

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



MONOGRAFÍA PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADAS EN
CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS

TEMA:

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA
METODOLOGÍA COSO 2013 EN EL ÁREA DE CUENTAS POR
COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

AUTORES:

BR. RAQUEL ARAUZ ESPINOZA.
BR. JALISSA LIBETH AVENDAÑO ALARCON.
BR. CINTHYA ELENA RUIZ ROJAS.

TUTOR:

MSC. ELVIN EMILETH ARAUZ ARANCIVIA

MANAGUA, MAYO 2019

i. Dedicatoria

A Dios

Por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, bendiciéndome y dándome fuerzas y ser mi guía para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados hasta este momento tan importante, de mi formación profesional.

A mi madre

Por su apoyo constante, por llenar mi vida con sus valiosos consejos y por demostrarme siempre su amor y dedicación incondicional porque ella me ayudó en las buenas y en las malas y lo sigue haciendo, además de haberme dado la vida, siempre confió en mí y nunca me abandonó.

A mi familia

Por haber sido mi apoyo durante todo este tiempo y que gracias a su apoyo moral me permitieron permanecer con empeño, dedicación y cariño y a quienes contribuyeron con un granito de arena para culminar con éxito la meta propuesta.

A mi novio

Quien con su apoyo incondicional me aconsejo y oriento en todos los momentos que necesité, por estar conmigo durante todo este proceso, de la mejor manera contribuyo en mi carrera y a través de sus consejos, de su amor, y paciencia me ayudo a culminar esta meta.



Raquel Arauz Espinoza.



EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

i. Dedicatoria

A Dios.

Por haberme dado la vida y fortaleza para poder cumplir mis objetivos y llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres.

Por ser el pilar más importante, por inculcarme valores y principios que me llegaron a convertir en una persona de bien, quienes con sus consejos me enseñaron que en la vida se pueden lograr muchas cosas si te lo propones.

A mi novio.

Quien me brindó su amor, cariño, paciencia y apoyo incondicional a lo largo de mi carrera, por motivarme siempre a estudiar y no darme por vencido, por preocuparse por mí en cada momento y querer lo mejor para mi porvenir.

A mi tutor.

Por su acertada orientación y discusión crítica para aclarar cualquier tipo de dudas, por su apoyo y enseñanza las cuales me permitieron culminar este trabajo.



Jalissa Libeth Avendaño Alarcón.

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA METODOLOGÍA COSO 2013

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

i. Dedicatoria

A Dios

Por ser el maestro que me dio la oportunidad de estar hasta aquí cumpliendo las metas propuestas, por ser el guía en este largo caminar e iluminarme para poder lograr mis objetivos.

A mi hija

Por ser el motor que me impulsa a seguir en este proceso de mi preparación profesional, ella es la luz de mi vida y mi razón de superación.

A mis padres y mi hermana

Por todo el apoyo incondicional que me han brindado, por no permitir que me olvidara de los objetivos de estudios.

A mi esposo

Por toda la comprensión y el soporte brindado para lograr mi propósito profesional.

A la empresa ARCOL Exportación -Importación

Por brindarme la oportunidad de realizar mi estudio de pre-grado y brindarme la confianza en permitir conocer más a fondo el manejo de la empresa.

A mi tutor

Por ofrecerme sus conocimientos para poder efectuar la tesis y por toda la paciencia de enseñar y lograr culminar este propósito.



Cintha Elena Ruiz Rojas

Pág. i

ii. Agradecimiento

A Dios

Por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mi madre

Por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron y por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

A mi novio

Quien ha sido el apoyo incondicional durante todo este tiempo y la mayor motivación porque con su amor y respaldo me motivo a estudiar y seguir adelante y alcanzar mis objetivos, se preocupó por mí en cada momento y siempre quiso lo mejor para mi porvenir.

A mi tutor

MSc. Elvin Arauz Arancivia quien con sus enseñanzas, experiencia, conocimiento y motivación me oriento en la investigación, más que un docente, un gran amigo, que, gracias a sus consejos, me asesoró al correcto desarrollo de este trabajo, y que a lo largo de este tiempo me brindó el apoyo para desarrollarme profesionalmente y logró que culminara mis estudios.

A mis compañeras

Jalissa Avendaño y Cinthya Ruiz porque sin el equipo que formamos, no hubiésemos logrado esta meta.

A los docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional y a la universidad UNAN-Managua, por haberme brindado la oportunidad y enriquecerme en conocimiento.

Raquel Arauz Espinoza.

ii. Agradecimiento

En primer lugar, doy infinitas gracias a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme las fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida.

A mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, a mi tutor por su orientación y ayuda brindada para la realización de este trabajo, a todos mis maestros quienes hicieron parte de este proceso de mi formación profesional y a todos aquellos que de una u otra forma han colaborado a la culminación de este trabajo.

Jalissa Libeth Avendaño Alarcón.

ii. Agradecimiento

Agradezco en primer lugar inmensamente a Dios por darme la fortaleza y sabiduría necesaria para poder lograr mi proyecto profesional.

A mi hija Silvia Belén Gamboa Ruiz y mi esposo por todo el amor que me han brindado y por ser mi inspiración que me lleva a conseguir lo propuesto.

A mis padres por siempre estar presentes apoyándome en los momentos más difíciles y por esos consejos en los cuales les agradezco infinitamente. A toda mi familia por estar siempre a mi lado.

A mi tutor Msc. Elvin Arancivia por brindarme el tiempo que requerí para poder culminar esta etapa de mi vida.

A William Antonio Bustamante por brindarme la confianza y la oportunidad de poder pertenecer a la familia de ARCOL.

Cintha Elena Ruiz Rojas



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA METODOLOGÍA COSO 2013

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

iii. Carta aval del tutor

«Mayo, 2019»

MSc. Ada Ofelia Delgado Ruz

Directora del Departamento de Contaduría Pública y Finanzas

Facultad de Ciencias Económicas

UNAN-Managua

Su despacho

Estimada maestra Delgado:

Por medio de la presente, remito a Usted los juegos resumen final de Monografía correspondiente al II Semestre 2018, con tema **“Evaluación del Control Interno utilizando la metodología COSO 2013 en el área de cuentas por cobrar en la empresa A.E.I periodo 2018”** presentado por los bachilleres **«RAQUEL ARAUZ ESPINOZA»** con número de carné **«13201333»** **«JALISSA LIBETH AVENDAÑO ALARCON»** con número de carné **«13200299»** y **«CINTHYA ELENA RUIZ ROJAS»** con número de carné **«13201454»** para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública y Finanzas.

Este trabajo reúne los requisitos establecidos para resumen final de Monografía que especifica el Reglamento de la UNAN-Managua.

Esperando la fecha de defensa final, me suscribo deseándole éxito en sus labores cotidianas.

Cordialmente,

MSc. Elvin Emileth Aráuz Arancivia
Tutor de Monografía de Grado
UNAN-Managua

Cc.: Archivo

iv. Resumen

El desarrollo de este trabajo se hizo tomando en cuenta la necesidad de evaluar el control interno en la empresa A.E.I, en el área de cuentas por cobrar basándonos en la metodología COSO 2013, a través de la cual se llegó a la problemática existente que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, que le permita ayudar a la eficiencia de sus operaciones. Ante tal situación, se diseñó una propuesta de implementar un sistema de control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar, considerando la importancia que representa el control interno en las instituciones.

El método utilizado para llevar a cabo la investigación es de tipo descriptivo ya que por la parte cuantitativa se pretende la recolección de los datos que se fundamentan en la medición de las variables o conceptos contenidos. Por la parte cualitativa se han desarrollado preguntas que darán respuestas al problema, examinando los hechos actuales que presenta la organización, las encuestas fueron realizadas al gerente general, gerente de ventas, encargada de cuentas por cobrar y ejecutivos de ventas. Los métodos y técnicas de recolección de datos fueron la entrevista y encuesta lo cual, nos permitió tomar la información y registrarla para su posterior análisis.

Se realizó la evaluación del sistema de control interno, de acuerdo a COSO 2013, utilizando las técnicas para medir el control interno, como son: observación, cuestionario e instrumentos.

Al carecer de un control interno sólido que permita regular el adecuado proceso de cobros, se elaboró un plan que promueva la efectividad en las cuentas por cobrar, a través de la aplicación de políticas y procesos, tomando como base los componentes establecidos en el informe COSO 2013, se creó un manual de funciones para los trabajadores de la empresa, un manual de políticas y procedimientos y manual de control interno, estos últimos enfocados en cuentas por cobrar, para que permita estandarizar la planificación interna con lo que se conseguirá el cumplimiento oportuno de las operaciones de la organización.

Dentro de las principales conclusiones obtenidas de la investigación se presenta la ausencia de un Sistema de Control Interno a través de manuales basados en los cinco componentes de COSO 2013, que llevan a cabo la Gerencia y cuentas por cobrar, dado

que no lo hacen de forma integrada y aunque conocen del sistema de control interno, no saben cómo implementarlo, lo que propicia los errores o fallas que hacen deficientes las

Pág. iv

actividades, ante la falta de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y en los procesos que van de la mano con los objetivos de la empresa, se consideró la necesidad de implementar un sistema estructurado de control interno que permita mejorar la efectividad para la recuperación del efectivo y el cumplimiento adecuado de sus operaciones. Esta propuesta da respuesta al componente N°. 3- Actividades de control, donde quedan establecidas las acciones que contribuirán a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial. La gerencia se encargará de llevar a cabo la implementación de control interno mediante la evaluación de riesgos, informar y comunicar al personal y llevar a cabo la supervisión, para ser garante de su cumplimiento.



v. ÍNDICE

i. Dedicatoria	i ii.
Agradecimiento	ii iii.
Carta aval del tutor	iii iv.
Resumen	iv
I. Introducción	1
1.1. Antecedentes	3
1.1.1. Antecedentes teóricos o históricos	3
1.1.2. Antecedentes de campo	5
1.2. Justificación	7
1.3. Planteamiento del problema	9
1.4. Formulación del problema	10
II-Objetivos	11
2.1. Objetivo General	11
2.2. Objetivos Específicos	11
III. Marco teórico	12
3.1. Generalidades de la empresa	12
3.1.1. Reseña histórica.	12
3.1.2. Misión	13
3.1.3. Visión	13
3.1.4. Valores	13
3.1.5. Organigrama	14
3.2. Generalidades de la contabilidad	15
3.2.1. Concepto de contabilidad	15
3.2.2. Qué es la contabilidad	18
3.2.3. Tipos de contabilidades	19
3.3. Políticas de crédito	23
3.3.1. Concepto básico de políticas de crédito	23
3.3.2. Tipos de políticas de crédito	25
3.3.3. Principios elementales para otorgar un crédito	25
3.3.4. Entorno económico de políticas de crédito	26
3.3.5. Objetivos de cuentas por cobrar	27



