

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA**

**UNAN - MANAGUA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS**



**TESIS MONOGRÁFICA PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADAS EN  
CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS**

**TEMA DE INVESTIGACIÓN:**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA  
FUNERARIA LA CATÓLICA Y LA AUXILIADORA S.A EN EL PERÍODO 2015/2016**

**AUTOR:**

**BRA. NINOSKA AUXILIADORA BRIONES GUADAMUZ**

**BRA. KATHERINE MELISA PRAVIA CENTENO**

**TUTOR:**

**MSC. ALFREDO BERMÚDEZ ALANÍZ**

**DICIEMBRE DEL 2017**

**MANAGUA, NICARAGUA.**

## **i. Dedicatoria**

A Dios, por haberme permitido llegar hasta la elaboración y culminación de nuestra tesis monográfica, por ser el guía de mi vida y darme la fortaleza espiritual, mental y física para seguir adelante día a día, además de su infinita bondad, misericordia y amor.

A mi madre Marling Centeno Valle, por ser el pilar más importantes, por ser más de lo que he pedido y de lo que en algunas ocasiones merezco, por brindarme su paciencia, amor y apoyo incondicional, porque me ha enseñado que todo en la vida es posible y principalmente me ha dado la confianza necesaria para triunfar.

Bra: Katherine Melisa Pravia Centeno.

## **i. Dedicatoria**

Primeramente, a Dios por ser fuente de inspiración en mis momentos de angustias, esmero, dedicación, aciertos y reveses, alegrías y tristezas que caracterizaron el transmitir por este camino que hoy veo realizado, sin cuyo empuje no hubiese sido posible.

A mi mamá Goldi María Guadamuz por su amor, trabajo y sacrificio durante estos años, gracias a su apoyo incondicional he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Es un privilegio ser tu hija, sos la mejor mamá del mundo.

A mi abuelita Brunilda Guadamuz Mena por sus enseñanzas y por sus mensajes de aliento para no dejarme vencer y seguir luchando para llegar a ser una profesional.

Bra: Ninoska Auxiliadora Briones Guadamuz

## **ii. Agradecimiento**

A Dios, porque a pesar de que muchas veces pongo mis intereses por encima de Él, nunca me ha faltado y confío en Él. Siempre me ha ayudado a seguir adelante, en los momentos de debilidad y en medio de las dificultades, y reconozco que sin ti no podría lograr mis objetivos.

A mi madre Marling Centeno Valle, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido crecer como persona de bien, pero más que nada, por su amor, dedicación y comprensión en el trayecto de mi vida.

A nuestros maestros por ayudar a formarnos como profesionales y prepararnos para los retos de la vida y que han influido con sus lecciones y experiencias, por sus maneras de enseñar, las cuales me incentivaron en muchos sentidos a seguir adelante y convencerme día a día que hemos tomado el mejor camino de la vida, estudiar.

Bra: Katherine Melisa Pravia Centeno.

## **ii. Agradecimiento**

A Dios por darme la salud, sabiduría y entendimiento quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto para lograr esta meta.

A mi madre Goldi Guadamuz y a mi abuelita Brunilda Guadamuz, por ser siempre incondicional y darme su apoyo en todo el trayecto de mi vida y que Dios las bendiga siempre.

A nuestros maestros a quien le debo gran parte de los conocimientos adquiridos y por ayudar a formarme como persona de bien y preparada para los retos que pone la vida. Gracias por su paciencia y enseñanza.

Bra: Ninoska Auxiliadora Briones Guadamuz

### **iii. Carta aval del tutor**

**Msc. Álvaro Guido Quiroz**

Director del Departamento de Contaduría Pública y Finanzas.

Facultad de Ciencias Económicas

UNAN-Managua

Su Despacho.

Estimado Maestro Guido:

Por este medio certifico que la tesis titulada EVALUACION DE CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA FUNERARIA LA CATÓLICA Y LA AUXILIADORA, S.A. EN EL PERIODO 2015-2016, realizada por las Bra. Katherine Melisa Pravia Centeno, y la Bra. Ninoska Auxiliadora Briones Guadamuz, como requisito para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública y Finanzas ha concluido satisfactoriamente.

Como tutor de Tesis de la Bra. Katherine Melisa Pravia Centeno y la Bra. Ninoska Auxiliadora Briones Guadamuz, considero que contiene los elementos científicos, técnicos y metodológicos necesarios para ser sometidos a Defensa ante el Tribunal Examinador, donde le dará sugerencia al trabajo que conlleve a enriquecerlo.

Dado en la ciudad de Managua, Nicaragua a los 07 días del mes de Noviembre del año 2017.

---

**Msc. Alfredo Bermúdez Alaniz**

Tutor.

#### **iv. Resumen**

A través de este trabajo se desarrolló una evaluación de control interno de las cuentas por cobrar de la funeraria la católica y la auxiliadora, S.A; puesto que el control interno en toda entidad juega un papel fundamental en el desarrollo de sus operaciones. Por lo tanto, en cada área deben de existir controles para llevar a cabo procedimientos eficientes y eficaces que garanticen la seguridad de la información contable; además, un adecuado sistema de control interno le permite a la empresa tener mejores resultados en sus utilidades, por ello, esta investigación evalúa los procedimientos realizados encontrando en esto algunas debilidades.

Por medio de dicha evaluación, creamos las bases para un análisis del cumplimiento del control interno, lo cual se garantizó mediante la aplicación del método de observación y de entrevistas, permitiendo proporcionar una idea más clara sobre el cumplimiento efectivo de los controles internos y de la situación de la funeraria.

Los resultados de la evaluación a los procedimientos realizados por los responsables del área de cuentas por cobrar, demuestran carecimiento de controles en sus operaciones, debido a la falta de políticas en dicha área, evaluación del desempeño del personal sobre el cumplimiento de sus actividades y mejoramiento continuo de los procesos.

De manera, que se diseñaron manuales de políticas y procedimientos como guía para mejorar los procesos actuales, con el fin de establecer lineamientos al personal orientado a cumplir con los objetivos de la funeraria y reducir riesgos, por ello la empresa ha de proceder implementar estos manuales de cuentas por cobrar y mejorar la administración actual para controlar eficientemente la cartera, la concesión de crédito y la efectividad en el cobro oportuno para disminuir las cuentas incobrables.

## v. Índice

i.	Dedicatoria .....	i
ii.	Agradecimiento .....	ii
iii.	Carta aval del tutor .....	iii
iv.	Resumen .....	iv
v.	Índice .....	v
I.	Introducción.....	1
1.1	Antecedentes .....	3
1.2	Justificación.....	5
1.3	Planteamiento del problema .....	6
1.4	Formulación del problema.....	8
II.	Objetivos de la investigación .....	9
2.1	Objetivo general .....	9
2.2	Objetivos específicos.....	9
III.	Marco teórico .....	10
3.1	Generalidades de la funeraria.....	10
3.1.1	Perfil de la empresa .....	10
3.1.2	Misión. ....	10
3.1.3	Visión .....	10
3.1.4	Servicios.....	10
3.2	Generalidades del control interno.....	11
3.2.1	Conceptualización. ....	11
3.2.2	Objetivos. ....	12
3.2.3	Importancia.....	13
3.2.4	Elementos del control interno.....	13
3.2.5	Tipos de control interno. ....	19
3.2.6	Diferencias entre control interno administrativo y el contable.....	21
3.2.7	Métodos para evaluar el control interno.....	22
3.3	Generalidades de cuentas por cobrar.....	23



3.3.1	Definición.....	23
3.3.2	Control interno de las cuentas por cobrar.....	24
3.3.3	Cuentas por cobrar en la Funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A.....	27
3.4	Control interno bajo metodología COSO 2013.....	32
IV.	Preguntas directrices.....	40
V.	Operacionalización de las variables .....	41
VI.	Diseño metodológico.....	43
6.1	Enfoque y tipo de investigación.....	43
6.2	Diseño de la investigación.....	43
6.3	Población o área de estudio.....	44
6.4	Muestra.....	44
6.5	Métodos, técnicas e instrumentos.....	45
6.5.1	Método de observación. ....	45
6.5.2	Herramienta utilizada. ....	45
	Entrevista.....	45
6.6	Variables .....	45
VII.	Análisis de resultados.....	46
VIII.	Conclusiones .....	62
IX.	Recomendaciones.....	63
X.	Bibliografía.....	65
XI.	Anexos.....	66

## I. Introducción

A través del presente trabajo aplicado a la funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A, se pretende evaluar el control interno de las cuentas por cobrar de esta empresa, identificando en primera instancia el marco legal y normativo de dicho control, y de esta manera analizar seguidamente los procedimientos que se realizan para la custodia, actualización y registro contable de este rubro en la entidad, a travez de la metodología COSO 2013 como base de dicha evaluación.

Esta investigación aborda teoría ligada al control interno y a las cuentas por cobrar. También se indagaron procedimientos y políticas relacionadas a las cuentas por cobrar de la funeraria, dando esto una base razonable para llegar a las conclusiones y así proponer un plan de acción para mejorar el control interno de acuerdo a las debilidades encontradas.

Se considera que este trabajo será importante para la funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A, con el principal objetivo de evaluar la aplicación de las normas de control interno y de sus procedimientos, de manera que permita determinar el grado de eficiencia y eficacia con el que son manejadas las cuentas por cobrar. También será de gran relevancia para la universidad y para los estudiantes de la facultad de ciencias económicas, ya que proporciona información acerca del control interno, a través de la aplicación del mismo a las cuentas por cobrar de la funeraria.

En la realización de esta tesis monográfica la metodología utilizada para obtener la información presentada en dicho documento fue a través de entrevista, libros de contabilidad y el método de observación.

Esta investigación está estructurada en acápites: El primero presenta una introducción donde se dan a conocer: los antecedentes, la justificación y el planteamiento del problema. El segundo plantea los objetivos. El tercero presenta el marco teórico, en éste se sustenta el contenido científico de la investigación. En el acápite cuatro se plantean las preguntas directrices de una posible situación o una problemática. El acápite cinco aborda la operacionalización de las variables con que se medirá el alcance de la investigación con sus variables, objetivos e indicadores de cada una de ellas. El seis aborda el diseño metodológico que incluye: el enfoque, tipo de investigación, métodos, técnica y herramientas utilizadas para la evaluación del control interno sobre las cuentas por cobrar de la funeraria. El acápite siete presenta el análisis de los resultados que se han dado de acuerdo a nuestros objetivos. El ocho, plantea las conclusiones de acuerdo a los resultados obtenidos en el acápite siete, determinando las debilidades que presenta la funeraria sobre el control interno de las cuentas por cobrar. El acápite nueve refleja las recomendaciones que hemos propuesto para mejorar de acuerdo a las debilidades que encontramos. El diez cita los datos bibliográficos de los textos utilizados para consultas. El once y último acápite, contiene los anexos como base para el desarrollo de la investigación.

## **1.1 Antecedentes**

### **1.1.1 Antecedentes teóricos**

El control interno comprende el plan de organización que se refiere a la protección de los activos y proporciona confiabilidad en los registros financieros, su diseño permite suministrar y proporcionar seguridad razonable de que las transacciones de la empresa están de acuerdo con las autorizaciones establecidas por la gerencia (Sistema de control interno-Auditoria/monografias.com)

Al respecto, Alvarado (como cito en Control Interno, 2007) señala que el control interno en una entidad no proporciona absolutamente seguridad sino una seguridad sencillamente razonable, como resultado de decisiones equivocadas o errores y fallas, razón por la que se hace necesario darle mayor relevancia al tratamiento de las ventas, en especial cuando se trate de ventas a crédito; en tal caso debe darse una correcta administración de las cuentas por cobrar, a fin de evaluar constantemente la veracidad de los procesos llevados a cabo durante las etapas de facturación y cobranza, de lo cual dependerá los flujos de efectivo disponibles para el ejercicio de sus operaciones y la confiabilidad de la información generada.

La observación la ha definido López Piura (2006), como un método de recopilación de información fundamental acerca del objeto estudiado mediante la directa percepción y registro de todos los factores concernientes al elemento en cuestión, desde el punto de vista de los objetivos de la investigación. Este proceso implicará examinar las políticas en estudio, observar los procedimientos de crédito de la funeraria (utilizado para el diseño metodológico, referido en la p.42).

La entrevista es un instrumento para lograr interactuar de forma directa e interpersonal, con el único fin de adquirir la información necesaria de acuerdo a un objetivo, citado según Acevedo Ibáñez y López (1994). La técnica de la entrevista demanda cierta claridad con relación a su propio contexto, a lo que se llama comunicación. (Utilizado para el diseño metodológico, referido en la pág.35).

### **1.1.2 Antecedentes de campo**

Según el proceso de búsqueda de información bibliográfica en: bibliotecas, web y otros organismos o entidades dedicadas a los estudios (iguales o similares al tema de investigación) realizados en nuestro país, no se encontraron iguales aplicados a funerarias ni a la misma cuenta que abordaremos, aunque sí encontramos investigaciones de control interno en otras áreas específicas.

## 1.2 Justificación

El principal propósito de esta investigación es cumplir con el plan de estudio para optar al título de licenciadas en contaduría pública y finanzas, el cual será de utilidad para nosotras mismas, por el conocimiento adquirido en el proceso de investigación y de esta manera poner en práctica nuestros conocimientos, llevándolos a un nivel más alto, mediante la realización de este trabajo de fin de curso.

Esta investigación aporta a la universidad y a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas, proporcionando información sobre el control interno de las cuentas por cobrar, adquiriendo las bases y conocimientos suficientes sobre la relevancia que este tiene para el buen desarrollo de una institución, y que les sirva como antecedentes a aquellos que desarrollen investigaciones similares a la nuestra.

Por otro lado, esta información será de mucha utilidad para que la funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A. puedan mejorar su actual sistema de control interno para el área de cuentas por cobrar, siendo aplicado de forma que garantice la eficiencia y eficacia del control sobre los activos y que el mayor aporte sea, ayudar en la toma de decisiones de la gerencia relacionadas con dicha área, esto servirá para que ellos obtengan los conocimientos necesarios sobre el funcionamiento del sistema de control interno con que cuentan y que puedan tomar las medidas que se consideren más factibles para fortalecerlo y de tal manera esperar mejores resultados y cumplir con los objetivos propuestos por la entidad.

### **1.3 Planteamiento del problema**

#### **Síntomas**

Se ha identificado que, en la funeraria, las instrucciones que se comunican a los encargados del área de crédito y cobranza son de forma verbal y ellos las aplican a través de los conocimientos previos y de la experiencia laboral, de igual manera el personal ha sido utilizado para realizar otro tipo de funciones en otros departamentos y por otro lado el departamento de cuentas por cobrar no posee las condiciones apropiadas que le garanticen la privacidad, seguridad y confiabilidad de la información.

#### **Causas**

Es causado principalmente por la ausencia de un manual de control interno que garantice la custodia, actualización y registro contable adecuado de las cuentas por cobrar, influyendo en la segregación de funciones de esta área y en los departamentos que se relacionan a ella, permitiendo así la poca confiabilidad de la información financiera que emite este rubro, debido a que no está dividido de los demás departamentos y al mismo tiempo, la falta de monitoreo a las actividades que realiza la responsable de cartera y cobro de la funeraria.

#### **Pronósticos**

Con la carencia de un debido manual de políticas y procedimientos no sería posible alcanzar un manejo seguro y positivo en las actividades que realiza el departamento de cuentas por cobrar y sin el debido monitoreo en la custodia, actualización y registro contable se puede originar pérdidas en la administración de las cuentas por cobrar de la funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A, y la información que emita a los demás



departamentos será cada vez más, más insegura y menos sigilosa hasta el punto de ser totalmente incorrecta, creando errores significativos en los estados financieros, obteniendo resultados irreales.



#### **1.4 Formulación del problema**

¿Qué políticas y procedimientos de control interno se deben implementar en la Funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A, para mejorar las actividades y operaciones del departamento de cuentas por cobrar?

## **II. Objetivos de la investigación**

### **2.1 Objetivo general**

Evaluar el control interno de cuentas por cobrar en la Funeraria La Católica y la Auxiliadora S.A en el periodo 2015-2016

### **2.2 Objetivos específicos**

- 1) Identificar el marco legal y normativo del control interno de las cuentas por cobrar de la Funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A.
- 2) Analizar el procedimiento para la custodia, actualización y registro contable de las cuentas por cobrar en la Funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A. en el periodo 2015-2016.
- 3) Evaluar el control interno de las cuentas por cobrar mediante la metodología COSO 2013, en la Funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A. en el periodo 2015-2016.
- 4) Proponer un plan de acción para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar de la Funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A

### **III. Marco teórico**

#### **3.1 Generalidades de la funeraria**

##### **3.1.1 Perfil de la empresa.**

La Funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A es un negocio que brinda los servicios de morgue privada, preparación para los fallecidos, servicios funerales y de velación para sus familiares. Estos servicios incluyen ataúdes a precios accesibles, así como facilitar una capilla para celebración religiosa.

##### **3.1.2 Misión.**

Ser la empresa funeraria centroamericana líder por excelencia en satisfacer primero al cliente.

(funerarialacatolica.com)

##### **3.1.3 Visión**

Ser sus mejores amigos en el dolor, independientemente de creencias y condiciones sociales, brindando servicios funerarios, directos y por contrato a precios competitivos, enfocados en la innovación y el mejoramiento constante de la calidad.

Somos sus mejores amigos en el dolor desde 1956

(funerarialacatolica.com)

##### **3.1.4 Servicios.**

1. Atención personalizada
2. Variedades de ataúdes con precios accesibles
3. Sala de exhibición

4. Sala Velatoria
5. Cúpula Acústica para celebración religiosa.
6. Capilla y vela a domicilio
7. Morgue privada y servicio de preparación
8. Lujosos vehículos fúnebres
9. Contratos de Ventas futuras o a plazo
10. Amplio parqueo privado con cámaras de seguridad
11. Amplias sala de exhibición
12. Amplia terraza con diferentes ambientes
13. Moderna y espaciosa cafetería como parte de nuestro servicio privado
14. Moderna sala de velación de primera calidad y confort

(funerarialacatolica.com)

### **3.2 Generalidades del control interno**

#### **3.2.1 Conceptualización.**

El control interno de una entidad u organismo comprende el plan de organización y el conjunto de medios adoptados para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera, técnica y administrativa, promover la eficacia de las operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. El control interno también promueve la eficacia personal y provoca la adherencia a las políticas que prescribe la organización. Tal sistema puede incluir controles presupuestarios, análisis estadísticos, programas de entrenamiento al personal, un cuerpo de auditoria interna, estudios sobre tiempo y movimientos propios de

la ingeniería industrial y controles de calidad mediante un sistema de inspección que es fundamentalmente una función de producción.

(Narváez & Juan, 2012, págs. 33-34)

### **3.2.2 Objetivos.**

Los objetivos del control interno son básicamente los siguientes:

1. Obtener información financiera correcta y segura.
2. Proteger los activos del negocio.
3. La promoción de eficiencia en la operación del negocio o cualquier entidad económica sea esta de carácter privada o pública.
4. La ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la administración.

La información constante, completa y oportuna es básica para el desarrollo del negocio, pues en ella descansan todas las decisiones que deben tomarse y los programas que han de normar las actividades futuras. Sin una estructura de control interno apropiada, no siempre es posible contar con información adecuada y apropiada, y muchas veces la misma ausencia de control interno impide asegurar su veracidad.

El más claro objetivo del control interno es el de la protección de los intereses del negocio. Un plan de seguros adecuado a las necesidades del negocio es un complemento imprescindible del control interno desde el punto de vista de la protección de sus propiedades o recursos.

(Narváez & Juan, 2012, págs. 35-36)

### **3.2.3 Importancia.**

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

El control interno es un instrumento para lograr la eficacia y eficiencia en el trabajo de las entidades.

(Sistema de control interno-Auditoria/monografias.com)

### **3.2.4 Elementos del control interno.**

A pesar de cada negocio es único y por consiguiente cualquier sistema de control debe ser establecido de acuerdo con sus características; sin embargo, existen ciertos elementos que son básicos en el establecimiento de un adecuado sistema de control interno.

Estos elementos se pueden agrupar en cuatro clasificaciones:

1. Organización
2. Procedimiento
3. Personal
4. Supervisión

Cada uno de los elementos anteriores, por sí mismos, son indispensables para el control interno, una seria deficiencia en cualquiera de ellos normalmente impide el éxito en el sistema.

#### 3.2.4.1 *Organización.*

La magnitud y el alcance de la empresa de nuestra época es tal, que en la mayoría de los casos los funcionarios ejecutivos no pueden ejercer la supervisión personal sobre el modo de conducir las operaciones. Bajo estas circunstancias, es indispensable establecer una organización estructuralmente adecuada.

La organización estructuralmente adecuada, varía de acuerdo con el tipo de empresa, con su tamaño, con el grado en el cual quedan geográficamente divididas sus operaciones, con el número de sucursales o agencias o con cualesquiera otros factores que puedan ser peculiares a determinadas empresas en particular. Una organización debe ser simple, siempre y cuando dicha simplicidad sea ventajosa desde un punto de vista económico y con claras líneas de autoridad y responsabilidad.

Los elementos de control interno en los que interviene la organización son:

1. Dirección: que asuma la responsabilidad de la política general de la empresa y de las decisiones tomadas en su desarrollo. La dirección y/o gerencia de un negocio es quien tiene la responsabilidad primordial de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno.
2. Coordinación: que adapte las obligaciones y necesidades de las partes integrantes de la empresa a un todo homogéneo y armónico; que prevea los

conflictos propios de invasión de funciones o interpretaciones contrarias a las asignaciones de autoridad.

3. Separación de funciones: que defina claramente la independencia de las funciones de operación, custodia y registro. El principio básico de control interno es, en este aspecto, que ningún departamento debe tener acceso a los registros contables en que se controla su propia operación. Bajo el mismo principio, el departamento de contabilidad no debe tener funciones de operación o de custodia, sino concretarse al registro correcto de datos, verificando sus respectivas autorizaciones y evidencias de controles aplicables, así como a la presentación de los informes y análisis que requiera la dirección para controlar adecuadamente las operaciones de la empresa. El principio de división de funciones impide que aquellos de quienes depende la realización de determinada operación puedan influir en la forma que ha de adoptar su registro o en la posesión de los bienes involucrados en la operación. Bajo este principio, una misma transacción debe pasar por diversas manos, independientes entre sí.
4. Asignación de responsabilidades: que establezca con claridad los nombramientos dentro de la empresa, su jerarquía y delegue facultades de autorización congruentes con las responsabilidades asignadas. El principio fundamental en este aspecto, consiste en que no se realice transacción alguna sin la aprobación de alguien específicamente autorizado para ello. Debe en todo caso existir constancia de esta aprobación con la posible excepción de actividades rutinarias de menor importancia en que la aprobación claramente pueda entenderse como tácita.



### 3.2.4.2 *Procedimientos*

La existencia de un control interno no se demuestra sólo con una adecuada organización, pues es necesario que sus principios se apliquen en la práctica mediante procedimientos que garanticen la solidez de la organización.

1. Planeación y sistematización: es deseable encontrar en uso un instructivo general o una serie de instructivos sobre funciones de dirección y coordinación, la división de labores, el sistema de autorizaciones y fijación de responsabilidades. Estos instructivos usualmente, asumen la forma de manuales de procedimientos y tienen por objeto asegurar el cumplimiento por parte del personal con las prácticas que dan efecto a las políticas de la empresa, uniformar los procedimientos, reducir errores, abreviar el periodo de entrenamiento del personal y eliminar o reducir el número de órdenes verbales y de decisiones apresuradas. Esto exige un catálogo de cuentas con su respectivo instructivo, sino una gráfica del trámite contable y un manual de procedimientos aplicables a las formas registros e informes contables.
2. Registros y formas: un buen sistema de control interno debe procurar procedimientos adecuados para el registro completo y correcto de activos, pasivos, ingresos y gastos.

Los registros y formas deben servir como medios para cumplir con los procedimientos adecuados para el registro completo y correcto de activos, pasivos, ingresos y gastos.

Los registros y formas deben servir como medios para cumplir con los procedimientos implantados por la dirección de acuerdo con sus objetivos.

Deben ser suficientemente sencillos para que sean accesibles a quienes los emplean, facilitando el registro oportuno y correcto de datos a un costo mínimo.

3. Informes: desde el punto de vista de la vigilancia sobre las actividades de la empresa y sobre el personal encargado de realizarlas, el elemento más importante del control es la información interna. En este sentido, no basta la preparación periódica de informes internos, sino su estudio cuidadoso por personas con capacidad para juzgarlos y autoridad suficiente para tomar decisiones y corregir deficiencias. Estos informes incluyen preparación de balances mensuales, así como análisis de antigüedad de saldos o de obligaciones por vencimientos.

#### 3.2.4.3 *Personal.*

Por sólida que sea la organización de la empresa y adecuados los procedimientos implantados, el sistema de control interno no puede cumplir su objetivo si las actividades diarias de la organización no están continuamente en manos del personal idóneo. Los elementos de personal que intervienen en el control interno son cuatro:

1. Entrenamiento: Mientras mejores programas de entrenamiento se encuentren en vigor más apto será el personal encargado de los diversos aspectos del negocio. El mayor grado de control interno logrado permitirá la identificación clara de las funciones y responsabilidades de cada empleado, así como la reducción de ineficiencia y desperdicio.
2. Eficiencia: después del entrenamiento, la eficiencia dependerá del juicio personal aplicado a cada actividad. La eficiencia constituye un coadyuvante del control interno.

3. **Moralidad:** es obvio que la moralidad del personal es una de las columnas sobre las que descansa la estructura de control interno. Los requisitos de admisión y el constante interés de los directivos por el comportamiento del personal son en efecto ayudas importantes al control. Las vacaciones periódicas y un sistema de rotación de personal deben ser obligatorios hasta donde lo permitan las necesidades del negocio. El cumplimiento indispensable de la moralidad del personal como elemento de control interno se encuentra en las fianzas de fidelidad que deben proteger al negocio contra manejos indebidos.
4. **Retribución:** es indudable que un personal retribuido adecuadamente se presta mejor a realizar los propósitos de la empresa con entusiasmo y concentra mayor atención en cumplir con eficiencia que en hacer planes para defalcarse al negocio. Los sistemas de retribución al personal, planes de incentivos y premios, pensiones de vejez y oportunidad que se le brinda para plantear su sugerencia y problemas personales constituyen elementos importantes.

#### **3.2.4.4 Supervisión.**

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

Una buena planeación y sistematización de procedimientos y un buen diseño de registros, formas e informes, permite la supervisión casi automática de los diversos aspectos del control interno.

En negocios de mayor importancia la supervisión del control interno amerita un auditor interno o un departamento de auditoria interna que actúe como vigilante constante del cumplimiento de la empresa con los otros elementos de control: organización, procedimiento y personal.

Así como la función de auditoria interna que vigila la existencia constante del control interno, es a su vez un elemento muy importante del mismo control interno.

Cuando no es posible sostener un departamento de auditoria permanente, un buen plan de organización asignara a algunos funcionarios las atribuciones más importantes de la auditoria interna para que efectúen reconocimientos periódicos del sistema nervioso del negocio.

(Narváez & Juan, 2012, págs. 36-41)

### **3.2.5 Tipos de control interno.**

El control interno en un sentido amplio, incluye controles que pueden ser administrativos y contables.

#### **3.2.5.1 *Control interno contable.***

El control interno contable comprende el plan de la organización todos los métodos y procedimientos que tienen que ver principalmente y están relacionados directamente con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como: los sistemas de autorización y aprobación, segregación de tareas relativas a la anotación de registros e informes contables de aquellas concernientes a las operaciones o custodia de los activos, los controles físicos sobre los activos y la auditoria interna.

Algunos controles contables de uso común son los siguientes:

1. Los cheques y otros documentos importantes por lo general están foliados.
2. Las cajas registradoras y otros aparatos semejantes por lo general emiten algún sonido (de tipos diversos) cuando se les abre.
3. Es muy común que se requieran dos firmas para los cheques
4. Es común que al obtener un reembolso en efectivo de un negocio tenga que autorizarlo una persona que ocupa un puesto administrativo.

Los controles contables ejercen efectos directos en los estados financieros; si son débiles, pueden originar pérdida de activos e informes incorrectos de la posición financiera y la rentabilidad.

#### ***3.2.5.2 Control interno administrativo***

Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que están relacionados principalmente con la eficiencia de las operaciones, la adhesión a las políticas gerenciales y que por lo común solo tiene que ver indirectamente con los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como: los análisis estadísticos, estudios de tiempo y movimiento, informes de desempeño, programas de adiestramiento del personal y control de calidad.

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

resultados de las ventas reales con las presupuestadas y valorar las distintas explicaciones de las desviaciones como método de alcanzar un control operativo.

(Narváez & Juan, 2012, págs. 34-35)

### 3.2.6 Diferencias entre control interno administrativo y el contable.

Tabla 1. Diferencias entre control interno administrativo y el contable

<b>Control administrativo</b>	<b>Control contable</b>
<p>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. Incluyen más que todo, controles tales como análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad.</p>	<p>Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguarda de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros.</p>
<p>En el control administrativo se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la</p>	<p>Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y</p>

<p>autorización de transacciones por parte de la gerencia. Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización</p>	<p>custodia de activos y auditoria interna.</p>
<p>Ejemplo: Que los trabajadores de la fábrica lleven siempre su placa de identificación. Otro control administrativo seria la obligatoriedad de un examen médico anual para todos los trabajadores.</p>	<p>Ejemplo: La exigencia de una persona cuyas funciones envuelven el manejo de dinero no deba manejar también los registros contables. Otro caso, el requisito de que los cheques, órdenes de compra y demás documentos estén pre numerados.</p>

Fuente: basada en la información del control interno, se resumió en las diferencias del control interno administrativo y contable.

### 3.2.7 Métodos para evaluar el control interno.

Existen tres métodos principales para registrar una revisión del control interno y son los siguientes:

#### 3.2.7.1 Método descriptivo.

En este método se relacionan las diversas características del control interno, clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados o registros de contabilidad que intervienen en el sistema.

### **3.2.7.2 Método de cuestionario.**

En este método se plantean las cuestiones que usualmente constituyen los aspectos básicos del control interno. Estos temas se desarrollan de antemano preparando una serie de preguntas que posteriormente se contestan en las oficinas del negocio en presencia de las medidas de control realmente en vigor.

### **3.2.7.3 Método gráfico.**

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

Estos métodos se mencionan como conocimiento general para el estudiante, pero solamente se utilizan con fines de auditoria interna o externa.

(Narváez & Juan, 2012, págs. 41-42)

## **3.3 Generalidades de cuentas por cobrar**

### **3.3.1 Definición.**

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



Gracias a este concepto podemos decir que las cuentas por cobrar son los bienes de cada individuo los cuales decidió hacer el préstamo y a un plazo o indefinido podrá adquirirlos de nuevo.

Las cuentas por cobrar se originan de las ventas al crédito y representan derechos diversos contra los clientes y, otros que surgen de las operaciones de la empresa. Forman parte del activo corriente.

Las cuentas por cobrar representan la suma de dinero que corresponde a la venta de mercancía, o a la prestación de servicios a créditos a un cliente.

Cuando se realiza la venta de los inventarios, surgen las cuentas por cobrar, es decir, en la última etapa del ciclo comercial o ciclo financiero a corto plazo, entendido como el tiempo en que el efectivo se vuelve a convertir en efectivo. Como acertadamente lo expresa el Lic., Javier Romero López, en su libro de contabilidad intermedia, pagina 130, "El tiempo que lleva convertir el efectivo en producto de la empresa y entonces volver a convertir el producto en efectivo"

(Narváez & Juan, 2012, pág. 128)

### **3.3.2 Control interno de las cuentas por cobrar.**

La implantación de un sistema de control interno de las cuentas por cobrar, debe estar en todo momento acorde con las características y necesidades particulares de las empresas.

A continuación se propone algunas recomendaciones importantes para el logro de un buen control interno en lo concerniente a las cuentas por cobrar.

1. las labores del encargado del auxiliar de cuentas por cobrar deben ser independientes de otras funciones de custodia y registro.
2. Los funcionarios responsables de la cobranza no deben estar relacionados con los encargados del auxiliar de cuentas por cobrar, pues el funcionario actúa como elemento de control del trabajo del encargado de registro auxiliar y del cajero.
3. El funcionario responsable de otorgar crédito debe estar separado de las secciones y personas encargadas de:
  - a. Departamento de crédito
  - b. Encargado de registro auxiliar de cuentas por cobrar
  - c. Caja
4. Debe adoptarse la política de afianzar a todas las personas relacionadas con las cuentas por cobrar.
5. Deben establecerse políticas por escrito para la autorización de líneas de crédito por funcionarios debidamente autorizados y facultados
6. No deben incluirse en las cuentas por cobrar, importes no originados por ventas o prestación de servicios
7. No deberán enviarse o entregarse las facturas a los clientes, si no están debidamente canceladas
8. Debe evitarse que los vendedores de la empresa lleven a cabo labores de cobranza
9. El otorgamiento de descuentos especiales y el pago de saldos acreedores deben contar con autorización por escrito de un funcionario responsable
10. Las cancelaciones de ventas deberán estar amparadas por la factura original y la documentación donde consta la entrada a almacén

11. Las cuentas canceladas por incobrables deberán ser autorizadas por un funcionario facultado
12. Deberán practicarse arquezos sorpresivos a los encargados de las cuentas por cobrar
13. Verificar mensualmente el saldo del mayor contra los registros auxiliares (conciliación de cuentas por cobrar). En caso de diferencias hacer las investigaciones y aclaraciones de inmediato.
14. Los cortes de ventas y caja deben ser congruentes con los saldos de las cuentas por cobrar
15. Enviar periódicamente estados de cuentas a los clientes, como instrumento de verificación y comprobación de que las cuentas por cobrar registradas son efectivamente reconocidas por los clientes y evitar que sean usadas para ocultar sustracciones
16. El envío de los estados de cuentas deberá llevarlo a cabo una persona distinta al encargado de las cuentas por cobrar
17. Cualquier gravamen que recaiga sobre las cuentas por cobrar o cualquier condición especial sobre las cuentas por cobrar deberá ser revelado en las notas a los estados financieros
18. En caso de existir saldos acreedores, mostrarlos como pasivos a corto plazo
19. Las cuentas o documentos por cobrar a largo plazo, mostrarlas en la sección otros activos.

(Narváez & Juan, 2012, págs. 152-154)

### **3.3.3 Cuentas por cobrar en la Funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A.**

Las cuentas por cobrar en la Funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A se originan a partir del otorgamiento de servicios funerarios a los clientes suscriptores de un contrato, cuando estos no han cancelado la totalidad de dicho contrato.

La funeraria no cuenta con un manual de políticas y procedimientos para las cuentas por cobrar, por escrito. A continuación se presentan las políticas y procedimientos que los funcionarios de cartera y cobro utilizan de forma regular en sus actividades, sin embargo estas no están normadas por un manual.

#### ***3.3.3.1 Políticas.***

Condiciones generales:

Para otorgar los servicios funerarios al suscriptor de un contrato de forma anticipada se deben cumplir las siguientes condiciones:

1. Que hayan transcurrido 120 días después de la fecha de suscripción del contrato.
2. El contratante o beneficiario deben proporcionar las pruebas fehacientes del fallecimiento de cualquiera de los designados a recibir el beneficio funerario.
3. El contratante debe estar al día con el pago de sus cuotas.

Políticas de pago:

Los clientes deberán realizar el pago de las cuotas establecidas en el contrato de forma mensual en dólares o en córdobas al tipo de cambio oficial en el momento del pago.

### Condiciones para contratar

1. Los suscriptores de un contrato deben poseer capacidad para contratar, para ellos se requiere: dieciocho años cumplidos, declarados mayores o menores emancipados o con representación de uno de sus padres.
2. La compañía se reserva el derecho de exigir la partida de nacimiento y/o cédula de identidad en el momento de la suscripción del contrato o la prestación del servicio funerario.

#### 3.3.3.1 *Procedimientos.*

Tabla 2: Procedimientos en las actividades del departamento de crédito y cobranza de la Funeraria La Católica y La Auxiliadora, S.A.

<b>Actividad:</b>	
<b>1. Recepción de expedientes de servicios funerarios.</b>	
Coordinador de crédito y cobranza	<p>1.1 Recibe expedientes generados durante el día anterior de servicios funerarios.</p> <p>1.2 Verifica la documentación que se integró a los expedientes sea completa, ya sea por pago de contado o crédito, con lista de verificación de expedientes.</p> <p>1.3 Si el expediente está incompleto se regresa a la secretaria para la corrección, especificando en observaciones el motivo por el cual no se recibe el expediente, archivándolos en los expedientes no recibidos.</p>

	<p>1.4 Si el expediente está completo, firma de recibido y se le da seguimiento.</p> <p>1.5 Si es crédito, continua en la siguiente actividad.</p>
<p><b>Actividad:</b></p> <p><b>2. Cobro de los servicios funerarios brindados a crédito.</b></p>	
<p>Coordinador de crédito y cobranza</p>	<p>2.1 Revisa en Convenio de Pago, las fechas pactadas para cobro de servicios funerarios y registra en cuentas por cobrar.</p> <p>2.2 Resguarda expediente en trámite para cobranza.</p>
<p>Coordinador de crédito y cobranza, y Auxiliar de crédito y cobranza</p>	<p>2.3 Organizan la información para cobranza por zona de la ciudad.</p> <p>2.4 Elabora recordatorio de pago y visita domiciliaria de cobranza de los clientes, de acuerdo a la zona que corresponda y entrega documentos.</p>
<p>Auxiliar de crédito y cobranza</p>	<p>2.5 Recibe documentos, los revisa, planea la ruta a seguir y se lleva formato de recibo de pago.</p>
<p>Colectores</p>	<p>2.6 Acude al domicilio a realizar cobro.</p> <p>2.7 "Si no recupera el cobro" entrega recordatorio de pago en el cual se especifica el motivo por el cual el usuario no puede realizar el pago.</p>
<p>Auxiliar de crédito y cobranza</p>	<p>2.8 Pacta nuevas fechas con usuarios para asegurar el cumplimiento de los pagos.</p>

<p>Colectores</p>	<p>2.9 "Si el usuario abona lo convenido", elabora visita domiciliaria, entrega recordatorio de pago y elabora recibo de pago; lo firma, recaba firma del cliente y entrega original.</p> <p>2.10 "Si el usuario no puede pagar completo o realizar sus pagos" se ofrece la opción de firmar un nuevo Convenio de Pago.</p> <p>2.11 Entrega formato de visitas domiciliarias, copia rosa de recibo de pago, la cantidad recuperada a encargado de Crédito y Cobranza, y a administrador copia amarilla de recibo de pago.</p> <p>2.12 Archiva recibos de pago para su control.</p>
<p>Coordinador de Crédito y Cobranza</p>	<p>2.13 Recibe cantidad recuperada, verifica los cobros, imprime recibo provisional, archiva las copias de recibos.</p> <p>2.14 Registra cuentas cobradas y las que concluyen el pago las traspasa a cuentas pagadas.</p> <p>2.15 El Recibo provisional original y copia rosa se anexa al expediente, junto con recibo de pago (copia verde) y visita domiciliaria.</p>
<p><b>Actividad:</b></p> <p><b>3. Control de cuotas de recuperación de servicios funerarios.</b></p>	
<p>Coordinador de crédito y cobranza</p>	<p>3.1 Recibe copia amarilla de recibo de pago, verifica que los recibos de pago estén en consecutivo y archiva.</p>

	<p>3.2 Al día siguiente por la mañana retira de caja los recibos provisionales con el efectivo.</p> <p>3.3 Verifica que la cantidad depositada en la caja sea la misma a la reportada en Recibos provisional y de pago, y coincida con la póliza de ingreso registrada en sistema.</p> <p>3.4 Deposita dinero en banco y realiza trámite ante contabilidad.</p>
<p><b>Actividad:</b></p> <p><b>4. Verificación y seguimiento de cuentas de Servicios Funerarios.</b></p>	
Administrador	<p>4.1 Verifican que todos los expedientes activos para cobro cuenten con fecha y cobros recientes.</p> <p>4.2 En caso de detectar omisiones, registran en observaciones los hallazgos para su solventación.</p>
Coordinador de crédito y cobranza	<p>4.3 Solventa observaciones detectadas y registra en observaciones.</p>
<p><b>Actividad:</b></p> <p><b>5. Propuesta de Expediente para anulación de Servicio Funerario.</b></p>	
Coordinador de crédito y cobranza	<p>5.1 "Si el usuario no paga el servicio", integra relación de expediente que no han podido recuperar cobros de servicios y</p>



	presenta administrador para revisión, de manera trimestral.
Subdirector	5.2 Verificar cumplimiento de metas y dar seguimiento al presupuesto de ingreso de acuerdo a políticas de la Dirección de Planeación y Finanzas.
<p><b>Actividad:</b></p> <p><b>6. Integración de Informes de los Servicios Funerarios que se Brindan.</b></p>	
Administrador	6.1 Integrar informe mensual de actividades, de acuerdo a lo establecido para el departamento de crédito y cobranza. 6.2 Publicar e Instalar a la vista del público las condiciones de uso de Instalaciones de la Funeraria.

Fuente: Elaborado en base a la información facilitada por el contrato de la Funeraria La Católica y La Auxiliadora, S.A.

### 3.4 Control interno bajo metodología COSO 2013

#### Definición de control interno

El control interno se define de la siguiente manera:

De acuerdo a la Comisión de Organizaciones Patrocinadoras de Normas (COSO) (2013).

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales.

El control interno:

1. Está orientado a la consecución de objetivos en una o más categorías – operaciones, información y cumplimiento.
2. Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas. Es un medio para llegar a un fin y no un fin en sí mismo.
3. Es efectuado por las personas. No se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que éstas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.
4. Es capaz de proporcionar una seguridad razonable (no una seguridad absoluta) al consejo y a la alta dirección de la entidad.
5. Es adaptable a la estructura de la entidad (flexible) para su aplicación al conjunto de la entidad o una filial, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular.

Esta definición es intencionadamente amplia. Incluye conceptos importantes que son fundamentales para las organizaciones respecto a cómo diseñar, implantar y desarrollar el control interno, constituyendo así una base para su aplicación en entidades que operen en diferentes estructuras organizacionales, sectores y regiones geográficas.

## **Objetivos**

Según la Comisión de Organizaciones Patrocinadoras de Normas (COSO) (2013).

“El marco establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:”

1. **Objetivos operativos:** Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
2. **Objetivos de información:** Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa que pueden abarcar aspectos de confiabilidad, Oportunidad, transparencia u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.
3. **Objetivos de cumplimiento:** Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

### **Componentes del control interno**

Para la Comisión de Organizaciones Patrocinadoras de Normas (COSO) (2013). "El control interno consta de cinco componentes integrados."

### **Entorno de control**

Según Comisión de Organizaciones Patrocinadoras de Normas (COSO) (2013).

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El entorno de control incluye la integridad, los valores éticos de la entidad, los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión, la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad.

## **Evaluación de riesgos**

De acuerdo a la Comisión de Organizaciones Patrocinadoras de Normas (COSO) (2013).

Cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de objetivos.

Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad. La dirección debe definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos.

## **Actividades de control**

Para la Comisión de Organizaciones Patrocinadoras de Normas (COSO) (2013)

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Estas se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial.

## **Información y comunicación**

Según la Comisión de Organizaciones Patrocinadoras de Normas (COSO) (2013)

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente.

## **Actividades de supervisión**

Según la Comisión de Organizaciones Patrocinadoras de Normas (COSO) (2013)

Las evaluaciones continuas, independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno está presentes y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas suministran información oportuna y las evaluaciones independientes que se ejecutan periódicamente pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgo.

## **Componentes y principios**

Para la Comisión de Organizaciones Patrocinadoras de Normas (COSO) (2013)

El marco establece un total de diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente. Dado que estos diecisiete principios proceden directamente de los componentes, una entidad puede alcanzar un control interno efectivo aplicando todos los principios. La totalidad de los principios son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. A continuación se presentan los principios que soportan los componentes del control interno.

### **Entorno de control.**

De acuerdo a la Comisión de Organizaciones Patrocinadoras de Normas (COSO) (2013)

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

## **Evaluación de riesgos**

Para la Comisión de Organizaciones Patrocinadoras de Normas (COSO) (2013)

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

## **Actividades de control**

De acuerdo a la Comisión de Organizaciones Patrocinadoras de Normas (COSO) (2013)

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

## **Información y comunicación**

Para la Comisión de Organizaciones Patrocinadoras de Normas (COSO) (2013)

1. La organización obtiene y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
2. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarias para apoyar el funcionamiento del control interno.
3. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos claves que afectan al funcionamiento del control interno.

## **Actividades de supervisión**

De acuerdo a la comisión de organizaciones patrocinadoras de normas (COSO) (2013)

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



#### **IV. Preguntas directrices**

1. ¿Cuál es el marco legal y normativo de la Funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A.?
2. ¿Cuáles son los procedimientos que realiza la Funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A. para la custodia, actualización y registro contable de las cuentas por cobrar?
3. ¿Cómo es el control interno de las cuentas por cobrar de la Funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A.?
4. ¿Cuál es la importancia de evaluar el control interno de las cuentas por cobrar mediante la metodología COSO 2013 en la Funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A.?

## V. Operacionalización de las variables

Tabla 3. Operacionalización de las variables.

Objetivo	Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Indicador	Ítems (Fuentes)
1) Identificar el marco legal y normativo del control interno de las cuentas por cobrar.	Marco legal y normativo	Posiblemente el marco legal sea un tema que presente una situación especial, pues las leyes suelen interpretarse como un conjunto de restricciones al quehacer de las empresas, en tanto su formulación, desde los planteamientos de los constituyentes, obedece más a la necesidad de encauzar el delineamiento de un proyecto, en este caso, del desarrollo económico y social del país.  ( <a href="http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/guiasEmpresariales/GuiaMarcoLegal.pdf">http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/guiasEmpresariales/GuiaMarcoLegal.pdf</a> )	Se identificarán las leyes relacionadas con las que está regida la funeraria la católica y la auxiliadora S.A, para su operación.	Ley 822 de concertación tributaria y su reglamento.  Ley de medio ambiente  Control sanitario  Ley 842 de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías	Observación  Entrevistas  Revisión documental
2) Analizar el procedimiento de custodia, actualización y registro contable de las cuentas por cobrar en la funeraria la católica y la auxiliadora S.A.	Custodia, actualización y registro contable de las cuentas por cobrar.	El mantenimiento de las cuentas por cobrar tiene costos tanto directos como indirectos, pero también tiene un beneficio importante, la concesión del crédito incrementará las ventas. La administración de las cuentas por cobrar empieza con la decisión de si se debe o no conceder crédito. ( <a href="https://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-e-inventarios/">https://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-e-inventarios/</a> )	Se hará una revisión de los procedimientos que realiza la funeraria la católica y la auxiliadora S.A para la custodia, actualización y registro contable de las cuentas por cobrar	Documentos soportes de la otorgación de créditos (contratos).  Programa para fiscalización mensual a las agencias.	Observación  Entrevistas  Revisión documental

	<p>Sin un eficiente mecanismo de control de las cuentas por cobrar provocaría que estas aumenten, trayendo consigo menos entrada de efectivo y un falso incremento del capital de trabajo.</p> <p>(<a href="https://www.gestiopolis.com/procedimiento-para-la-administracion-de-las-cuentas-por-cobrar/">https://www.gestiopolis.com/procedimiento-para-la-administracion-de-las-cuentas-por-cobrar/</a>)</p>			
<p>3) Evaluar el control interno de las cuentas por cobrar mediante la metodología COSO 2013, en la funeraria la católica y la auxiliadora S.A. en el periodo 2015-2016.</p>	<p>COSO 2013</p> <p>Comisión de organizaciones patrocinadoras de normas (COSO) (2013) El control interno es un proceso llevado a cabo por la administración, dirección y demás personal de la entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable, pero no absoluta, el cual es adaptable a la estructura de la entidad.</p>	<p>Entorno de control Evaluación de riesgo Actividades de control Información y comunicación Actividades de supervisión y monitoreo</p>	<p>Manual de control interno Aplicación de los 5 componentes 17 principios y 77 enfoques Estados financieros</p>	<p>Observación Entrevistas Revisión documental Cuestionario de control interno Análisis financiero</p>

## **VI. Diseño metodológico**

En este acápite se describe la metodología que permitió desarrollar el presente trabajo investigativo. Se muestran aspectos como el tipo de investigación, las técnicas y procedimientos que fueron utilizados para llevar a cabo dicha investigación.

### **6.1 Enfoque y tipo de investigación**

Esta investigación es de tipo descriptiva, basada en la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar de la Funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A en el período 2015/2016. Busca de forma general, la descripción del comportamiento de las variables específicas, en la evaluación de las debilidades que se pueden encontrar en las cuentas por cobrar de la funeraria. En esta se delimita los hechos que conforman el problema de la misma.

### **6.2 Diseño de la investigación**

Se emplearon una serie de instrumentos y técnicas de recolección de información. Para ello hubo que cumplir con tres etapas, la primera está referida con la delimitación del objeto de estudio y la elaboración del marco teórico; la segunda etapa implicó la realización de la evaluación de las políticas aplicables y procedimientos de control; y la tercera etapa correspondió a la finalización de la investigación emitiendo una conclusión basada en el cumplimiento de nuestros objetivos.

La investigación está compuesta por XI acápites, los cuales están estructurados de la siguiente manera:

El primero comprende la introducción; dentro de ésta se encuentra la justificación, en la cual se detalla a los beneficiados con esta investigación; los antecedentes y el planteamiento del problema, en el que se describe la situación o problemática actual del tema. El acápite II presenta

los objetivos, en los cuales se plantean las metas que nos proponemos; en el acápite III el marco teórico, en él se presenta la científicidad sobre el tema de investigación; en el Acápite IV las preguntas directrices; el acápite V contiene Operacionalización de variables conforme al marco teórico; el acápite VI es del Diseño metodológico, aquí se describen los métodos y técnicas utilizados en el presente trabajo investigativo; en el acápite VII análisis de resultados , en el cual se plasman los resultados de nuestros objetivos, el VIII pertenece a las conclusiones, donde se refleja el cumplimiento de los mismos objetivos; el acápite IX presenta las Recomendaciones que serán de utilidad para la empresa, el X contiene la Bibliografía que fue consultada para el desarrollo de algunos acápites y finalmente está el acápite XI donde se muestran los anexos para hacer referencia a la documentación utilizada.

### **6.3 Población o área de estudio**

El estudio se enfocó en el área contable de la Funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A, donde se analizó específicamente el proceso contable y los procedimientos de control interno del rubro de cuentas por cobrar.

### **6.4 Muestra**

La muestra está compuesta por las políticas contables y procedimientos que llevan a cabo en las actividades del departamento, los reportes y soportes de cada operación y los estados financieros de la Funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A. durante los períodos 2015-2016.

## **6.5 Métodos, técnicas e instrumentos**

### **6.5.1 Método de observación.**

Por medio de la observación, pudimos conocer el funcionamiento de las cuentas por cobrar, como llevan a cabo los empleados el cumplimiento de diferentes actividades y los procesos que realiza el área investigada, además de la distribución de los departamentos de la empresa.

### **6.5.2 Herramienta utilizada.**

#### **Entrevista**

Esta herramienta la aplicamos a la jefa de cartera y cobro, Lic. Johanna Flores Díaz, lo que nos permitió conocer más a fondo y con certeza sobre los procedimientos, funciones y condiciones de esta área.

También fue aplicada al contador general, Lic. Jovanny Vivas Huete, que nos describió el funcionamiento y aspectos generales sobre el giro de la empresa.

## **6.6 Variables**

Las variables encontradas en la operacionalización de variables son el control interno, marco legal de la funeraria y manual contable para las cuentas por cobrar, estas variables forman parte del marco teórico para contrastarlo con la aplicación de los instrumentos en el análisis y discusión de los resultados y de esta manera llegar a las conclusiones y recomendaciones.

## **VII. Análisis de resultados**

### **7.1 Marco legal y normativo**

Mediante la aplicación de nuestras entrevistas al contador general y a la responsable del departamento de cartera y cobro de la Funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A, se obtuvo la información necesaria de las actividades operativas que se realizan en el área de estudio, puesto que son uno de los factores más importantes que influyen en la realización de las operaciones en las cuentas por cobrar. Donde se fijaron las condiciones para llevar a cabo los procedimientos de este rubro, bajo leyes y normas que sirven para un funcionamiento efectivo de dichas actividades, se determinó que la entidad no cumple al cien por ciento con este marco legal y normativo que la rige, debido actualmente a la falta de un control interno.

### **7.2 Custodia, actualización y registro contable de las cuentas por cobrar**

La Funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A, mantiene al día los registros de sus ventas de contado o de crédito, así mismo el departamento de cartera y cobro, tiene a su favor un programa de Excel donde se actualizan mensualmente las ventas realizadas por las demás agencias, a lo que llaman fiscalización, haciendo un registro y control de los documentos que soportan tales operaciones.

Por otro lado, este departamento no custodia efectivamente dichos documentos, porque no cuenta con un área que garantice la buena administración y protección de la información contable, se detectó la falta de privacidad y la mala segregación de funciones al momento de realizar sus operaciones.

### 7.3 COSO 2013

Se realizó la evaluación del control interno del área de cuentas por cobrar de la Funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A, donde se aplicaron preguntas enfocadas a cada uno de los componentes que se establecen dentro de la metodología COSO 2013, de las cuales se obtuvieron los resultados determinando con ellos el nivel de riesgo que actualmente hace frente la funeraria. En base a lo anterior se ha detectado un nivel de riesgo alto, debido a que la funeraria no cuenta con normas, políticas y procedimientos que guíen las diferentes actividades u operaciones que se llevan a cabo en el departamento de cuentas por cobrar.

Tabla 4. Ponderación de valores por componente y pregunta.

Componente	Núm. de Preguntas	Valor por Componente (%)	Valor por Pregunta (puntos)	Valor total de las preguntas por Componente (puntos)
1. Ambiente de Control	11	20.00	1.82	20.00
2. Administración de Riesgos	6	20.00	3.33	20.00
3. Actividades de Control	4	20.00	5.00	20.00
4. Información y Comunicación	5	20.00	4.00	20.00
5. Supervisión	4	20.00	5.00	20.00
Totales	30	100	-	100.00



Tabla 5. Rangos y estatus para la evaluación de la implantación de los sistemas de control interno en el área de cuentas por cobrar.

RANGOS (puntos)		ESTATUS DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
TOTAL	POR COMPONENTE		
0 a 39	0 a 8	<b>BAJO</b>	Se requieren mejoras sustanciales para establecer o fortalecer la implantación del Sistema de Control Interno Institucional.
40 a 69	9 a 14	<b>MEDIO</b>	Se requiere atender las áreas de oportunidad que fortalezcan el Sistema de Control Interno Institucional.
70 a 100	15 a 20	<b>ALTO</b>	El Sistema de Control Interno Institucional es acorde con las características de la institución y a su marco jurídico aplicable. Es importante fortalecer su autoevaluación y mejora continua.

Tabla 6. Matriz de riesgo por componente según COSO 2013

Funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A.			
Matriz de Riesgo por Componente Según COSO 2013			
COMPONENTE	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
Ambiente de Control			15
Evaluación de Riesgos		13	
Actividades de Control		10	
Información y Comunicación		12	
Supervisión			20

Tabla 7. Matriz de riesgo total de componentes.

<b>Funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A.</b>		
<b>Matriz de Riesgo Total de Componentes</b>		
<b>RIESGO BAJO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO ALTO</b>
		70

#### **7.4 Propuesta de un manual de políticas y procedimientos para las cuentas por cobrar de la Funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A.**

De manera que el control interno representa un proceso desarrollado por la administración de la funeraria, consistente en un conjunto de políticas y procedimientos diseñados y establecidos con la finalidad de asegurar la correcta conducción de la entidad y logro eficiente de los objetivos organizacionales; los procedimientos de control son creados para alcanzar la debida autorización de transacciones y actividades, adecuada segregación de funciones y responsabilidades, secuencia operativa, implantación de medidas que aseguren el correcto registro de las operaciones, establecimiento de medidas de seguridad que protejan las cuentas por cobrar y una adecuada evaluación de las operaciones registradas.

En base a lo planteado, se desprende la importancia de la cobranza de este importante rubro, ya que representa parte significativa de entradas de efectivo de la funeraria, por lo cual es indispensable llevar un correcto seguimiento al cobro de las mismas que depende en gran medida del valor, la recuperabilidad y fechas de vencimiento de sus cuentas por cobrar.

De ahí, lo esencial del establecimiento y cumplimiento de controles que aseguren una adecuada administración de las cuentas por cobrar, de manera que la funeraria pueda disponer de la liquidez necesaria para cumplir sus compromisos a corto plazo sin que se vea afectada la

solvencia y capacidad de pago; soportándose en una eficiente y oportuna gestión de crédito y cobranza.

Para ello, se elaboró una propuesta que se titula: "Manual de políticas y procedimientos de control interno para las cuentas por cobrar de la Funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A.", donde la principal beneficiada es la funeraria, específicamente el departamento de crédito y cobranza, y dando un aporte especial al rubro de ventas para poder enfocarnos en las ventas al crédito y su cobranza.

### 7.3.1 Manual de propuesta.



**FUNERARIA**  
*La Católica y La Auxiliadora S.A.*  
" Sus mejores amigos en el dolor "

**“Manual de políticas y procedimientos de control interno de la Funeraria la católica y la auxiliadora S.A.”**

## Manual de políticas y procedimientos para las Ventas

Elaborado por las investigadoras:

Bra: Ninoska Auxiliadora Briones Guadamuz.

Bra: Katherine Melisa Pravia Centeno.



### Introducción:

La elaboración de este manual servirá como una guía que le ayudara en la realización de sus actividades con responsabilidad y profesionalidad, de esta manera este documento será como un instrumento que le permitirá conocer de forma detallada y clara las actividades referentes al puesto de gerente de ventas, para que así se le facilite la realización de su trabajo de forma correcta y efectiva.

### Objetivo:

Crear un manual que brinde información completa, detallada y valiosa para la realización correcta de las funciones en el departamento de ventas y que sea un apoyo documental para que se conozcan y realicen de mejor manera las actividades en esta área.

### Políticas

1. El jefe de ventas deberá controlar las funciones y responsabilidades de su área.
2. El vendedor encargado del servicio fúnebre deberá cumplir las disposiciones legales y sanitarias
3. Los empleados deberán dar a conocer los servicios que posee la empresa

4. El jefe inmediato deberá revisar que las transacciones se realicen de acuerdo con el manual de control interno
5. El empleado que preste servicio fúnebre será responsable de las herramientas y materiales utilizados en el servicio
6. Los créditos en ventas serán concedidos por el gerente general y/o administrador de la funeraria
7. Los empleados deberán presentar facturas y/o recibos al encargado del departamento de las ventas efectuadas al día.

### Procedimientos

RESPONSABLE	Nº DE ACT	ACTIVIDAD
Vendedor	1	Explica al cliente los servicios que ofrece la funeraria, hasta que el cliente pueda decidir el servicio que desea contratar.
	2	Define la prestación de servicios con la emisión de comprobantes de ventas (facturas), se especifica el tipo de servicio a prestar, posteriormente la información es enviada al contador.
Contabilidad	3	Verifica el inventario, y comprueba que los datos de la factura sean los correctos, luego envía los comprobantes de venta a caja, si la venta es al crédito, se envían los comprobantes al departamento de cartera

		y cobro para que dé seguimiento a un nuevo contrato.
Caja	4	Es la encargada de realizar el cobro del servicio fúnebre.
Contabilidad	5	Emitirá al vendedor la orden de servicio; procediendo a cumplir con los servicios estipulados en la factura.
Vendedor	6	Luego de realizar la venta, entrega las facturas al contador.
Contabilidad	7	Es el encargado de revisar la información, si no existe novedad, se procede al registro contable y archivo de la documentación soporte.

## **Manual de políticas y procedimientos para las cuentas por cobrar**

Elaborado por las investigadoras:

Bra: Ninoska Auxiliadora Briones Guadamuz.

Bra: Katherine Melisa Pravia Centeno.



### **Introducción:**

Las cuentas por cobrar representan el derecho que tiene la funeraria de exigir a los suscriptores de títulos de créditos, el pago de la deuda. Para incentivar las ventas se adoptan políticas flexibles de concesión de créditos. Las flexibilidades otorgadas al momento de conceder créditos causan un impacto positivo, disminuyendo las cuentas incobrables.

### **Objetivo:**

Establecer los lineamientos metodológicos para el manejo de las cuentas por cobrar de la Funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A. Este constituye un instrumento idóneo para suministrar información de los procedimientos involucrados en el registro y control de dicha cuenta y que disponga de un documento que establezca criterios uniformes que de manera efectiva logren la recuperación de adeudos a favor de la misma.

### **Políticas:**

1. Analizar y aprobar las solicitudes de créditos.
2. Registrar diariamente las cuentas por cobrar a clientes.
3. Custodiar los documentos que respalden la concesión de créditos, como facturas, notas de entrega, pagares, etc

4. Realizar arqueos a los documentos de respaldos, de manera sorpresiva y conciliarlos con los registros contables.
5. Actualizar periódicamente la información crediticia
6. Establecer políticas de recuperación de créditos, plazos de pago, y vencimiento de los créditos
7. Realizar auxiliares para cada cliente, que permitan saber en tiempo real el monto adecuado y las fechas de vencimientos de las cuentas por cobrar
8. Generar mensualmente análisis de las cuentas por cobrar, para realizar gestiones de cobranzas con la finalidad de evitar el incremento de las cuentas incobrables
9. Provisionar anualmente el 1% para las cuentas incobrables, además determinar si la provisión para las cuentas incobrables es actualizada de acuerdo al monto que reflejan las cuentas por cobrar
10. No podrán conceder créditos sin previa autorización del gerente o administrador

**Procedimientos:**

RESPONSABLE	Nº DE ACT	ACTIVIDAD
Contabilidad	1	Después de cada servicio funerario, recepción de expedientes de servicios funerarios.
Crédito y cobranza	2	Recibe expedientes de servicios funerarios generados durante el día anterior.
	3	Verifica la documentación que se integró, que sea



	4	completa, con lista de verificación de expedientes.
	5	Si el expediente está incompleto, se regresa a contabilidad para su corrección, especificando en observaciones el motivo por el cual no se recibe el expediente.  Si el expediente está completo, se firma en recibido y archiva en registro diario para su seguimiento.
Contabilidad/ Crédito y Cobranza	6	Verifica que todos los expedientes activos para cobro cuenten con fechas y cobros recientes.
Crédito y Cobranza	7	Si el cliente no paga el servicio, presenta a contabilidad los expedientes de los que no han podido recuperar cobro de servicios, para revisión de manera trimestral.

## Manual de políticas y procedimientos para la cobranza

Elaborado por las investigadoras:

Bra: Ninoska Auxiliadora Briones Guadamuz.

Bra: Katherine Melisa Pravia Centeno.



### Introducción:

El presente manual de políticas y procedimientos ha sido elaborado con el propósito de brindar información en forma clara y precisa sobre los procesos internos que actualmente se realizan para llevar a cabo la facturación, cobro oportuno, el control y registro de las cuentas con antigüedad de saldos de cada uno de los clientes.

### Objetivo:

Entregar oportunamente las facturas al cliente, tener registro, control, cobros y depósito puntual de los impresos entregados a los clientes.

### Políticas

1. Diariamente con las remisiones de los impresos entregados al cliente se procederá a facturar en base a los contratos y convenios recibidos de la gerencia.
2. Diariamente se incorpora para su actualización y registro en la cartera de clientes las facturas elaboradas.
3. El colector elabora el programa de visitas a los clientes y lo presenta para autorización.

4. Los pagos efectuados por los clientes se depositan por transferencia electrónica a la cuenta concentradora de la funeraria, cobrados directamente por el colector en las instalaciones del cliente, para el caso de las agencias en otros departamentos.
5. El colector a su regreso de la ruta elabora el informe de cobros realizados, así como de las actividades efectuadas, destacando la problemática presentada por factura y por cliente.
6. El colector por seguridad depositara el efectivo cobrado inmediatamente, anexando al reporte el recibo de depósito en caja de la funeraria.

### Procedimientos

RESPONSABLE	Nº DE ACT	ACTIVIDAD
Caja/Tesorería	1	La Gerencia de Ventas envía Contratos, Pedidos, Convenios, Cotizaciones para proceder a la elaboración de facturas de impresos efectuados y entregados a los clientes; por tal situación Tesorería es la responsable de hacer un expediente completo por orden de trabajo conteniendo copias de la Remisión y el soporte documental antes indicado.
Cobranza	2	Las facturas elaboradas con la documentación soporte se entregan al Gestor de Cobranza, por lo cual a través de la Factura recibe para dar inicio a los trámites de cobro oportuno, pedido y/o contrato, convenio, cotización y factura correspondiente, ocasionalmente

	3	orden de servicio.  El colector elabora semanalmente el Programa de visitas de los Clientes, el cual lo entrega a la responsable de cartera y cobro para su autorización.
	4	El área de cobranza verifica que la documentación soporte esté completa para elaborar el reporte de visitas semanal de ruta en base al programa autorizado.
	5	El colector da seguimiento a los tiempos de pagos especificados en los contratos, pedidos y convenios del cliente.  Si el colector no recupera el cobro, entrega recordatorio de pago en el que especifica el motivo por el cual el cliente no puede realizar el pago y pacta nuevas fechas con los usuarios para asegurar el cumplimiento de los pagos.
Contabilidad	6	Tesorería analiza la Cartera de Clientes e informa semanalmente a la Gerencia de contabilidad de la situación que guarda la cobranza.
Cobranza	7	El Gestor a su regreso de la ruta elabora informe de cobranza realizado diariamente y las actividades

		efectuadas, destacando la problemática presentada por Factura y por cliente, registrando el cobro a través de efectivo, el número del cliente, importe.
Caja/Tesorería	8	Caja recibe la Ficha de depósito adjunto al reporte, o traspaso por transferencia electrónico, y elabora el recibo de Caja e informa a la Gerencia de contabilidad el ingreso.
Cobranza	9	El gestor de cobranza de manera mensual elabora la conciliación de clientes entre el área contable, se entrega copia y original a contabilidad, y procede archivar copia en el expediente del área, esta actividad es llamada fiscalía.
Contabilidad	10	Los adeudos con antigüedad de saldos a más de 90 días serán analizados en conjunto con la gerencia de contabilidad para su posterior evaluación en un proceso de asesoría legal.
	11	Las Facturas con antigüedad de 120 días sin que se pueda realizar el cobro, se informara a la gerencia de contabilidad la problemática de los adeudos a fin de replantear la estrategia de cobro.
Caja/Tesorería	12	Una vez analizadas las Facturas con más de 120 días

		<p>de antigüedad sin poder cobrar dependiendo de cada caso se turnará al cobro por la vía legal, de lo contrario, estas facturas seguirán siendo parte de los anticipos de clientes.</p>
--	--	--

## VIII. Conclusiones

La aplicación de los métodos y herramientas de recopilación de información, ha permitido obtener la información precisa para conocer la situación actual que presenta la Funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A en relación a las cuentas por cobrar.

A través de nuestros objetivos se detectó que la Funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A no posee ningún manual de políticas y procedimientos, los cuales son indispensables para cualquier entidad, con el fin de tener un buen control interno. Los empleados realizan las actividades de manera práctica, pues no existe un sistema de procedimiento contable para el manejo y control de las cuentas por cobrar, que conlleve a desarrollar el trabajo que realizan diariamente. Esto significa que se requiere de un manual de políticas y procedimientos contables para las cuentas por cobrar con el fin de hacer correctivos, que son actualmente necesarios para lograr con éxitos los objetivos de la empresa; también el área de cartera y cobro no tiene las condiciones apropiadas que le garanticen la privacidad, seguridad y confiabilidad de la información.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, se determina que en esta empresa es necesaria la implementación de un manual para el manejo y control de las cuentas por cobrar, debido a que todo este proceso de cobranza no está plasmado o escrito en ningún manual, ya que la funeraria no posee manuales para ninguno de sus departamentos, áreas o cuentas en específicas y las pocas políticas que cumplen, no son llevadas a cabo de manera sistemática y ordenada porque no cuentan con un supervisor del área que esté monitoreando y que dé seguimiento a la correcta ejecución de las actividades establecidas para el departamento.

## **IX. Recomendaciones**

Con la culminación de esta tesis monográfica se logró llegar a los resultados y conclusiones por medio de los estudios asignados a la funeraria La Católica y La Auxiliadora S.A, y ahora poder realizar un conjunto de recomendaciones enfocadas en las actividades que actualmente se ejecutan y los procedimientos que a nuestro criterio deberán ser reformados para fortificar el control interno aplicado a las cuentas por cobrar.

El control interno asegura que la empresa cumpla con las leyes y normas, evitando perdidas y otras consecuencias que la llevan a incurrir en gastos que no están contemplados dentro de sus operaciones como intereses y multas.

Por lo antes expuesto, es indispensable el fortalecimiento de la gestión contable para dotar de políticas y procedimientos que direccionen una efectiva administración, en este caso, de las cuentas por cobrar, objetivo a lograr a través de la implementación del manual de control interno que ha sido creado con ese fin.

Que la funeraria cuente con un manual de políticas y procedimientos que regulen sus actividades económicas, conlleva que los registros contables sean ingresados con sus respectivos controles.

Habiéndose identificado los puntos débiles de la funeraria y la problemática que esta presenta es recomendable establecer el principio de separación de funciones, en especial las labores de ventas, registro de la cuenta por cobrar y recepción del efectivo, por lo cual se requiere que esté dividido de los demás departamentos, de manera que el personal que maneja por ejemplo el área de ingresos no intervengan en las labores de elaboración de auxiliares y registros relacionados con las cuentas por cobrar, manejo de documentos base para factura,



manejo y autorización de notas de crédito y documentación soporte, preparación y comprobación de los registros en el diario general e intervención en el registro final, es decir, el libro mayor.

Una correcta aplicación de control interno en la funeraria para que los empleados realicen su labor bajo supervisión y esto no provoque errores o mal ingreso de la información contable de la entidad. Ante tal planteamiento, resulta oportuno establecer mecanismos que permitan subsanar estas debilidades enfocadas directamente en evaluar y monitorear frecuentemente el desempeño del personal a fin de garantizar que se está trabajando tal como lo planeado y en base a los objetivos establecidos como medio para asegurar una adecuada gestión de las cuentas por cobrar.

Se sugiere un estudio minucioso de las operaciones de la empresa antes de implantar un sistema de control interno, con el fin de evitar el uso de recursos de manera infructuosa y que no reflejen un beneficio para la empresa.

Hay que recordar que todo sistema de control interno es perfectible y susceptible de mejora continua, por lo que estas sugerencias, en caso de ser implementadas, deben ser evaluadas frecuentemente.

## X. Bibliografía

Acevedo Ibañez, A., & López, A. F. (1994). *El proceso de la entrevista: conceptos y modelos*. México: Limusa.

*funerarialacatolica.com*. (s.f.). Recuperado el 6 de Mayo de 2017, de *funerarialacatolica.com*:  
<http://funerarialacatolica.com/servicios/>

Guerra, M. (s.f.). *Sistema de control interno-Auditoria/monografias.com*. Recuperado el 10 de Mayo de 2017, de *monografias.com*: <http://www.monografias.com/trabajos63/control-interno-auditoria/control-interno-auditoria.shtml>

López Piura, J. (2008). *Metodología de la investigación científica. Un enfoque integrador*. Managua.

Narváez, A., & Juan, N. R. (2012). *Contabilidad II* (Quinta ed.). Managua: Litografía Alianza.

*Wikipedia*. (s.f.). Recuperado el 23 de Abril de 2017, de  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Cuentas\\_por\\_cobrar](https://es.wikipedia.org/wiki/Cuentas_por_cobrar)

[http://www.consejo.org.ar/comisiones/com\\_43/files/coso\\_2.pdf](http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf)

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

## XI. Anexos

### 1. Cronograma de Actividades

Semana 1	Selección de la línea de investigación, Selección del tema, redacción de los objetivos
Semana 2	Visitamos la funeraria, Planteamiento del problema, inicio del protocolo
Semana 3	Formulación de la hipótesis y preguntas directrices
Semana 4	Entrega de avances, Comienzo del marco teórico
Semana 5	Visitar la empresa
Semana 6	Continuación del marco teórico
Semana 7	Continuación del marco teórico
Semana 8	Elaboración del diseño metodológico
Semana 9	Elaboración de introducción y justificación
Semana 10	Visita a la funeraria, hacer correcciones
Semana 11	Entrega del borrador
Semana 12	Entrega del trabajo final
Semana 13	Exposiciones

## 2. Formato de Entrevista

Nombre del entrevistado: Lic. Johanna Flores Díaz

Cargo: Jefa de cartera y cobro.

Elaborada por:

- Katherine Melisa Pravia Centeno
- Ninoska Auxiliadora Briones Guadamuz

Objetivo: Recopilar información sobre el funcionamiento de las cuentas por cobrar y evaluar el control interno que emplea el departamento de cartera y cobro.

Fecha: Mayo de 2017

### Preguntas:

1) ¿Cuentan con un manual de políticas y/o procedimientos para las cuentas por cobrar?

R: No tenemos por escrito, pero cada miembro de esta área conoce mecánicamente el proceso.

2) ¿Quién supervisa que las políticas y procedimientos se lleven a cabo al pie de la letra?

R: El contador general, es el que vela por el tratamiento que se le da.

3) ¿Cómo llevan a cabo la actividad de crédito y cobranza?

R: Con notificaciones de cobro, revisión y selección de contrato.

4) ¿Qué pasa con los clientes que no pagan?

R: en pocas ocasiones podemos ver esta situación, pero cuando sucede se remite el caso a asesoría legal.

5) ¿envían a los clientes estados de cuentas o notificaciones de cobro?

R: Sí, se envía de forma electrónica y se envía otra presencial.

6) ¿Qué tratamiento le dan a las cuentas incobrables?

R: Se hace una estimación de las cuentas incobrables.

### 3. Formato de Entrevista

Nombre del entrevistado: Lic. Jovanny Vivas Huete

Cargo: Contador general.

Elaborada por:

- Katherine Melisa Pravia Centeno
- Ninoska Auxiliadora Briones Guadamuz

Objetivo: Conocer aspectos generales de la empresa y del departamento de cartera y cobro.

Fecha: Mayo de 2017

#### Preguntas:

1. ¿Existen investigaciones anteriores con respecto a las cuentas por cobrar en esta funeraria?

R: Se han realizado investigaciones, pero no de las cuentas por cobrar.

2. ¿Cuáles son los servicios que presta la funeraria?

R: Variedades de ataúdes con precios accesibles, sala de exhibición, sala velatoria, cúpula acústica para celebración religiosa, morgue privada y servicio de preparación.

3. ¿Bajo qué criterios prestan estos servicios?

R: El cliente debe tener canceladas las tres primeras cuotas.

4. ¿Qué criterios utilizan para otorgar créditos?

R: Se hacen contratos por convenio con empresas, y si el cliente es una persona natural se estudia para ver su capacidad de pago.

5. ¿Hacen estimaciones para las cuentas incobrables?

R: Si, se estiman las cuentas por cobrar.

#### 4. Formato de Entrevista

Nombre del entrevistado: Lic. Johanna Flores Díaz

Cargo: Jefa de cartera y cobro.

Elaborada por:

- Katherine Melisa Pravia Centeno
- Ninoska Auxiliadora Briones Guadamuz

Objetivo: Conocer el funcionamiento de las cuentas por cobrar y los procedimientos que realiza el departamento de cartera y cobro para cada una de sus actividades.

Fecha: Septiembre de 2017

#### Preguntas

1. ¿Qué porcentaje de ventas representan las ventas al crédito?

Las ventas en la funeraria se clasifican en dos tipos; contado y crédito (contratos y convenios).

Están divididas de la siguiente manera:

60% Contado y 40% Crédito, de este 40%, el 35% es por ventas con convenios y el resto por contratos.

2. ¿Cómo son registradas las cuotas de los contratos en contabilidad?

Las ventas al crédito las registran en dos cuentas según su tipo, si es contrato, las cuotas se van debitando en la cuenta de "Anticipo de clientes" y las ventas por convenios son registradas directamente en las "Cuentas por cobrar".

3. ¿De qué manera es afectado el inventario después de emitir un contrato?

El inventario es afectado hasta el momento en que el cliente hace uso de los servicios de la funeraria, ya sea terminado el contrato o cumpliendo las condiciones del mismo.

4. ¿Realizan algún análisis para determinar la recuperación de cartera?

Realizan análisis con los colectores de cobro por medio de la asignación de cartera, por ejemplo, se le asignan 500 clientes, de ahí se revisa mes a mes la cantidad de clientes que cobra, cuanto percibe de los cobros y la continuidad del mismo.

5. ¿Qué sucede con los contratos de clientes que han dejado de pagar?

Las cuotas siempre permanecen en la cuenta de Anticipo, porque ya se han dado casos en que los clientes aparecen hasta un año después, para reclamar el servicio que hasta cierto día pagó, reconociendo por parte de la funeraria la cantidad que él ha depositado y pagando inmediatamente la diferencia para cancelar en totalidad el contrato y si los precios han cambiado, él debe asumir el incumplimiento del contrato y por ende, someterse al precio actual del servicio.



**5. Cuestionario de evaluación de control interno basado en metodología COSO 2013**

Nº	Componente	Preguntas	SI	NO
1	<b>Ambiente de Control</b>	¿La empresa requiere de un proceso de actualización, custodia y registro de la cuentas por cobrar?	X	
2		¿Aplica la entidad estimaciones para las cuentas incobrables aplicadas y actualizadas a las cuentas por cobrar?	X	
3		¿Existen normas generales, lineamientos, acuerdos, decretos u otro ordenamiento en materia de Control Interno aplicables a la empresa?		X
4		¿Existe evidencia de que los funcionarios del departamento de cuentas por cobrar destacan los aspectos éticos y de integridad, así como en la importancia del Sistema de Control Interno?		X
5		¿La empresa cuenta con un Reglamento Interior, Estatuto Orgánico u otro documento normativo en el que se establezca su naturaleza jurídica, sus atribuciones, ámbito de actuación, etc.?	X	
6		¿La empresa cuenta con Manual General de Organización o algún documento de similar naturaleza?		X
7		¿La empresa cuenta con algún documento (lineamiento, manual, norma, oficio o circular) en el que se establezcan las líneas de comunicación e información entre los funcionarios superiores y sus subordinados del área de cuentas por cobrar?		X
8		¿La empresa tiene formalmente establecido un manual de procedimientos para la administración de las cuentas por cobrar?		X
9		¿La empresa tiene formalizado un programa de capacitación para el personal del área de cuentas por cobrar?		X
10		¿Existe un procedimiento formalizado para evaluar el desempeño del personal que labora en el área de cuentas por cobrar?		X
11		En relación con la evaluación del desempeño del personal, ¿se tiene establecido un programa de objetivos y metas individuales alineadas (en correspondencia) con los del área así como con los estratégicos de la empresa?		X

1	<b>Evaluación de Riesgos</b>	¿Cuenta la empresa con un sistema o módulo de cuentas por cobrar?	X	
2		¿El área cuenta con un Plan o Programa Estratégico en el que se establezcan sus objetivos y metas estratégicos?	X	
3		A partir de los objetivos estratégicos institucionales autorizados ¿se establecieron objetivos y metas específicos para el área de cuentas por cobrar?		X
4		¿El departamento de cuentas por cobrar tiene establecidos indicadores para medir el cumplimiento de los objetivos de su Plan o Programa Estratégico?		X
5		¿El área de cuentas por cobrar tiene identificados los riesgos que pudieran afectar el cumplimiento de sus objetivos y metas?		X
6		¿El departamento de cuentas por cobrar cuenta con una metodología para identificar, evaluar, administrar y controlar los riesgos que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas?		X
1	<b>Actividades de Control</b>	¿Se tienen expedientes unitarios o independientes para las cuentas por cobrar Clientes?	X	
2		¿El sistema de registro de las cuentas por cobrar que utilizan es manual o automático, en cualquier de los casos que sea, se lleva un registro independiente, una tarjeta o ficha por cada cliente?	X	
3		¿La empresa cuenta con una política o manual, en el que se establezca la obligación de evaluar y actualizar periódicamente las políticas y procedimientos, particularmente de los procesos sustantivos y adjetivos relevantes por los que se da cumplimiento a sus objetivos y metas el área de cuentas por cobrar?		X
4		¿Se tiene formalmente implantado un documento por el cual se establezca(n) el(los) plan(es) de recuperación de desastres y de continuidad de la operación para los sistemas informáticos asociados directamente a los procesos o actividades por lo que se da cumplimiento a los objetivos y metas?		X

1	<b>Informacion y Comunicación</b>	¿La entidad adopta políticas para la adecuada administración y registro de las cuentas por cobrar?		X
2		¿La alta gerencia cuenta con información actualizada sobre los procesos llevados a cabo en relación con el rubro de cuentas por cobrar?	X	
3		En relación con los objetivos y metas establecidos por la institución en su Plan o Programa Estratégico, o documento análogo, ¿existen responsables designados para generar la información sobre el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el área de cuentas por cobrar (indicadores)?		X
4		¿Se tiene formalmente instituida la elaboración de un documento (informe, reporte, etc.) por el cual se informe periódicamente al Titular de la institución, la situación que guarda el funcionamiento general del Sistema de Control Interno dentro del área de cuentas por cobrar?		X
5		¿El área de cuentas por cobrar cumple con la obligatoriedad de registrar contablemente sus operaciones y que éstas se reflejen en la información financiera?	X	
1	<b>Supervisión</b>	¿Se proporciona manuales sobre el control interno para el registro, manejo y utilización adecuada de las cuentas por cobrar?		X
2		¿Existe una persona asignada para el control y supervisión de las cuentas por cobrar de la funeraria?		X
3		¿Realizan actividades para comprobar la existencia y eficiente utilización de esos activos?		X
4		¿La funeraria cuenta con un procedimiento formal por el cual se establezcan los lineamientos y mecanismos necesarios para que los responsables de los procesos (controles internos), en sus respectivos ámbitos de actuación, comuniquen los resultados de sus evaluaciones de Control Interno y de las deficiencias identificadas al responsable de coordinar las actividades de Control Interno para su seguimiento?		X

## 6. Organigrama

