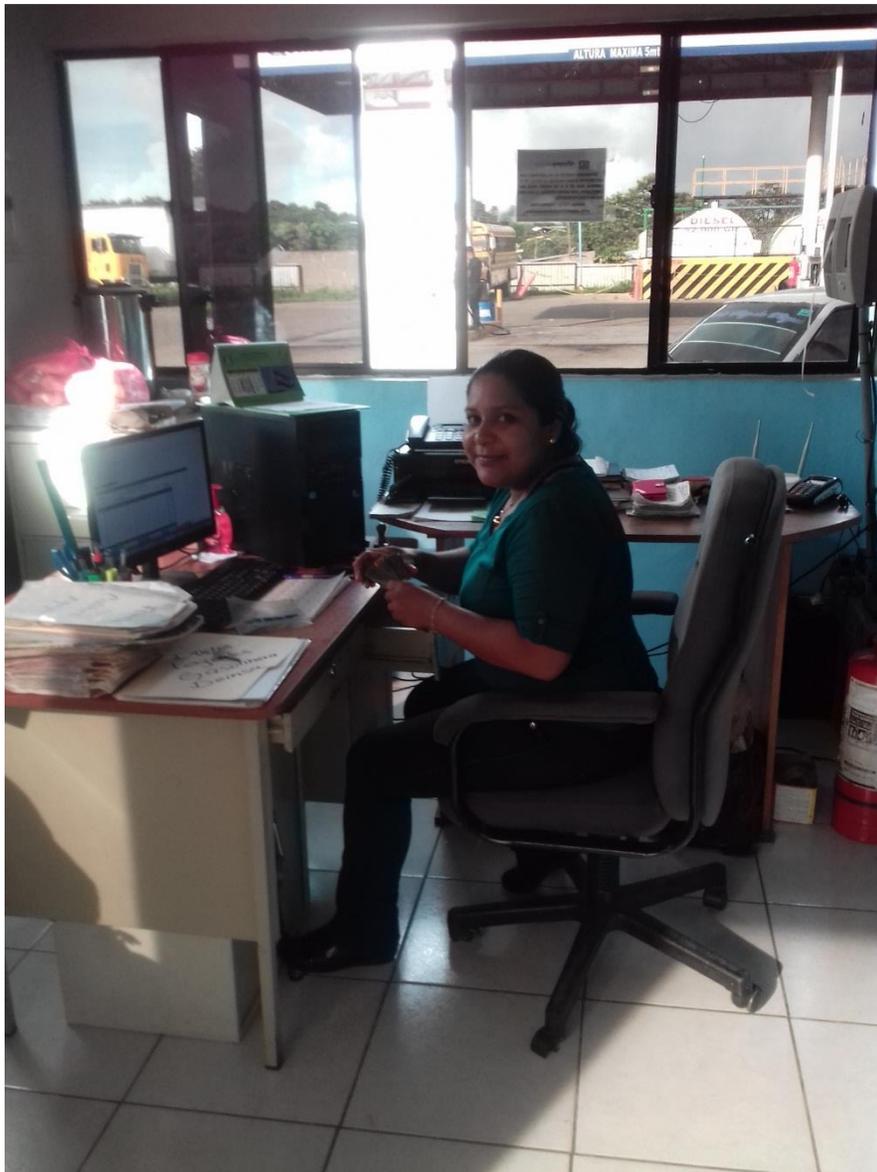
**Corresponde al anexo n°1**

**Dirigida a LIC. Arlen Vanessa Palacios Cordero.  
Supervisora de gasolinera DEINSA.**

1. ¿Cómo inicio la empresa DEINSA?
2. ¿cuántos socios formaron esta empresa y cuanto la conforman actualmente?
3. ¿Cuál fue la iniciativa de crear esta empresa en el departamento de Jinotepe?
4. ¿Cuál es la misión, visión y objetivo de esta empresa en el departamento de Jinotepe. ?
5. ¿Qué valores pone en práctica esta institución?
6. ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional actualizada?