3.3.6.	Medidas preventivas para evitar la morosidad	28
3.3.7.	Finalidades de gestión de riesgo	29
3.4.	Procedimientos de cobro	29

Pág. v

3.4.1.	Etapas final de cobro	30
3.4.2.	Ventas a crédito y cuentas por cobrar.	32
3.4.3.	Cuentas incobrables.	32
3.4.4.	Métodos para calcular las cuentas incobrables.	33
3.4.5.	Razones financieras	35
3.5.	Control Interno	36
3.5.1.	Definición	36
3.5.2.	Evolución del Control Interno.....	37
3.5.3.	Objetivos informe COSO 2013	37
3.5.4.	Componentes, principios y puntos de enfoque	38
	
38	IV. Preguntas directrices	
44		
V.	Operacionalización de variables	45
VI.	Diseño metodológico	48
6.1.	Métodos de investigación	48
6.2.	Fuentes y técnicas de recolección de la información.	48
6.3.	Población y Muestra.....	49
VII.	Análisis de resultados	50
7.1.	Políticas de crédito	50
7.2.	Procedimientos de cobro.	52
7.3.	Control Interno	55
7.4.	Análisis de cuestionario control interno en la empresa A.E.I	64
	Manual De Funciones	65



Manual De Políticas y Procedimientos	82
Manual De Control Interno	95
VII. Conclusiones	108
VIII. Recomendaciones	110
IX. Bibliografía	112
X. Anexos	114



I. Introducción

El presente trabajo tiene como finalidad evaluar el control interno utilizando la metodología COSO 2013 en el área de cuentas por cobrar en la empresa A.E.I periodo 2018, a fin de corroborar si en la empresa existen controles, manuales o procedimientos para el manejo del área, y si se cumple con los mismos en el caso de que existan. Si estos controles son eficientes a fin de poder identificar las oportunidades o debilidades y así realizar las recomendaciones adecuadas a las necesidades de la empresa.

El desarrollo de este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cualitativo, la investigación es de tipo descriptivo - explicativo y se realizó específicamente en el área de cuentas por cobrar, para la obtención de la información se efectuó entrevista al Gerente General, Gerente de Ventas, Contador General, Responsable de Cartera y Cobro y Ejecutivos de Ventas; donde se obtuvo información útil y veraz la cual una vez procesada suministrarán el resultado que nos guiaran a que se analice la necesidad de elaborar un manual de control interno, así la información sea oportuna para la toma de decisiones de la organización.

La investigación se desarrolla tanto en aspectos teóricos como prácticos. Teóricos porque se conceptualizan las categorías y prácticos porque se desarrollarán actividades para la recolección de datos utilizando instrumentos cualitativos como entrevistas y cuantitativos como encuestas.

Se realizó una conceptualización de las categorías y la recolección de datos a través de las encuestas las cuales están dirigidas al personal de manera general y entrevistas a la dirección y trabajadores de la empresa, luego se concluyó con el diagnóstico de las debilidades o riesgos existentes, en el que se evaluó la efectividad del control interno en las cuentas por cobrar por cada componente del control interno, después se procedió a desarrollar el plan de control interno para que posteriormente sea implementado en la entidad.

Se realizó la evaluación del sistema de control interno, basándonos en el informe del modelo COSO 2013, en el cual identificamos los aspectos positivos y negativos de los diferentes componentes del mismo.

Para un mejor entendimiento esta investigación se organizó en acápites descritos de la siguiente manera: El acápite I, presenta la introducción, los antecedentes de la



EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

investigación, tanto históricos como de campo, justificación, planteamiento del problema y formulación del problema.

El acápite II, contiene el objetivo general y los específicos, que muestran lo que se pretende alcanzar con este trabajo, dirigido como una evaluación de control interno en las cuentas por cobrar, correspondiente al periodo del año 2018.

Luego el acápite III, comprende el marco teórico y se divide en subtemas como son: Generalidades de la empresa, contabilidad, auditoría, auditoría interna, políticas de crédito, procedimientos de cobro, Control Interno, Evolución del Control Interno, componentes, principios y puntos de enfoque. El acápite IV, aborda las preguntas directrices de la investigación, las cuales son comprobadas mediante el desarrollo y evaluación de las mismas.

El acápite V, contiene la operacionalización de variables en lo que se aborda la definición conceptual y operacional, dimensiones e indicadores a utilizar, posteriormente el acápite VI, corresponde al diseño metodológico para el desarrollo de la investigación describe el enfoque, tipo de investigación, población y muestra objeto de estudio, y las herramientas utilizadas para la recolección y procesamiento de información.

El acápite VII, se presentan los análisis de los resultados tomando en consideración las variables en estudio como la identificación del marco legal y normativo aplicable a la entidad, los procedimientos utilizados y debilidades determinadas.

En el acápite VIII, se describen las principales conclusiones de la investigación tomando como base las herramientas utilizadas que son la base fundamental de una opinión; posterior del acápite IX, se describen las recomendaciones fundamentales con los instrumentos y análisis realizados.

El acápite X, abarca lo que es la bibliografía con las fuentes de información utilizada en el desarrollo teórico y práctico del presente trabajo y finalmente el acápite XI, que incluye los anexos.

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes teóricos o históricos

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

El origen del Control Interno, suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

Según Piattini, M y Navarro, E (2001) definen al Control Interno (CI) como "cualquier actividad o acción realizada manual y/o automáticamente para prevenir, corregir errores o irregularidades que puedan afectar al funcionamiento de un sistema para conseguir sus objetivos". (p.30)

El CI comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas en un negocio para salvaguardar sus bienes, verificar la exactitud y seguridad de los datos de contabilidad, desarrollar la eficiencia de las operaciones y fomentar la adhesión a la política administrativa.

Vargas, L (2017). Realizo una tesis para optar al grado de master en contabilidad con énfasis en auditoría titulada: "Evaluación de control interno de cuentas por cobrar de la veterinaria ZOONIC en el año 2016, para proponer un manual de políticas de crédito y cobranza" La tesis se elaboró con el objetivo de evaluar el control interno de cuentas por cobrar, para proponer un manual de políticas de crédito y cobranza. Se determinó que el control interno es deficiente en las áreas de crédito, cuentas por cobrar y cobranza, debido la inadecuada segregación de funciones, produciendo errores significativos; razón por la que se deben elaborar planes de acción para prevenir, mitigar y corregir errores de importancia.

Evolución del Concepto de Control Interno

El concepto "Control Interno" no tiene una definición universalmente aceptada, no obstante, al definir el concepto diferentes autores tienen puntos coincidentes, a saber: contribuye al logro de los objetivos propuestos, comprende un plan de organización, métodos y procedimientos para asegurar la integridad de la información, la eficiencia operativa y el cumplimiento de regulaciones aplicables.

Áreas, J. Gómez, M. y López, M (2018). Abordaron un estudio de tesis monográfica titulada: "Evaluación del control interno en las cuentas por cobrar de la Empresa de Protección y Vigilancia, S.A. en el período 2015-2016" fue realizada en la

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

ciudad de Managua, durante el año 2017. El propósito de dicha investigación consistió en evaluar el control interno de las cuentas por cobrar de EMPROVISA durante un periodo determinado. Para poder desarrollar de una manera amplia la investigación y conocer las actividades realizadas en el área de cuentas por cobrar de la empresa, se identificó el marco legal y normativo de la entidad, se analizó el procedimiento utilizado para la evaluación del control interno en las cuentas por cobrar por medio de las 5 fuerzas de Porter, se evaluó el control interno aplicado en las cuentas por cobrar en base a COSO 2013 y se propuso un plan de acción para ser implementado en el año 2018.

Plano Internacional:

La referencia más antigua al término de Control Interno Comprobación Interna (Internal check), se hace por L.R. DICKSEE en 1905. Indicando que un Sistema apropiado de comprobación obvia, frecuentemente la necesidad de una auditoria detallada. Este concepto incluye tres elementos: División de labores, utilización de los registros de contabilidad y rotación de personal.

En 1930 Bennet, G define el Control Interno, como: Un sistema de comprobación interna puede definirse como la coordinación del sistema de contabilidad y de los procedimientos de oficina, de tal manera que el trabajo de un empleado llevando a cabo sus labores delineadas en una forma independiente, compruebe continuamente el trabajo de otro empleado, hasta determinado punto que pueda involucrar la posibilidad de fraude.

Encalada, F y Orellana, J (2011) realizaron un estudio de tesis titulada: “Evaluación del sistema de control interno del programa de maternidad gratuita en el Hospital Mariano Estrella de la ciudad de cuenca, periodo enero a diciembre de 2010”, Universidad Del Azuay, Cuenca–Ecuador; El Hospital Mariano Estrella, es una entidad pública en el marco del Proyecto denominado Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos, bajo la responsabilidad de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES, han decidido realizar esta evaluación mediante la cual, se ha podido determinar la inexistencia de control interno a este programa, razón por la que se considera de importancia el análisis institucional para determinar las causas y consecuencias que genera este problema.

La primera definición formal de Control Interno fue establecida originalmente por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA en 1949: El Control

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

Interno incluye el Plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas, un “sistema” de Control Interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas”.

En 1971 se define el Control Interno en el Seminario Internacional de Auditoría Gubernamental de Austria, bajo el patrocinio de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) como: El Control Interno puede ser definido como el plan de organización, y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución.

En 1992, en el Informe COSO queda expresado que el Control Interno se entiende como: “El proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas.”

1.1.2. Antecedentes de campo

Zamora, A, Rocha, A. y Rosales, D. (2015). Realizó una tesis para culminar sus estudios de pregrado titulada: Evaluación del Control Interno en las cuentas por cobrar de la Empresa Distribuidora la Universal, S. A. para el periodo finalizado 2014. En la UNAN-MANAGUA, y su principal objetivo es explicar una evaluación del control interno en el área de las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora la Universal S, A esto con el objetivo de presentar una propuesta de un manual de control interno para el área cartera y cobro con el fin de que la información presentada en los Estados Financieros será oportuna para la toma de decisiones.

Dada la investigación fue presentada una propuesta de manual de control interno a dicha empresa.

Corrales, M. (2016). Realizo una tesis para culminar su maestría para optar al título de maestro en contabilidad con énfasis en auditoría en UNAN-MANAGUA titulada: Propuesta del diseño de un sistema de control interno bajo el enfoque del modelo COSO III, para la empresa Metropolitana, de la Ciudad de Managua, periodo de Julio a



octubre 2016. Su principal objetivo es conocer a través de técnicas de investigación la situación real de la empresa en cuanto a características particulares, control y riesgos, que hacen necesario la elaboración propia de manuales. Se logró presentar a través de instructivo una propuesta de Guía que contenga las fases para la implementación de COSO III a través de manuales, que permitirá a la Empresa Metropolitana obtener los resultados necesarios.

Corea, A (2018). Realizo una inspección en A.E.I la cual fue con el propósito de constatar que dentro de la organización se cumplieran todas las normas requeridas dentro de código del ministerio del trabajo, en dicha, revisión se pudo corroborar que en A.E.I. se cumple con todas las normas requeridas.

1.2. Justificación

Con el presente trabajo se pretende evaluar el control interno utilizando la metodología COSO 2013 en el área de cuentas por cobrar en la empresa A.E.I periodo 2018, considerando que esta es una entidad que está en proceso de crecimiento,



permitiendo que pueda desarrollarse de una manera ordenada y coordinada, con el propósito de generar más oportunidades laborales a la sociedad, de igual manera que salvaguardar los intereses de los propietarios.

La temática surge por el interés de fortalecer los conocimientos del ámbito de la auditoría interna, puesto que, es una de las especialidades que motiva a un futuro profesional de la contaduría, ya sea como usuario o como protagonista.

Este trabajo investigativo será útil para la empresa en estudio ya que le permitirá conocer la importancia de aplicar control interno, a los autores de esta investigación nos ayudará en el desarrollo de las habilidades investigativas y enriquecer nuestros conocimientos teóricos y prácticos acerca de la aplicación de COSO 2013, a la universidad le servirá como fuente bibliográfica para que los estudiantes de la carrera de Contaduría Pública y Finanzas y carreras afines puedan realizar sus consultas con respecto a investigaciones relacionadas con la temática.

El documento está estructurado para que pueda ser interpretado por cualquier usuario de la auditoría interna, de igual manera, los estudiantes y egresados de la carrera de contaduría pública y finanzas y otras carreras de las ciencias económicas.

La empresa A.E.I, actualmente no utiliza un manual en relación a las políticas y los procedimientos para los controles administrativos en la recuperación de su cartera, por dicho motivo carece de procedimientos de recuperación, así como herramientas para el control de la cartera por lo tanto la solución a este problema es la elaboración de una propuesta de un manual de procedimientos.

Por lo antes descrito es la necesidad de esta propuesta del manual de procedimientos para las cuentas por cobrar, el que será de utilidad en la aplicación en el proceso de registro y de recuperación de cartera, y de esta manera lograr que las gestiones administrativas en el cobro sean más eficaces y eficientes.

Es útil contar con métodos efectivos para la recuperación de cartera para la eficiente gestión administrativa de cuentas por cobrar que impacten positivamente los resultados económicos y de esta manera cumplir con sus obligaciones.



Con los resultados de esta investigación servirá para dar un aporte de manera eficiente el manejo de las cuentas por cobrar ya que en un área donde los procesos son muy dinámicos y no se debe realizar procedimiento de manera empírica o informal.

Los resultados de esta investigación servirán como punto de partida para las actualizaciones de políticas de procedimientos del área de cartera y cobro ya que hoy en día los métodos y administración es cambiante con las tecnologías.

1.3. Planteamiento del problema

Síntoma: La empresa A.E.I presenta deficiencias con respecto al manejo del control interno del área de cuentas por cobrar durante el periodo 2018. Para el año analizado la empresa muestra un alto nivel de incumplimiento de las principales políticas que rigen el control interno y muy poca actividad de evaluación y monitoreo del mismo. Tener un



control interno deficiente y de poca calidad puede llevar a la empresa a perder grandes cantidades de dinero por medio de malos manejos realizados por los empleados, además de perder credibilidad de la competitividad con la que realiza sus operaciones y la confiabilidad de la información que ofrece en el mercado, lo cual afectara directamente en sus utilidades.

Causa: En la administración de la empresa A.E.I, hemos observado que no cuentan con una razonable estructura administrativa, un adecuado sistema de control interno, como herramientas indispensables para una óptima utilización de los recursos; a raíz de lo cual se puede observar en la empresa los siguientes problemas: La empresa no cuentan con una “Un Manual de Auditoría Interna” que definan procedimientos y expliquen cómo realizar funciones y tareas.

Pronóstico: Tomando como referencia lo anterior surge la necesidad de que la administración, actualice las políticas de control interno para el área de cuentas por cobrar, poniendo en práctica parámetros confiables de información como el Informe COSO 2013, además que implemente planes de evaluación, identificación de riesgos y monitoreos continuos específicamente para el área en cuestión como parte del funcionamiento, a fin de que la empresa evite perdidas de dinero y alcance su nivel máximo de competitividad en los procesos que se llevan a cabo en el área de cuentas por cobrar y cumpla con sus objetivos.



1.4. Formulación del problema

¿De qué manera la evaluación del control interno para las cuentas por cobrar influirá en la posición financiera de la empresa A.E.I?



II-Objetivos

2.1. Objetivo General

Evaluar el control interno utilizando la metodología COSO 2013 en el área de cuentas por cobrar en la empresa A.E.I periodo 2018

2.2. Objetivos Específicos

2.2.1. Analizar las políticas de crédito en la empresa A.E.I para el periodo 2018.

2.2.2 Explicar procedimientos de cobros, realizados por la empresa A.E.I.

2.2.3 Evaluar el control interno de acuerdo a la metodología COSO 2013 en la empresa A.E.I

2.2.4 Diseñar una propuesta de Control Interno para el área de cuentas por cobrar en la empresa A.E.I aplicable al periodo 2020.

III. Marco teórico

3.1. Generalidades de la empresa

3.1.1. Reseña histórica.

A.E.I es una empresa de giro comercial que se dedica a la comercialización de productos de belleza de uso profesional con diferentes marcas tales como LAKMEcosmetics, FIRENZE-profesional, BBCOS, SORME-treatment.

A.E.I fundada en 1995 con el objetivo de brindar a los salones de belleza marcas de uso profesional.

Amilcar Ramos Romero, en sus siglas A.E.I es una empresa que se caracteriza por el trabajo en equipo y por sus altos valores esto de manera interna y externa, está ubicada en el departamento de Managua, Rotonda Bello Horizonte 3 cuadras al norte, 225 varas arriba.

En su inicio empezó con diferentes marcas como WELLA-profesional y venta de accesorios para el cabello tales como cepillos, peines, etc.

Luego decide dejar la marca WELLA e Importar LAKME-cosmetics, una marca de uso profesional la cual ofrece tintes, shampoos, tratamientos y todo de uso capilar para todo tipo de necesidades; dicha marca tubo una excelente aceptación en el mercado.

Tiempo después llega FIRENZE otra marca capilar de uso profesional, con una gran variedad excelentes para el cuidado del cabello.

ARCOL decide Importar SORME-cosmetics treatment., la cual es una línea facial que brinda maquillaje y tratamiento del rostro.

En 2016 llega BBCOS otra marca de uso capilar, esta ofrece todo en el ramo capilar; excelentes para cada tipo de necesidades.

Atiende exclusivamente a salones de belleza, está dividida por marcas y zonas; esto para un mejor manejo y para brindarle mejor atención a sus clientes.

Abarca Managua, Zona Norte, Zona Sur y Zona Central; por consiguiente, cada vendedor atiende diferentes zonas y ofrece las diferentes líneas.



EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

Desde inicios su mayor responsabilidad es brindarles a sus clientes una atención personalizada, esto les ha permitido posicionarse en un buen lugar en el mercado.

3.1.2. Misión

Brindarles a nuestros clientes un buen servicio, seguir con las mejores marcas del mercado y garantizar la confianza del cliente hacia nosotros.

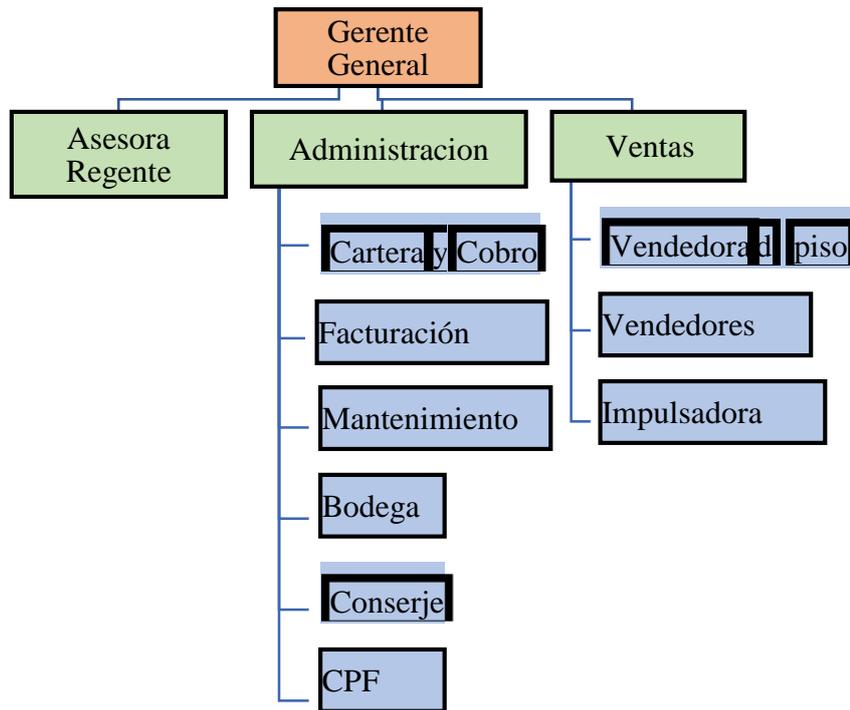
3.1.3. Visión

Posicionarnos como la mejor marca del mercado de uso profesional en el cabello y el rostro. Seguir abriendo mercado.

3.1.4. Valores

- Confiabilidad
- Respeto
- Trabajo en equipo
- Honestidad
- Eficiencia

3.1.5. Organigrama



Fuente: Empresa A.E.I

3.2. Generalidades de la contabilidad

3.2.1. Concepto de contabilidad



Es la disciplina que enseña las normas y los procedimientos para ordenar, analizar y registrar las operaciones practicadas por las unidades económicas constituidas por un solo individuo o bajo la forma de sociedades civiles o mercantiles (bancos, industrias, comercios o instituciones de beneficencia, etc.). Lara Flores, Elías (1999).

De acuerdo a lo expresado por Gertz, F (1990) que, para poder hacer una visión histórica de la contabilidad, es pertinente hacerlo a la luz de los elementos que constituyen el objetivo de la actividad contable.

"Si partimos de que el objetivo de la contabilidad es conservar un testimonio de naturaleza perenne de los hechos económicos ocurridos en el pasado."

Para el año 6000 a.C., se contaba ya con los elementos necesarios o indispensables para conceptuar la existencia de una actividad contable, ya que el hombre había formado grupos, inicialmente como cazadores, posteriormente como agricultores y pastores, y se había dado ya inicio a la escritura y a los números, elementos necesarios para la actividad contable.

Se tiene como el antecedente más remoto una tabilla de barro de origen sumerio en Mesopotamia datada cerca del 6000 a.C.

Respecto a Egipto, es común ver en los jeroglíficos a los escribas, los cuales representan ciertamente a los contadores de aquella época, realzando su labor contable.

Para rememorar los orígenes de la contabilidad es necesario recordar que las más antiguas civilizaciones conocían operaciones aritméticas rudimentarias, llegando muchas de estas a crear elementos auxiliares para contar, sumar, restar, etc. tomando en cuenta unidades de tiempo como el año, mes y día. Una muestra palpable del desarrollo de estas actividades es la creación de la moneda como único instrumento de intercambio. Solo Contabilidades, (s.f).

3.2.1.1. Origen y Etapas

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

Para rememorar los orígenes de la contabilidad es necesario recordar que las más antiguas civilizaciones conocían operaciones aritméticas rudimentarias, llegando muchas de estas a crear elementos auxiliares para contar, sumar, restar, etc. tomando en cuenta unidades de tiempo como el año, mes y día. Una muestra palpable del desarrollo de estas actividades es la creación de la moneda como único instrumento de intercambio. Solo Contabilidades, (s.f).

Por tanto, podemos determinar que los orígenes de la contabilidad son tan antiguos como el hombre. Razón por la cual, en esta parte efectuaremos un estudio referido a la historia de la contabilidad dividida en cuatro etapas que son:

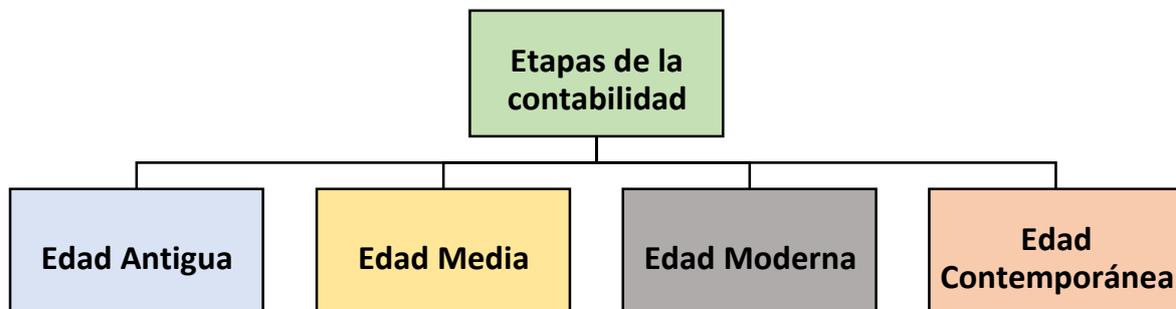


Ilustración de fuente propia con información de SoloContabilidades (s.f)

Edad antigua:

En el año 6.000 antes de Cristo existieron elementos necesarios para considerar la existencia de actividades contables.

Se considera como pionero en el estudio de la partida doble a Benedetto Cotrugli Rangeo nacido en Dalmacia, autor de “Della mercatura et del mercante perfetto”, obra que termino de escribir el 25 de agosto de 1458.

Edad media:

Entre los siglos VI y IX, en Constantinopla, se emite el “Solidus” de oro con peso de 4.5 gramos, que se constituyó en la moneda más aceptada en todas las transacciones internacionales, permitiendo mediante esta medida homogénea la registración contable.

Edad moderna:



EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

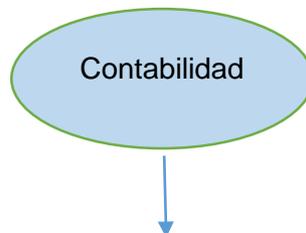
Edad contemporánea:

A partir del siglo XIX, la contabilidad encara trascendentales modificaciones debido al nacimiento de especulaciones sobre la

naturaleza de las cuentas, constituyendo de esta manera y dando lugar a crear escuelas, entre las que podemos mencionar, la personalista, del valor, la abstracta, la jurídica y la positivista.

Ilustración de fuente propia con información de SoloContabilidades (s.f)

3.2.2. Qué es la contabilidad



EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

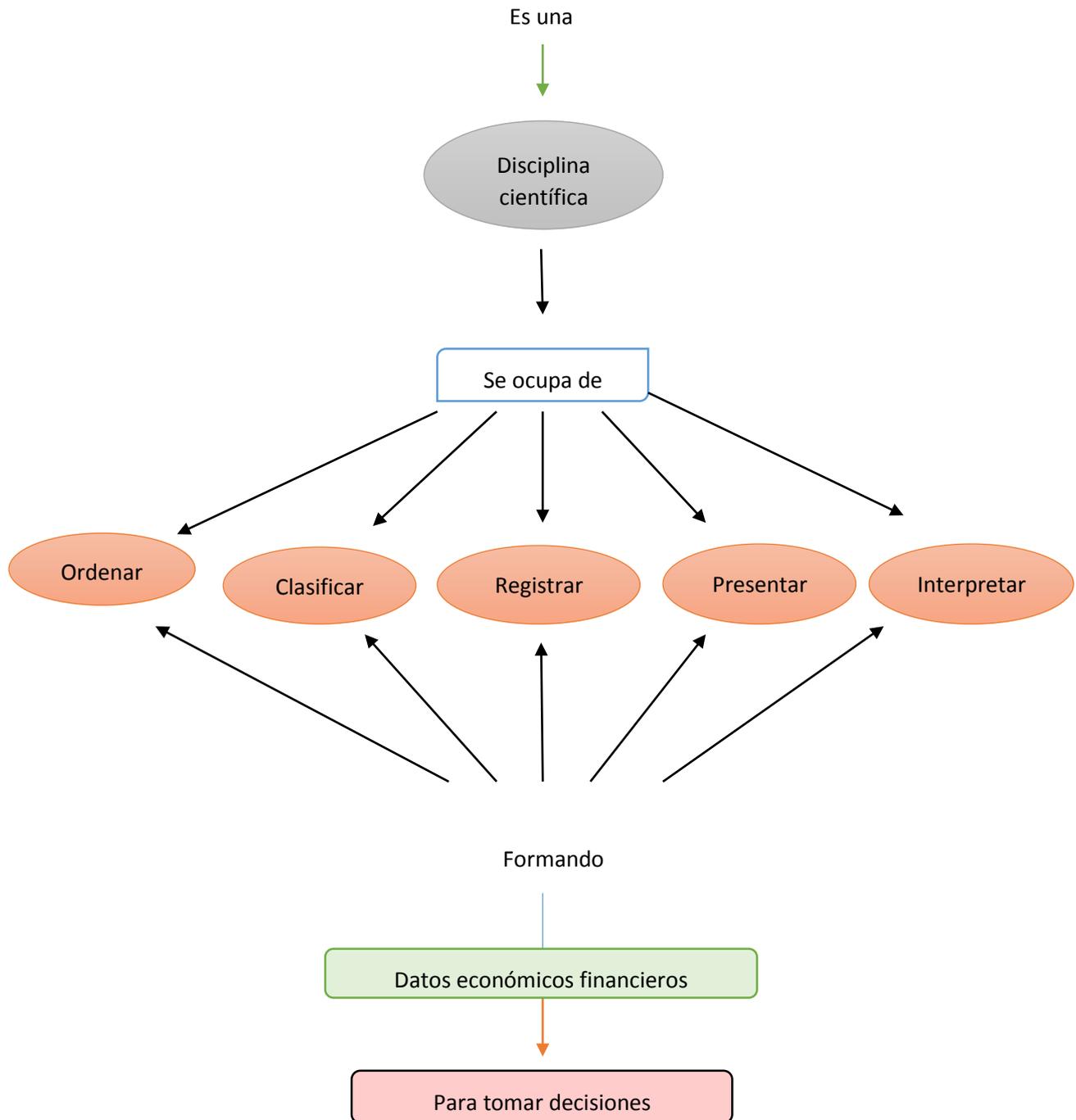


Ilustración de fuente propia con información de González, G (2003) (p.6)

Tal como señala Amat, Oriol (2012).

La contabilidad es una parte de la economía que se encarga de obtener información financiera interna y externa sobre las empresas para poder permitir su control y la adecuada toma de decisiones. La misión de la contabilidad financiera, o contabilidad externa, es obtener la información del patrimonio de la empresa y de sus resultados. (p.15)



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA METODOLOGÍA COSO 2013

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

Además, las empresas medianas y grandes están obligadas a auditar sus cuentas.

La auditoría de cuentas consiste en la revisión de éstas para comprobar que cumplen la normativa. Esta función es desarrollada por profesionales habilitados a tal fin, los auditores.

3.2.3. Tipos de contabilidades

De acuerdo con Cantú, G y Andrade, Nora (s.f) las contabilidades se clasifican en:

➤ **Contabilidad financiera**

Se conforma por una serie de elementos tales como las normas de registro, criterios de contabilización, formas de presentación, etc. A este tipo de contabilidad se le conoce como contabilidad financiera, debido a que expresa en términos cuantitativos y monetarios las transacciones que realiza una entidad, así como determinados acontecimientos económicos que le afectan, con el fin de proporcionar información útil y segura a usuarios externos para la toma de decisiones.

Este tipo de contabilidad es útil para acreedores, accionistas, analistas e intermediarios financieros, el público inversionista y organismos reguladores entre otros, todos usuarios externos de la información contable.

➤ **Contabilidad fiscal**

En forma similar al caso anterior, la contabilidad fiscal es un sistema de información diseñado para dar cumplimiento a las obligaciones tributarias de las organizaciones respecto de un usuario específico: el fisco. