

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA - MANAGUA
RECINTO UNIVERSITARIO CARLOS FONSECA AMADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURIA PÚBLICA Y FINANZAS



**SEMINARIO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN
CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS**

TEMA GENERAL: CONTROL INTERNO

SUB-TEMA: EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO DE LOS
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE LAS
CUENTAS POR COBRAR APLICADO POR EL
INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA S.A. PARA EL
PRIMER TRIMESTRE DEL 2014.

AUTORA: Bra. GABRIELA LETICIA CRUZ PALACIOS

TUTORA: MSC. SANDRA SANABRIA

MANAGUA OCTUBRE 2014.

Dedicatoria

Primeramente quiero dar Gracias a DIOS por darme la oportunidad de llegar a esta de mi vida y a esas personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda, ahora me toca regresar un poquito de todo lo inmenso que me han otorgado, este Seminario de Graduación es dedicado especialmente a mi hermana quien siempre me apoyado y preocupado por mí, Gracias por no solo ayudarme en gran manera a concluir el desarrollo de esta tesis, sino por todos los bonitos momentos que pasamos en el proceso.

Muchas gracias hermana.

Agradecimiento

Muchas son las personas sin cuya ayuda no hubiera podido culminar mi carrera. En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme llegar hasta aquí, a mi familia por el apoyo continuo y por su colaboración imprescindible. También quiero agradecer profundamente a todos mis maestros que me dejó el paso por la universidad porque me tendieron sus manos en los momentos justos.

En lo que respecta puntualmente a mi trabajo final de grado, todo mi agradecimiento a mi tutora de tesis a la Maestra Sandra Cervantes Sanabria por dedicarme su tiempo y por marcarme el camino en la elaboración de este trabajo.

A todos ellos un inmenso GRACIAS.

Valoración del Docente

Resumen

El siguiente seminario de graduación se basa en la evaluación al cumplimiento de los procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar para el Primer trimestre del 2014, pretendiendo realizar una evaluación para analizar las debilidades o fortalezas del sistema de control interno contable aplicado por la empresa.

La presente investigación se llevo a cabo en la Empresa Instituto de Salud Publica S.A; ubicada en la ciudad de Managua tuvo una duración aproximada de cuatro meses, dentro de los aspectos metodológicos se destaca que la investigación es de carácter descriptivo, ya que realiza una descripción general de todos los aspectos que caracterizan la metodología de control interno de las cuentas por cobrar. Es una investigación donde se empleo la recolección y evaluación de datos.

Luego de haber realizado la evaluación a los procedimientos de control interno aplicables se comprobó que existe diferencia en los saldos de los Estados Financieros y los auxiliares; No se cumple las políticas establecidas por la empresa para la recuperación de cartera a treinta días, puesto que existe un notable retraso de Noventa días; también no se cuenta en el Departamento de cobranza con los suficiente Recursos Humanos para la eficiencia debida del trabajo.

Por tal motivo se recomendó a la empresa la contratación de dos recursos más para el departamento, las evaluaciones o revisiones periódicas en el cumplimiento de las políticas establecidas para tal departamento.

Tema General:

Control Interno

Sub Tema:

Evaluación del cumplimiento de los Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar aplicado por el Instituto de la Salud Pública S.A., para el primer trimestre 2014.

I. Introducción.

Las organizaciones para lograr sus objetivos deben establecer un mínimo de reglas de operatividad a las que se puede denominar control interno. El control interno debe su existencia dentro de la calidad de interés propio de la administración. Ningún administrador desea ver pérdidas o accionadas por error o fraude a través de daciones erróneas basadas en informaciones financieras no confiables, así el control interno es una herramienta útil mediante la cual la administración logra asegurar, la conducción eficaz de los planes y metas propuesta.

La Finalidad de este seminario de graduación es de suma importancia, porque ofrecerá una visión más amplia, para la Organización Instituto de Salud Pública S.A., en el momento en que pueda ser evaluada o supervisada internamente o externamente y hacer mejoras en cuanto al manejo de las cuentas por cobrar.

El control interno es el sistema nervioso de una empresa ya que abarca a toda la organización, sirve como sistema de comunicación de dos vías y está diseñado únicamente para hacer frente a las necesidades de una empresa específica. Incluye mucho más que el sistema contable y cubre cosas tales como: la practicas de empleo y entrenamiento, control de calidad, políticas de venta y auditorías internas, toda operación lleva implícito en el sistema de control interno, se desarrolla y vive dentro de la organización, con procedimientos o formas establecidas que aseguren su estructura.

En este orden de las operaciones de contabilidad representan un elemento relevante dentro del control interno pues se trata de los procedimientos administrativos y contables de control que deben aplicarse para salvaguardar y mantener en orden las transacciones diarias que realiza la empresa. Asimismo, las operaciones de cobranza, cobran su grado de importancia dentro del control, ya que estas van de la mano con la contabilidad y los resultados financieros y las auditorías, que establece el ser y él debe ser.

Este seminario de graduación está estructurado en seis acápite; en el primer acápite se da una breve introducción a la investigación del control interno en el acápite dos el del porque el de la investigación, el acápite tres los objetivos generales y específicos en el acápite cuatro el desarrollo de la investigación (Control Interno, Informe coso y Cuentas por cobrar); acápite cinco las conclusiones y el acápite seis la bibliografía y los anexos.

Con base a lo planteado el presenta tema de investigación tiene la finalidad de determinar los procedimientos de las cuentas por cobrar llevados a cabo por el instituto de Salud Publica S.A.; gozando de interés significativos y haciendo que exista el interés de profundizar conocimientos acerca de los mismos, para que se pueda dar solución al problema que se presenta.

II. Justificación.

Las implementaciones de controles internos son acciones planteadas por toda organización para erradicar y evitar los malos funcionamiento de la empresa, toda organización plantea estrategias que estén dirigidas a optimizar los procedimientos de control interno con el propósito de que cada área operativa, funcione de manera eficiente y eficaz, en pro de los objetivos de la empresa asumiendo responsabilidades en lo relativo al registro y seguimiento en el almacenamiento, movimiento de la información.

A través de esta investigación se aportaría la aplicación de los enfoques teóricos que se manejan actualmente en cuanto a la evaluación de los procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar. Otro de los aportes de este trabajo, se encuentra en el hecho de que a través de su ejecución, se abren las posibilidades de mejoramiento de los procedimientos de control y manejo de las cuentas por cobrar hasta ahora utilizados por la institución y, por lo tanto, una mayor rapidez de los mismos para la atención de clientes.

Finalmente, el trabajo es de importancia para el propio autor, puesto que servirá para poner en práctica los conocimientos adquiridos en la universidad, en relación a los procesos de manejo y control de las cuentas por cobrar.

III. Objetivos.

3.1. Objetivo General:

Evaluar el cumplimiento de los Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar aplicado por el Instituto de Salud Pública, para el primer trimestre 2014.

3.2. Objetivo Específico:

- 3.2.1. Conocer las generalidades del control interno aplicados por la empresa.
- 3.2.2. Identificar si la Institución cuenta con un sistema de control interno contable, para las Cuentas por Cobrar, que permita medir su funcionamiento tendiente a garantizar el buen manejo de los recursos.
- 3.2.3. Evaluar los procedimientos de control interno de las cuentas por Cobrar de la organización a través de las normas COSO.
- 3.2.4. Analizar los procesos de evaluación realizados a las cuentas por cobrar de la Organización el Instituto de Salud Publica S.A.; a través de un caso práctico.

IV. Desarrollo del Subtema.

4.1 El Control Interno

El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa . Esto asegura que tanto son confiables sus estados financieros, frente a los fraudes y eficiencia y eficacia operativa.

4.1.1. Definición: Control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables. (Mantilla, 2013).

4.1.2. Importancia del control interno: Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño muchos empleados, y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un adecuado sistema de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización.

Con las organizaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes.

Entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones, más necesario se hace la existencia de un sistema de control interno adecuadamente estructurado.

4.1.3. Objetivos de control interno:

- ✓ Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios;
- ✓ Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal;
- ✓ Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales,
- ✓ Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad; y,
- ✓ Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios.

4.1.4. Componentes de control interno: Los componentes del Control Interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad. Para operar la estructura (también denominado sistema) de control interno se requiere de los siguientes componentes: (Mantilla, 2000).

- ✓ Ambiente de control interno
- ✓ Evaluación del riesgo
- ✓ Actividades de control gerencial
- ✓ Sistemas de información contable
- ✓ Monitoreo de actividades

Ambiente de control interno: Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influencie las tareas del personal con respecto al control de sus actividades; el que también se conoce como el clima en la cima. En este contexto, el personal resulta ser la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos

Individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base sobre la que todo descansa. El ambiente de control tiene gran influencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos.

Igualmente, tiene relación con el comportamiento de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo.

Los elementos que conforman el ambiente interno de control son los siguientes:

- ✓ Integridad y valores éticos;
- ✓ Autoridad y responsabilidad;
- ✓ Estructura organizacional;
- ✓ Políticas de personal;
- ✓ Clima de confianza en el trabajo; y,
- ✓ Responsabilidad.

Evaluación del Riesgo: El riesgo se define como la probabilidad que un evento o acción afecte adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad. Estos riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de información financiera, así como las representaciones de la gerencia en los estados financieros. Esta actividad de auto evaluación que practica la dirección debe ser revisada por los auditores internos o externos para asegurar que los objetivos, enfoque, alcance y procedimientos hayan sido apropiadamente ejecutados.

Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son:

- ✓ Los objetivos deben ser establecidos y comunicados;
- ✓ Identificación de los riesgos internos y externos;
- ✓ Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento; y,
- ✓ Evaluación del medio ambiente interno y externo.

Para que cualquier entidad tenga controles efectivos debe establecer sus objetivos. Estos deben estar sustentados en planes y presupuestos. El establecimiento de los objetivos representa el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito y establecer criterios para medirlos, como condición previa para la evaluación del riesgo. Los objetivos pueden categorizarse desde el siguiente punto de vista:

- ✓ Objetivos de operación. Son aquellos relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad.
- ✓ Objetivos de información Financiera. Están referidos a la obtención de información financiera confiable.
- ✓ Objetivos de cumplimiento. Están dirigidos al cumplimiento de leyes y regulaciones, así como también a políticas dictadas por la gerencia.

Sistema de información contable: Está constituido por los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y elaborar informes financieros confiables.

- ✓ Los elementos que conforman el sistema de información contable son:
Identificación de información suficiente.
- ✓ Información suficiente y relevante debe ser identificada y comunicada en forma oportuna para permitir al personal ejecutar sus responsabilidades asignadas.
- ✓ Re – evaluación de los sistemas de información. Las necesidades de información y los sistemas de información deben ser reevaluados cuando existan cambios en los objetivos o cuando se producen deficiencias significativas en los procesos de formulación de información.

Elementos y principios básicos de control interno:

- ✓ De Autocontrol: Es la capacidad que ostenta cada trabajador, al servicio de la empresa, para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

- ✓ De Autorregulación: Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de la administración, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación.

- ✓ De Autogestión: Es la capacidad institucional de la Empresa, para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por los directivos.

4.1.5. Clasificación del control interno:

Según Mantilla, A.S. (2013), “Existen dos tipos de controles internos: administrativos y contables”:

- ✓ El control interno administrativo: no está limitado al plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios, sino que se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente.

- ✓ El control interno contable comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad

de los registros contables. Estos tipos de controles brindan seguridad razonable:

- a) Los intercambios son ejecutados de acuerdo con autorizaciones generales.
- b) Se registran los cambios para: mantener un control adecuado y permitir la preparación de los estados financieros.
- c) Se salvaguardan los activos solo accesorios con autorización.
- d) Los activos registrados son comparados con las existencias.

Ejemplos:

- Control interno administrativo: Cotización de compras, el más barato
- Control interno contable: Perfecto registro de ingresos de Materia Prima.

Organigrama de un manual de control interno: Todo organismo debe desarrollar una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de la misión y objetivos, la que deberá ser formalizada en un Organigrama Estructural.

La estructura organizativa, formalizada en un organigrama, constituye el marco formal de autoridad y responsabilidad en el cual las actividades que se desarrollan en cumplimiento de los objetivos del organismo, son planeadas, efectuadas y controladas.

Lo importante es que su diseño se ajuste a sus necesidades, esto es que proporcione el marco organizacional adecuado para llevar a cabo la estrategia diseñada para alcanzar los objetivos fijados. Lo apropiado de la estructura organizativa podrá depender, por ejemplo, del tamaño del organismo. Estructuras altamente formales que se ajustan a las necesidades de un organismo de gran tamaño, pueden ser desaconsejables en un organismo pequeño.

4.2. INFORME COSO

4.2.1. Definición y objetivos:

COSO es una Organización voluntaria del sector privado, establecida en los EEUU, dedicada a proporcionar orientación a la gestión ejecutiva y las entidades de gobierno sobre los aspectos fundamentales de organización de este, la ética empresarial, control interno, gestión del riesgo empresarial, el fraude, y la presentación de informes financieros. COSO ha establecido un modelo común de control interno contra el cual las empresas y organizaciones pueden evaluar sus sistemas de control.

Los objetivos del informe coso son:

- ✓ Establecer una definición común de control interno que responda a las necesidades de las distintas partes.

- ✓ Facilitar un modelo en base al cual las empresas y otras entidades, cualquiera sea su tamaño y naturaleza, puedan evaluar sus sistemas de control interno.

4.2.2. Componentes COSO I:

El marco integrado de control que plantea el informe COSO consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión: (Mantilla, 2000).

- ✓ Ambiente de control
- ✓ Evaluación de riesgos
- ✓ Actividades de control

- ✓ Información y comunicación
- ✓ Supervisión

Ambiente de control:

El ambiente de control refleja el espíritu ético vigente en una entidad respecto del comportamiento de los agentes, la responsabilidad con que encaran sus actividades, y la importancia que le asignan al control interno. Sirve de base de los otros componentes, ya que es dentro del ambiente se evalúa los riesgos y se definen las actividades de control tendientes a neutralizarlos. Simultáneamente se capta la información relevante y se realizan las comunicaciones pertinentes, dentro de un proceso supervisado y corregido de acuerdo con las circunstancias.

La evaluación de riesgos no sólo influye en las actividades de control, sino que puede también poner de relieve la conveniencia de reconsiderar el manejo de la información y la comunicación. No se trata de un proceso en serie, en el que un componente incide exclusivamente sobre el siguiente, sino que es interactivo multidireccional en tanto cualquier componente puede influir, y de hecho lo hace, en cualquier otro.

Existe también una relación directa entre los objetivos (Eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información y cumplimiento de leyes y reglamentos) y los cinco componentes referenciados, la que se manifiesta permanentemente en el campo de la gestión: las unidades operativas y cada agente de la organización conforman secuencialmente un esquema orientado a los resultados que se buscan, y la matriz constituida por ese esquema es a su vez cruzada por los componentes.

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Es, fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados. Fija el tono de la organización y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto.

Los principales factores del ambiente de control son:

- ✓ La filosofía y estilo de la dirección y la gerencia.
- ✓ La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimiento.
- ✓ La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- ✓ Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.
- ✓ El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.

En las organizaciones la existencia de consejos de administración y comités de auditorías son con suficiente grado de independencia y calificación profesional. El ambiente de control será tan bueno, regular o malo como lo sean los factores que lo determinan. El mayor o menor grado de desarrollo y excelencia de éstos hará, en ese mismo orden, a la fortaleza o debilidad del ambiente que generan y consecuentemente al tono de la organización.

Evaluación de Riesgo:

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a los niveles de la organización (internos y externos) como de la actividad. (Mantilla, 2000).

El establecimiento de objetivos es anterior a la evaluación de riesgos. Si bien aquéllos no son un componente del control interno, constituyen un requisito previo para el funcionamiento del mismo.

Los objetivos (relacionados con las operaciones, con la información financiera y con el cumplimiento), pueden ser explícitos o implícitos, generales o particulares. Estableciendo objetivos globales y por actividad, una entidad puede identificar los factores críticos del éxito y determinar los criterios para medir el rendimiento.

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

Una vez identificados, el análisis de los riesgos incluirá:

- ✓ Una estimación de su importancia / trascendencia.
- ✓ Una evaluación de la probabilidad / frecuencia.
- ✓ Una definición del modo en que habrán de manejarse.

Dado que las condiciones en que las entidades se desenvuelven suelen sufrir variaciones, se necesitan mecanismos para detectar y encarar el tratamiento de los riesgos asociados con el cambio. Aunque el proceso de evaluación es similar al de los otros riesgos, la gestión de los cambios merece efectuarse independientemente, dada su gran importancia y las posibilidades de que los mismos pasen inadvertidos para quienes están inmersos en las rutinas de los procesos.

Existen circunstancias que pueden merecer una atención especial en función del impacto potencial que plantean:

- ✓ Cambios en el entorno.
- ✓ Redefinición de la política institucional.
- ✓ Reorganizaciones o reestructuraciones internas.
- ✓ Ingreso de empleados nuevos, o rotación de los existentes.
- ✓ Nuevos sistemas, procedimientos y tecnologías.
- ✓ Aceleración del crecimiento.
- ✓ Nuevos productos, actividades o funciones.

Los mecanismos para prever, identificar y administrar los cambios deben estar orientados hacia el futuro, de manera de anticipar los más significativos a través de sistemas de alarma complementados con planes para un abordaje adecuado de las variaciones.

Actividades de Control

Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos según lo expresado en el punto anterior: conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados:

- ✓ Las operaciones.
- ✓ La confiabilidad de la información financiera.
- ✓ El cumplimiento de leyes y reglamentos.

En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros: los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, éstas al cumplimiento normativo, y así sucesivamente.

A su vez en cada categoría existen diversos tipos de control:

- ✓ Preventivo / Correctivos.
- ✓ Manuales / Automatizados o informáticos.
- ✓ Gerenciales o directivos.

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades de control, y es preciso que los agentes conozcan individualmente cuales son las que les competen, debiéndose para ello explicitar claramente tales funciones como:

- ✓ Análisis efectuados por la dirección.
- ✓ Seguimiento y revisión por parte de los responsables de las diversas funciones o actividades.
- ✓ Comprobación de las transacciones en cuanto a su exactitud, totalidad, y autorización pertinente: aprobaciones, revisiones, cotejos, re cálculos, análisis de consistencia, pre numeraciones.

- ✓ Controles físicos patrimoniales: arqueos, conciliaciones, recuentos.
- ✓ Dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros.
- ✓ Segregación de funciones.
- ✓ Aplicación de indicadores de rendimiento.

Es necesario remarcar la importancia de contar con buenos controles de las tecnologías de información, pues éstas desempeñan un papel fundamental en la gestión, destacándose al respecto el centro de procesamiento de datos, la adquisición, implantación y mantenimiento del software, la seguridad en el acceso a los sistemas, los proyectos de desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones. A su vez los avances tecnológicos requieren una respuesta profesional calificada y anticipativa desde el control.

Información y Comunicación:

Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les 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 llegue 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 sólo por datos generados internamente sino por aquellos provenientes de actividades y condiciones externas, necesarios para la toma de decisiones.

Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, y funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal efecto. No obstante resulta importante mantener un esquema de información acorde con las necesidades institucionales que, en un contexto de cambios constantes, evolucionan rápidamente. Por lo tanto deben adaptarse, distinguiendo entre indicadores de alerta y reportes cotidianos en apoyo de las iniciativas y actividades estratégicas, a través de la evolución desde sistemas exclusivamente financieros a otros integrados con las operaciones para un mejor seguimiento y control de las mismas.

El sistema de información influye sobre la capacidad de la dirección para tomar decisiones de gestión y control, la calidad de aquél resulta de gran trascendencia y se refiere entre otros a los aspectos de contenido, oportunidad, actualidad, exactitud y accesibilidad.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control. Cada función ha de especificarse con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno.

Asimismo el personal tiene que saber cómo están relacionadas sus actividades con el trabajo de los demás, cuáles son los comportamientos esperados, de qué manera deben comunicar la información relevante que generen.

Los informes deben transferirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz. Esto es, en el más amplio sentido, incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal. La existencia de líneas abiertas de comunicación y una clara voluntad de escuchar por parte de los directivos resultan vitales.

Además de una buena comunicación interna, es importante una eficaz comunicación externa que favorezca el flujo de toda la información necesaria, y en ambos casos importa contar con medios eficaces, dentro de los cuales tan importantes como los manuales de políticas, memorias, difusión institucional, canales formales e informales, resulta la actitud que asume la dirección en el trato con sus subordinados. Una entidad con una historia basada en la integridad y una sólida cultura de control no tendrá dificultades de comunicación. Una acción vale más que mil palabras.

Supervisión

Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar.

El objetivo es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales. Las primeras son aquellas incorporadas a las actividades normales y recurrentes que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevinientes.

En cuanto a las evaluaciones puntuales, corresponden las siguientes consideraciones:

- ✓ Su alcance y frecuencia están determinados por la naturaleza e importancia de los cambios y riesgos que éstos conllevan, la competencia y experiencia de quienes aplican los controles, y los resultados de la supervisión continuada.
- ✓ Son ejecutados por los propios responsables de las áreas de gestión (autoevaluación), la auditoría interna (incluida en el planeamiento o solicitadas especialmente por la dirección), y los auditores externos.
- ✓ Constituyen en sí todo un proceso dentro del cual, aunque los enfoques y técnicas varíen, priman una disciplina apropiada y principios insoslayables.
- ✓ La tarea del evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema: que los controles existan y estén formalizados, que se apliquen cotidianamente como una rutina incorporada a los hábitos, y que resulten aptos para los fines perseguidos.
- ✓ Responden a una determinada metodología, con técnicas y herramientas para medir la eficacia directamente o a través de la comparación con otros sistemas de control probadamente buenos.
- ✓ El nivel de documentación de los controles varía según la dimensión y complejidad de la entidad.
- ✓ Existen controles informales que, aunque no estén documentados, se aplican correctamente y son eficaces, si bien un nivel adecuado de documentación suele aumentar la eficiencia de la evaluación, y resulta más útil al favorecer la comprensión del sistema por parte de los empleados. La naturaleza y el nivel de la documentación requieren mayor rigor cuando se necesite demostrar la fortaleza del sistema ante terceros.

- ✓ Debe confeccionarse un plan de acción que contemple:
 - El alcance de la evaluación
 - Las actividades de supervisión continuadas existentes.
 - La tarea de los auditores internos y externos.
 - Áreas o asuntos de mayor riesgo.
 - Programa de evaluaciones.
 - Evaluadores, metodología y herramientas de control.
 - Presentación de conclusiones y documentación de soporte
 - Seguimiento para que se adopten las correcciones pertinentes.

Las deficiencias o debilidades del sistema de control interno detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión deben ser comunicadas a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes. Según el impacto de las deficiencias, los destinatarios de la información pueden ser tanto las personas responsables de la función o actividad implicada como las autoridades superiores.

4.2.3. Componentes COSO II:

Los 8 componentes del coso II están interrelacionados entre sí. Estos procesos deben ser efectuados por el director, la gerencia y los demás miembros del personal de la empresa a lo largo de su organización, Los 8 componentes están alineados con los 4 objetivos. Donde se consideran las actividades en todos los niveles de la organización.

La administración de riesgos de la empresa (ERM) COSO describe en su marco basado en principios tales como:

- ✓ La definición de administración de riesgos de la empresa.

- ✓ Los principios críticos y componentes de un proceso de administración de riesgo corporativo efectivo.
- ✓ Pautas para las empresas, para que ellas sean capaces de administrar sus riesgos.
- ✓ Criterios para determinar si la administración de riesgo de la empresa es efectiva.

Unos de los conceptos claves del COSO II son:

- ✓ Administración del riesgo en la determinación de la estrategia.
- ✓ Eventos y riesgo.
- ✓ Apetito de riesgo.
- ✓ Tolerancia al riesgo.
- ✓ Visión de portafolio de riesgo.

Ambiente Interno: Sirve como la base fundamental para los otros componentes del ERM, dándole disciplina y estructura. Dentro de la empresa sirve para que los empleados creen conciencia de los riesgos que se pueden presentar en la empresa.

Establecimientos de Objetivos: Es importante para que la empresa prevenga los riesgos, tenga una identificación de los eventos, una evaluación del riesgo y una clara respuesta a los riesgos en la empresa. La empresa debe tener una meta clara que se alineen y sustenten con su visión y misión, pero siempre teniendo en cuenta que cada decisión con lleva un riesgo que debe ser previsto por la empresa.

Identificación de Eventos: Se debe identificar los eventos que afectan los objetivos de la organización aunque estos sean positivos, negativos o ambos, para que la empresa los pueda enfrentar y proveer de la mejor forma posible. La empresa

debe identificar los eventos y debe diagnosticarlos como oportunidades o riesgos. Para que pueda hacer frente a los riesgos y aprovechar las oportunidades.

Actividades de Control: Son las políticas y procedimientos para asegurar que la respuesta al riesgo se lleve de manera adecuada y oportuna. Habiendo muchas tipos de actividades de control como: Preventiva, detectivas, manuales, computarizadas o controles gerenciales.

Repuesta al Riesgo: Una vez evaluado el riesgo la gerencia identifica y evalúa posibles repuestas al riesgo en relación a las necesidades de la empresa. Las respuestas al riesgo pueden ser:

- ✓ Evitarlo: se discontinúan las actividades que generan riesgo.
- ✓ Reducirlo: se reduce el impacto o la probabilidad de ocurrencia o ambas.
- ✓ Compartirlo: se reduce el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo.
- ✓ Aceptarlo: no se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo.

Información y comunicación: La información es necesaria en todos los niveles de la organización para hacer frente a los riesgos identificando, evaluando y dando respuesta a los riesgos. La comunicación se debe realizar en sentido amplio y fluir por toda la organización en todos los sentidos. Debe existir una buena comunicación con los clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

Monitoreo: Sirve para monitorear que el proceso de administración de los riesgos sea efectivo a lo largo del tiempo y que todos los componentes del marco ERM funcionen adecuadamente. El monitoreo se puede medir a través de:

- ✓ Actividades de monitoreo continuo.
- ✓ Evaluaciones puntuales.

- ✓ Una combinación de ambas formas.

El COSO II “ERM” toma muchos aspectos importantes que el coso I no considera, como por ejemplo:

- ✓ El establecimiento de objetivos.
- ✓ Identificación de riesgo.
- ✓ Respuesta a los riesgos.

Se puede decir que estos componentes son claves para definir las metas de la empresa, si los objetivos son claros se puede decidir que riesgos tomar para hacer realidad las metas de la organización, de esta manera se puede hacer una clara identificación, evaluación, mitigación y respuesta para los riesgos.

4.3. Cuentas por Cobrar:

4.3.1. Definición: Las Cuentas por Cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos, son créditos a cargo de clientes y otros deudores, que continuamente se convierten o pueden convertirse en bienes o valores más líquidos disponibles tales como efectivo, aceptaciones etc. y que por lo tanto pueden ser cobrados. (Gitman, 2012, Pa. 525).

También son derechos pecuniarios contra otras entidades o personas. Se consideran parte del activo circulante y generalmente se generan de las ventas a crédito o prestación de un servicio. Las cuentas por cobrar constituyen una función dentro del ciclo de ingresos que se encarga de llevar el control de las deudas de clientes, deudores para reportarlas a los departamentos de Crédito y Cobranza, Contabilidad, Tesorería y Finanzas.

Las cuentas por cobrar son el total de todo el crédito extendido por una empresa a sus clientes; por lo consiguiente, esta cuenta del Estado de Posición Financiera Representa cuentas no pagadas adeudadas a la empresa. Desde el punto de vista del administrador financiero la cantidad en pesos de las cuentas por cobrar se puede dividir en dos partes:

- ✓ Los desembolsos de caja efectuados por la empresa al proporcionar los productos que se han vendido.
- ✓ Los desembolsos de caja y de los precios de venta de los productos.

4.3.2. Control Interno: Para fines de control interno deben separarse cuatro funciones:

- ✓ Aprobación del Crédito
- ✓ Ventas
- ✓ Contabilización
- ✓ Cobro

Las cuentas por cobrar sirven como cuenta control en el libro Mayor, tiene las subcuentas que son cada cuenta individual de los clientes. Otras Cuentas por Cobrar están formadas por cuentas por cobrar empleados y funcionarios. También se pueden incluir los intereses acumulados por cobrar, impuestos por cobrar. Por lo general, estas son a largo plazo, pues su vencimiento es mayor a un año. No obstante tienen una parte circulante, que vence cada año.

Cuentas Incobrables o de dudoso cobro: En las empresas que venden a crédito se corre el riesgo de contraer partidas de dudoso cobro o cuentas incobrables. Estas cuentas constituyen una pérdida o un gasto para las empresas.

4.3.3. Contabilización: Existen dos métodos para contabilizar las cuentas y documentos por cobrar que parecen incobrables:

- ✓ Método de Estimación: Este se puede estimar de dos formas:

- Porcentaje sobre ventas.
- Por antigüedad de saldos.

✓ Método de Cancelación Directa.

Método de Estimación: Para presentar Estados Financieros más exactos las compañías con cuentas por cobrar significativas utilizan la Provisión de cuentas incobrables, la cual es una contra cuenta de las cuentas por cobrar. Se realiza el asiento de un débito al gasto por cuentas malas con crédito a una provisión para cuentas incobrables. Esta cuenta refleja el valor estimado de las cuentas incobrables para un período determinado. En el Estado de Situación se presenta rebajando las cuentas por cobrar.

El porcentaje de las ventas a crédito está basado en la experiencia de períodos anteriores, una empresa puede determinar el porcentaje que representan las cuentas cobrables del total de ventas a crédito y fija este porcentaje como base de su estimación.

Antigüedad de Saldos: Para realizar el análisis de antigüedad de saldos se prepara una cédula de antigüedad en la que se clasifica cada partida según la fecha de vencimiento. El número de días que ha estado vencida la cuenta abarca desde tal fecha hasta el día de la preparación. También se usa una escala móvil de porcentajes.

Recuperación Cuentas Incobrables: Cuando una empresa recupera una cuenta que había sido cancelada por incobrable se procede a restaurar la deuda y a registrar el cobro de la misma. Si fue por el método de estimación se debita la cuenta por cobrar y se acredita la provisión para cuentas malas. Y luego se procede a eliminar la cuenta por cobrar contra el efectivo recibido.

Las cuentas por cobrar se relacionan entre si los **Documentos por Cobrar** son cantidades que adeudan los clientes y para las cuales se generó por escrito un instrumento de crédito formal. Al firmar un documento, el deudor reconoce la deuda y acepta pagarla en las condiciones especificadas. Por lo que un documento tiene mayor fuerza legal.

Otro instrumento muy útil que da validez a las cuentas y/o Documentos por cobrar **El Pagare** es un documento en el cual se promete pagar cierta suma de dinero a la vista o en una fecha determinada. Es pagadero a la orden de una persona o de una empresa, o al portador o poseedor del pagaré. Lo firma la persona o empresa que se compromete a pagarlo.

Rotación de cuentas por cobrar: Mide la liquidez de las cuentas por cobrar por medio de su rotación. Evalúa la eficiencia de la administración de crédito.

4.3.4 Clasificación de las cuentas x cobrar: Las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas como de exigencia inmediata a Corto plazo y/o Largo Plazo. (Gitman, 2012, pág. 530).

- ✓ A corto plazo: Aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor de un año.
- ✓ A largo plazo: Su disponibilidad a más de un año.

Las cuentas por cobrar a corto plazo, deben representarse en el Balance General como activo circulante y las cuentas por cobrar a largo plazo deben representarse fuera del activo circulante.

También pueden clasificarse:

- ✓ Cuentas por cobrar al cliente: está compuesto de los montos que acuerdan los clientes con la empresa, debido al crédito tomado por la venta.

- ✓ Cuentas por cobrar Funcionarios y Empleados: son los acuerdos que los funcionarios y empleados hacen con la empresa por concepto de ventas a créditos, anticipo de sueldo, entre otros lo que se le descuenta después de su salario.
- ✓ Otras cuentas por cobrar: estas surgen por una variedad de transacciones tales como anticipo a un ejecutivo, empleado, ventas o compras de algo, daños o pérdidas entre otros.

Estas cuentas deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activo corriente después del efectivo ya que es lo que se puede convertir en efectivo lo más pronto posible, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, en la mayoría de los casos, es de doce meses estas deben de colocarse en el renglón de activos no corrientes, es decir en el de otros activos.

Otras cuentas asociadas con las cuentas por cobrar son los Clientes, que son todas aquellas personas que deben a los negocios, mercancías adquiridas a crédito y a quienes no se exige especial garantía, bajo este rubro se registran las cuentas por cobrar que posee la empresa y que provienen de las ventas de los bienes y servicios que proporciona a la entidad. Los Deudores Diversos también están relacionados y se refiere a los préstamos que hace la empresa ya sea a su personal o a otras terceras personas como accionista, reclamaciones, ventas de activo fijo, impuesto pagados en exceso, etc.

4.3.5. Objetivos de las cuentas por Cobrar:

Su objetivo primordial es el de registrar todas las operaciones originadas por adeudos de clientes, de terceros o de funcionarios y empleados de la compañía. Las cuentas por cobrar fundamentalmente son un instrumento de mercadotecnia

para promover las ventas, ayudando a maximizar las utilidades y el rendimiento de la inversión y que no se abuse del procedimiento hasta el grado en que el otorgamiento de créditos deje de ser rentable y atractivo en términos de rendimiento sobre inversión

El departamento de mercadotecnia de la empresa por lo general tiende a considerar las cuentas por cobrar como un medio para vender el producto y superar a la competencia. Por lo regular se observa que la mayoría de los vendedores, por ejemplo, se inclinan hacia una política de crédito muy liberal, porque favorece las ventas. Si la competencia ofrece crédito, la propia empresa tendrá que hacerlo también para proteger su posición en el mercado.

Aunque los vendedores de la empresa recomienden una política de crédito muy liberal, corresponde al director de finanzas cuidar que los créditos que se otorgue sean óptimo y lleve a la empresa hacia sus objetivos generales. Esto exige que las cuentas por cobrar maximicen las utilidades y ofrezcan un rendimiento atractivo. Es necesario comparar los costos y los riesgos de la política de crédito con las mayores utilidades que se espera habrán de generar.

También se tratará de evitar que se otorgue crédito a clientes potenciales que probablemente tendrán dificultades para pagar o que inmovilizarán los recursos de la empresa demorando el pago por largo tiempo.

Determinación del Nivel de las cuentas por cobrar:

Para determinar un nivel en cantidad de cuentas por cobrar es necesario conocer las políticas que la empresa tenga en cuenta al otorgamiento de créditos y clientes mucha, por ejemplo acostumbran ofrecer descuentos por pronto pago, pero es conveniente comparar el monto de dicho descuento con el costo de administración de la inversión en clientes para precisar cuál de las alternativas es la más conveniente.

4.4. Caso Práctico:

4.4.1. Generalidades de la empresa:

El Instituto de Salud Pública, S.A., es una Sociedad Anónima, con una prestigiosa trayectoria de 20 años, que se especializa en la administración pública, orientada al desarrollo de los recursos humanos y modernización de los sectores públicos.

Programas de Maestría:

Oferta educativa - Programas de maestría

En línea con el mandato y los objetivos institucionales, los programas de formación académica ocupan desde sus inicios, un lugar estratégico dentro del que hacer del ISP. El diseño y la creación de programas modernos e innovadores, que atienden de forma integral las necesidades de estudio en consonancia con el contexto nacional, regional y mundial, le han concedido al ISP un alto prestigio académico.

Su amplia experiencia desde su creación, le ha facilitado la instauración de programas de formación actualizados y prácticos, que permiten el desarrollo de profesionales de alto nivel, con destacadas capacidades, competencias y conocimientos.

Además, el ISP como institución centroamericana especializada en el campo de la administración, garantiza la adopción de una perspectiva integral y transversal, en el tratamiento de los temas objeto de estudio.

Misión y Visión:

Misión:

El ISP es un organismo internacional del Sistema de la Integración Centroamericana, SICA, de carácter privado, al servicio de la región centroamericana, especializado en administración pública, orientado al desarrollo de los recursos humanos y modernización de los sectores públicos del Istmo.

Visión para el año 2015:

Ser un Centro Estratégico en la Generación de Pensamiento para la administración pública y la Integración Centroamericana.

4.4.2. Evaluación de las Cuentas por Cobrar:

Se realiza el análisis e interpretación de los resultados, haciendo énfasis en el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación.

El análisis de los resultados se llevó a cabo a través de un razonamiento de los procesos administrativos y contables de las cuentas por cobrar del Instituto.

La empresa, cuenta con una cartera de clientes que en un 92.5% corresponde a cuentas por cobrar alumnos por lo que para este caso se tomó en representación este dato (Ver anexo 1), del total se tomó una muestra del 40%, para la verificación de expedientes y gestión del proceso de recuperación de cartera, sin embargo para los demás proceso de evaluación se trabajó con el 100% del total de la clientela al periodo de Evaluación.

El instituto lleva el registro de las cuentas por cobrar a través del sistema SAE, que es uno de los módulos del Sistema Administrativo ASPEL, en este módulo se lleva de manera auxiliar y a cuenta de mayor en el Sistema COI a través de una interface desde SAE.

Al momento de la cancelación del pago al cliente se le realiza un recibo por el ingreso o una póliza TF con un debito a la cuenta del cliente en el caso que el pago sea Online o transferencia Bancaria.

4.4.3. Verificación de Saldos:

Se obtuvo lista de los clientes así como sus expedientes dentro de los cuales estaban los planes de pagos de cada uno, información que nos permitió hacer el análisis de la verificación de saldo por grupo de cuentas por cobrar con el auxiliar emitido desde el módulo de SAE.

El siguiente cuadro muestra un resumen de los 3 grupos de cuentas por cobrar y su saldo según el auxiliar SAE en córdobas por mes del primer trimestre 2014.

Tabla # 1.

Código	Saldo al 31 de Enero 2014	Saldo al 28 de Febrero 2014	Saldo al 31 de Marzo 2014	Saldo al 30 de Abril 2014
MAIMM	1151,885.01	794,486.37	694,888.20	473,764.42
MAIMO	1,209,530.06	1,057,206.19	844,789.51	527,625.91
MALOO		1611,281.25	1532,390.64	1470,234.39

Fuente: Propia.

Identificado los saldos por alumnos y por grupo de cuentas por cobrar se procedió a verificar el saldo en el Balance General obteniendo como resultados diferencia de 16,180.40 Córdobas, tanto en el mes de enero como febrero, así como una diferencia de 21,180.40 Córdobas en el mes de Marzo y Abril, como se puede observar en el cuadro siguiente:

En relación a los datos anteriores del total de cuenta por cobrar los saldos vencidos a la fecha de corte por mes se presenta en el siguiente cuadro:

Tabla #2.

CONCEPTOS	SALDO AL	Primer Trimestre 2014			
		Fecha	31/01/2014	28/02/2014	31/03/2014
Saldo de Cuentas por Cobrar SAE	2693,117.01	2361,415.07	3462,973.81	3072,068.35	2471,624.72
Saldo en Balance General COI	-	2345,234.67	3446,793.41	3050,887.95	2450,444.32
Diferencia en saldo	-	16,180.40	16,180.40	21,180.40	21,180.40

Fuente: Propia.

Tabla #3.

Código	Saldo al 31 de Enero 2014	Saldo al 28 de Febrero 2014	Saldo al 31 de Marzo 2014	Saldo al 30 de Abril 2014
MAIMM	759,459.50	532,869.36	564,079.70	473,764.42
MAIMO	55,099.21	38,433.87	37,846.50	55,258.80
MALOO	-	16,734.38	14,343.77	28,687.52

Fuente Propia.

La situación de recuperación de saldos vencidos para el Grupo MAIMM, ha sido difícil para el Instituto, más adelante a través de los resultados de la revisión de los expedientes describiré las causas fundamentales de este problema sin embargo podemos decir, que el saldo vencido para este grupo representa más del 60% del total del saldo en cuentas por cobrar con un aumento al 82 y 100% en el mes de Marzo y Abril respectivamente. En el caso de los otros grupos el saldo vencido representa menos o igual al 10% del total.

4.4.4. Análisis de Antigüedad de Saldos por grupo y por mes.

El análisis de antigüedad de saldos se realizó mensualmente, para ver la tendencia de recuperación de acuerdo al plan de pago del alumno se presenta los resultados un resumen por grupo el cual se puede observar en los siguientes cuadros.

Tabla #4.

ENERO					
GRUPOS	TOTAL DE ALUMNOS	Cantidad de Alumnos con saldos vencidos por días			
		30 Días	60 Días	90 Días	Más de 90 Días
MAIMM	31			1	30
MAIMO	21	11	2	1	
MALOO	16				
TOTALES	68	11	2	2	30

Fuente Propia.

Para el mes de Enero en los hechos más relevantes fueron que el Grupo MAIMM conformado por un total de 31 alumnos, 30 de ellos tenían saldos mayores a 90 días y un alumno a 90 Días, en el grupo MAIMO del total de 21 alumnos 11 tenían saldos vencido a 30 días y en el caso del grupo MALOO no se encontró saldos vencidos, ya que el grupo se apertura en este mes.

Tabla #5.

FEBRERO					
GRUPOS	TOTAL DE ALUMNOS	Cantidad de Alumnos con saldos vencidos por días			
		30 Días	60 Días	90 Días	Más de 90 Días
MAIMM	31		24		7
MAIMO	21	3	2	1	
MALOO	16	5			
TOTALES	68	8	26	1	7

Fuente: Propia.

En el mes de Febrero se logró observar la recuperación de cartera de los alumnos de Grupo MAIMM, sin embargo el grupo sigue presentando problemas de pago, ya que del total de alumno en su mayoría sus cuentas se encuentran vencidas a 60 días y 7 todavía tienen vencimiento a 90 días.

En el grupo MAIMO mejoro de 11 alumnos que se encontraban con cuotas vencidas a 30 días a solo tres alumnos del total de 21 no se registraron bajas académicas.

Hay que señalar que el grupo MALOO apertura a inicio del mes de Enero 2014, y al final del mes de Febrero del total de 16 Alumnos 5 no pagaron su cuota correspondiente.

Tabla #6.

MARZO					
GRUPOS	TOTAL DE ALUMNOS	Cantidad de Alumnos con saldos vencidos por días			
		30 Días	60 Días	90 Días	Más de 90 Días
MAIMM	31		23	1	7
MAIMO	21	1		1	1
MALOO	16		2		
TOTALES	68	1	25	2	8

Fuente: Propia.

Para el mes de marzo solo mejoro la recuperación, para el grupo MAIMO y MALOO, en el caso del grupo MAIMM uno de los alumnos que se encontraban 60 días retrasados en su deuda pasó a 90 días.

Tabla #7.

ABRIL					
GRUPOS	TOTAL DE ALUMNOS	Cantidad de Alumnos con saldos vencidos por días			
		30 Días	60 Días	90 Días	Más de 90 Días
MAIMM	31	3			8
MAIMO	21	3			2
MALOO	16	4	1		
TOTALES	68	10	1	0	10

Fuente: Propia.

El cierre del proceso de verificación de antigüedad de saldo, ya para el mes de abril fue positivo en relación a los meses anteriores, principalmente para el grupo MAIMM, que se encontraba en una situación difícil, para el Instituto sin embargo en este mes podemos observar el pago en su mayoría de la deudas a 60 días y el mismo alumno del mes anterior paso a una deuda a 90 días. En el caso de los demás grupo se mantuvo la tendencia con cuenta sin recuperar hasta 30 días.

4.4.5. Evaluación del control interno.

El cuestionario de control Interno fue aplicado al responsable del departamento de cartera y cobro. (Anexo 6) los resultados fueron los siguientes:

- La empresa cuenta con políticas para cuentas por cobrar (Anexo 4).

- No se realizan créditos después del plazo, ya que es una provisión desde el principio y la recuperación es constante mensual o debería ser constante hasta la cuota número 24 de alumno.
- Se maneja adecuadamente el registro de los deudores. Este punto se puede verificar, la empresa cuenta con un sistema integral compuesto por varios módulos en el cual se encuentra el módulo de SAE, que lleva de manera auxiliar cada alumno de cada grupo de maestría.
- El responsable de Cartera y cobro realiza confirmación de saldo con los deudores a través de envío de estados de cuenta a los alumnos, para su verificación y conformidad. Este proceso no se pudo confirmar con los alumnos, pero si él envió a través de correo electrónicos.
- En el caso de la recuperación de cartera el responsable confirma, que ha sido un proceso difícil, ya que el departamento cuenta con un mínimo de personal y el departamento también realiza otras funciones como son la gestión y recuperación de la venta de servicio, que ha sido el ingreso de apoyo de la Institución, así como la gestión de oferta a Organismos gubernamentales de Cursos y diplomados observados en los ingresos del Estado de Resultado. (Anexo 7).
- Los Créditos no son autorizados en el departamento, son autorizados directamente por la dirección ejecutiva, ya que no se hace un análisis a

quien se otorgar crédito, por el propio de giro de la empresa y su política de recuperación.

- No se realiza Estimaciones, para cuentas incobrables según el Balance General, las bajas académicas son reportadas a contabilidad, para su respectivo ajuste.
- Se compensan los cargos y créditos en auxiliares de cuentas por cobrar.
- Se preparan mensualmente relaciones por antigüedad de cuentas por cobrar actividad conjunta con contabilidad y Coordinador de la maestría.
- Las facturas pendientes de cobro la tiene a su cuidado el Responsable de área contable, así como el responsable del departamento de cobranza.

4.4.6. Cumplimiento de las políticas de control interno.

A través de la obtención de los expedientes de los alumnos y el presupuesto por alumno, así como las políticas internas de la empresa, se pudo verificar visualmente el cumplimiento de los procedimientos administrativos contables de las cuentas por cobrar por grupo. Se obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla #8.

Política	Documento de Verificación Visual	Resultado
<p>1. Las maestría se Apertura con un mínimo de 25 Estudiantes</p>	<p>Lista de Estudiante por grupo iniciales y finales.</p>	<p>Según el presupuesto, para apertura cuentas por cobrar de grupo de maestrías y obtener utilidades debe de haber 25 estudiantes mínimos, las maestrías apertura con más alumnos sin embargo en este proceso al final se ha evidenciado que han quedado menos del mínimo establecido.</p>
<p>2. Se apertura el Código Contable del Alumno cargo a la cuenta por cobrar una vez firmada su obligación de pago.</p>	<p>Base de Dato del Sistema SAE y Código en los expediente, auxiliar por cuenta.</p>	<p>Del total de 68 Alumnos el 100% de los alumnos tienen aperturado su código el 65% una vez firmada su obligación de pago el 35% aperturado su código sin firmas obligación de pago.</p>
<p>3. Se apertura en el sistema SAE cuenta por cobrar con interface al Sistema COI</p>	<p>Comprobantes Diarios de la interface realizada</p>	<p>100% es el cumplimiento</p>

<p>4. En el expediente del alumno está el código contable, plan de pago y obligación de pago</p>	<p>Expediente</p>	<p>100% cumplido.</p>
<p>5. La obligación de pago debe estar firmada por el Alumno, el director ejecutivo y el asesor legal.</p>	<p>Obligación de pago en el expediente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Del total de alumno el 65% tiene firmada su obligación. - Del total de obligaciones el 80% está firmada por el Director Ejecutivo. - Del total de obligaciones el 25% está firmada por la abogada.
<p>6. La gestión de cobro debe hacerse mensual cobrando el 2% por cada día de retraso enviando correo y carta de cobro.</p>	<p>Expediente del alumno y auxiliar de la cuenta donde se contabiliza el cobro del 2%</p>	<p>Se verifico que se les envía mensualmente sus estados de cuenta a los alumnos, sin embargo ningún expediente cuenta con archivo de carta de cobro, en el caso de los alumnos con retraso al momento de pago nunca se la ha cobrado ningún interés al respecto.</p>

<p>7. Si el alumno se retrasa con 5 cuotas y no se justifica se le cancela de la lista del grupo.</p>	<p>Expedientes y listas de asistencia</p>	<p>Se verifico, que hay alumnos con más de 90 días de atrasos en sus pagos, sin embargo la empresa no aplica esta política en ningún caso.</p>
<p>8. El departamento de Crédito pasa informes mensual a contabilidad</p>	<p>Informes</p>	<p>100% cumplimiento.</p>
<p>9. El departamento de contabilidad hace los ajustes correspondiente</p>	<p>Comprobantes de ajustes</p>	<p>Se cumple en un 80%, hay ajustes pendientes de realizar según la confirmación de saldo Auxiliar con cuenta de Mayor.</p>

Fuente: Propia.

4.4.7. Conclusiones del caso práctico:

El control interno en una empresa constituye una pieza primordial, para garantizar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones de la misma, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas.

Por lo tanto, una empresa que carezca de dicho sistema arriesga su crecimiento e impide la continuidad de la misma; por el hecho de no poseer un instrumento para eliminar o disminuir dentro de las organizaciones de las deficiencias y debilidades que pudieran existir entorno al sistema.

Luego de haber realizado la investigación en el instituto de salud pública se concluye lo siguiente:

Generales:

La empresa cuenta con un departamento de cobranza, un manual de control interno donde se especifican las políticas para las cuentas cobrar, también cuenta con un sistema computarizado administrativo con un módulo específico para cuentas por cobrar.

La empresa aplica procedimientos de control interno, por lo que ha mejorado en muchos aspectos el funcionamiento principalmente para el manejo de clientes de cuenta por venta de servicios, cursos y diplomados.

Verificaciones:

En los periodos analizados se encontraron diferencias entre los saldos auxiliares emitido en el módulo SAE y los saldos emitido por el modulo COI.

Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Diferencia en saldo	16,180.40	16,180.40	21,180.40	21,180.40

Fuente: Propia

Al final de la revisión en el mes de Abril los saldos vencidos de la cuentas por cobrar representaron el 100% de la provisión para el Grupo MAIMM y en el caso de los otros grupos el saldo vencido representa menos o igual al 10% del total de provisión.

Hay deficiencia por parte del departamento de cobranza en la gestión de cobro a los estudiante como principal fuente de ingreso de la empresa tal motivo ha provocado que los clientes en un 80% caigan en retraso de pago con cuotas con fecha de vencimiento a 60 días y hasta mayores de 90 días.

No se realiza Estimaciones, para cuentas incobrables según el Balance General, las bajas académicas son reportadas a contabilidad, para su respectivo ajuste.

Aunque en el cuestionario aplicado se indica que se preparan mensualmente relaciones por antigüedad de cuentas por cobrar actividad conjunta con contabilidad y Coordinador de la maestría realmente se pudo verificar que no se ha cumplido con este procedimiento, aunque en el mes de abril, la cuentas a mayores de 90 días se pudieron recuperar lo mejor es la recuperación sistemática

de acuerdo a los planes de pago, ya que esto afecta directamente la liquidez de la empresa.

La empresa apertura Códigos y provisión de cuenta por cobrar en un 35% del total de los alumnos sin que el alumno haya firmado su obligación de pago. Del total de obligaciones emitidas el 25% está firmada por la abogada.

No se pudo observar ninguna evaluación hecha por la empresa durante este periodo, ya que dichas evaluaciones tiene que hacerse en un corto plazo.

V. Conclusiones

Los procedimientos de control internos de las cuentas por cobrar son de suprema importancia para el manejo eficiente de los recursos financieros. Cabe destacar que todo departamento y/o unidad que maneje recursos financieros requiere un seguimiento, siendo de tal forma que el control interno en una empresa represente un proceso desarrollado por los métodos y procedimientos diseñados y establecidos con la finalidad de asegurar la correcta conducción de la organización y logro eficiente de los objetivos organizacionales establecidos.

En la empresa Instituto de Salud Pública a través del estudio se conocieron las generalidades de la empresa y los tipos de políticas del control interno aplicado a las cuentas por cobrar; dado el caso cuanto mayor, compleja, muchos empleados y con más de un dueño sea una empresa, es necesario contar con las evaluaciones periódicas para medir el cumplimiento del control interno.

Se identificó el sistema de control interno lo cual existen debilidades en los procedimientos de cumplimiento, conforme las normas COSO, para lo cual se emiten las recomendaciones correspondientes.

Se analizó la situación que se presentó en el estudio de la cuentas por cobrar del Instituto y tomando en cuenta bases teóricas y las conclusiones descritas anteriormente se le recomienda lo siguiente:

- Realizar por parte de contabilidad evaluaciones periódicas tomando como punto de partida, que la empresa cuenta con políticas y procedimientos de control interno para cuentas por cobrar, las cuales deben realizarse periódicamente, ya que por el giro propio de la empresa es la dependencia de funcionamiento a corto Plazo.
- Contratar 2 persona más en el departamento de cobranza, ya que actualmente solo cuenta con un trabajador el responsable del área.
- Maximizar la Gestión de cobro, para estos ingresos, dejando evidencia en los expediente de los clientes o alumnos.

VI. Bibliografía

- Mantilla, A.S (2013). Auditoria de Control Interno. 3ª Edición. Colombia: Ecoe Ediciones.

- Mantilla; A.S. (2000). Control Interno Informe COSO. 4ª Edición. Colombia: Ecoe Ediciones.

- Gitman, L.J. (2012). Principios de Administración Financiera. 12ª Edición. México: Mexicana Ediciones.

- Ana Carolina Hidalgo, (2009). El control interno. <http://www.monografias.com/trabajos37/controles-internos/controles-internos.shtml>

- Mailxmail (S.F) Conocimientos básicos contabilidad de cuentas por cobrar Disponible en Internet: <http://www.mailxmail.com/curso-conocimientos-basicos-contabilidad/cuentas-cobrar>

- Beatriz Chávez Soto (2010) Administración de Cuentas por cobrar. <http://es.slideshare.net/segarve/cuentasporcobrar>

INDICE

<i>i.</i> Dedicatoria	
<i>ii.</i> Agradecimiento	
<i>iii.</i> Valoración del Docente	
<i>iv.</i> Resumen	
I. Introducción.....	1
II. Justificación.....	3
III. Objetivos.....	4
3.1. Objetivo General	4
3.2. Objetivo Específico	4
IV. Desarrollo del Subtema.....	5
4.1 El Control Interno	5
4.1.1. Definición	5
4.1.2. Importancia	5
4.1.3. Objetivos.....	6
4.1.4. Componentes	6
4.1.5. Clasificación.....	9
4.2. Informe COSO	11
4.2.1. Definición y objetivos	11
4.2.2. Componentes COSO I	11
4.2.3. Componentes COSO II	21
4.3. Cuentas por Cobrar.....	24
4.3.1. Definición.....	24
4.3.2. Control Interno	25
4.3.3. Contabilización.....	25
4.3.4 Clasificación.....	27
4.3.5. Objetivos.....	28

4.4. Caso Práctico.....	30
4.4.1. Generalidades de la empresa.....	30
4.4.2. Evaluación de las Cuentas por Cobrar	31
4.4.3. Verificación de Saldos	32
4.4.4. Análisis de Antigüedad de Saldos.....	34
4.4.5. Evaluación del control interno.....	37
4.4.6. Cumplimiento de las políticas de control interno.....	39
4.4.7. Conclusiones del caso	43
V. Conclusiones	46
VI. Bibliografía.....	48