**Visita a la empresa DEINSA.**



**LIC. Arlen Palacios**

**Encargada de gasolinera DEINSA**



**ENTREVISTA A LIC. PALACIOS**



**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua**



**Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo**

**Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas**

**Entrevistas. N°2**

**Corresponde al anexo n°2**

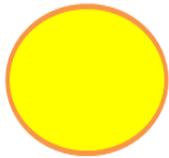
**Dirigida a LIC. Arlen Vanessa Palacios Cordero.  
Supervisora de gasolinera DEINSA.**

1. ¿Hace cuánto la gasolinera DEINSA inicia sus operaciones?
2. ¿La empresa cuenta con un sistema contable adecuado para el registro de sus operaciones?
3. ¿Cuál es su opinión acerca de las cuentas por cobrar?
4. ¿Cada cuánto brindan créditos a sus clientes internos y externos?
5. ¿Obtienen recuperación de cartera?
6. ¿Existen cada una de las cuentas por cobrar en la empresa?
7. ¿Quién es el encargado de realizar el cobro de las cuentas de los clientes?
8. ¿Quién autoriza los créditos?
9. ¿Cuáles son los requisitos para la aprobación de los créditos?
10. ¿Se les aplican multas o recargos a los clientes?
11. ¿Se elaboran facturas o recibos al contado o al crédito?
12. ¿Quién es el responsable de las cuentas por cobrar?
13. ¿Cumplen con la documentación necesaria para aprobar los créditos?

**EMPRESA” DEINSA S.A**

	<b>PREGUNTAS DE CONTROL INTERNO</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿Están separadas las funciones de responsabilidad entre el vendedor y el responsable de las cuentas por cobrar?				
2	¿Están establecidos los criterios para el cobro a los deudores?				
3	¿El documento que garantiza el cobro, está debidamente amparado por las leyes vigentes?				
4	¿Existen controles que garanticen la recuperación de las cuentas por cobrar?				
5	¿Se realiza el comité de crédito antes de cualquier desembolso?				
6	¿Los abonos o pagos parciales diferentes a los pactados son autorizados y controlados?				
7	¿Se efectúa análisis de cartera periódicamente para clasificar y crear provisión de cuentas incobrables?				
8	¿La gestión de las cuentas incobrables es asignada a un responsable y está debidamente controlado?				
9	¿El método de la provisión de cuentas incobrables es consistente con las leyes tributarias establecidas?				

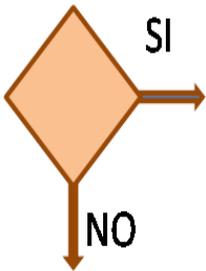
# Símbolos de un flujo grama.



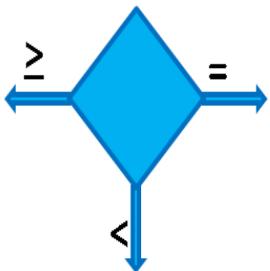
Inicio y Fin



Expresión de asignación algebraica



Condiciones de asignación alternativa



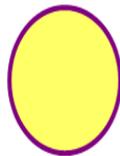
Condición de acciones alternativas decisión numérica



Entrada-Salida tipo de frente



Entrada: Lectura datos por tarjetas perforadas



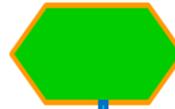
Conector dentro de página



Representación de resultados Reporte Impreso



Conector fuera y dentro de página



Operación psíquica y repetitiva



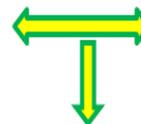
Proceso de llamada de una sub alterna



Representación de datos grabados en la cuarta cinta magnética



Almacenamiento en línea de disco magnético



Dirección de un diagrama de flujo

### Presupuesto de personal de investigación

No.	Descripción	Horas	Costo por hora	Costo Total
1	Investigador 1	240	20.33	4,879.62
2	Investigador 2	240	20.33	4,879.62
<b>Total</b>				<b>C\$ 9,759.24</b>

#### Cálculo del costo por hora

Salario mínimo por servicios personales (1)	4,879.62
Salario diario (Salario mínimo / 30 días)	162.65
Salario por hora (Salario diario / 8 horas)	20.33

(1) Según tabla de salario mínimo 2016 - 2017

### Presupuesto de material y suministros

No.	Descripción	Und / Med	Cant	Costo unitario	Costo Total
1	Papelería			-	-
2	Útiles (hacer desglose)	UND	2	20.00	40.00
3	CD's	UND	3	30.00	90.00
4	USB	UND	2	170.00	340.00
5					-
6					-
7					-
8					-
9					-
10					-
<b>Total</b>					<b>C\$ 470.00</b>

### Presupuesto de Tutoría

No	Descripción	Tiempo			Costo por hora	Costo Total
		Semanas	Horas x semana	Total de horas		
1	Orientaciones generales (Normativa de seminario, asignación de subtemas de seminario)	2	4	8	159.30	C\$ 1,274.40
2	Portada, justificación, objetivos y generalidades de la empresa o institución	2	4	8	159.30	1,274.40
3	Marco teórico	2	4	8	159.30	1,274.40
4	Diagnóstico	2	4	8	159.30	1,274.40
5	Propuesta de diseño del manual	4	4	16	159.30	2,548.80
6	Dedicatoria, agradecimiento, resumen, introducción, conclusiones, bibliografía y anexos	2	4	8	159.30	1,274.40
7	Revisión final del documento, para presentación en pre defensa	1	4	4	159.30	637.20
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>4</b>	<b>60</b>	<b>159.30</b>	<b>C\$ 9,558.00</b>

#### Cálculo del costo por hora de tutoría

Honorarios del tutor	9,558.00
Honorarios por hora (Honorarios / horas de tutoría)	159.30

### Presupuesto de Servicios

No.	Descripción	Und / Med	Cant	Costo unitario	Costo Total
1	Fotocopias	UND	75	1.50	112.50
2	Internet	HRS	70	12.00	840.00
3	Impresiones	UND	75	2.00	150.00
4	Encuadernación	UND	3	150.00	450.00
5	Empastados	UND	3	35.00	105.00
6					-
7					-
8					-
9					-
10					-
<b>Total</b>					<b>C\$ 1,657.50</b>

### Presupuesto de Transporte y salidas de campo

Fecha	Descripción	Cant	Costo unitario	Costo Total
05-ago-16	transporte	2	25.00	50.00
12/08/2016	transporte	2	25.00	50.00
17/08/2016	transporte	2	25.00	50.00
19/08/2016	transporte	2	25.00	50.00
02/09/2016	transporte	2	25.00	50.00
07/09/2016	transporte	2	25.00	50.00
12/09/2016	transporte	2	25.00	50.00
16/09/2016	transporte	2	25.00	50.00
19/09/2016	transporte	2	25.00	50.00
23/09/2016	transporte	2	25.00	50.00
26/09/2016	transporte	2	25.00	50.00
30/09/2016	transporte	2	25.00	50.00
03/10/2016	transporte	2	25.00	50.00
07/10/2016	transporte	2	25.00	50.00
12/10/2016	transporte	2	25.00	50.00
17/10/2016	transporte	2	25.00	50.00
21/10/2016	transporte	2	25.00	50.00
24/10/2016	transporte	2	25.00	50.00
28/10/2016	transporte	2	25.00	50.00
01/11/2016	transporte	2	25.00	50.00
04/11/2016	transporte	2	25.00	50.00
07/11/2016	transporte	2	25.00	50.00
11/11/2016	transporte	2	25.00	50.00
14/11/2016	transporte	2	25.00	50.00
17/11/2016	transporte	2	25.00	50.00
18/11/2016	transporte	2	25.00	50.00
22/11/2016	transporte	2	25.00	50.00
<b>Total</b>				<b>C\$ 1,350.00</b>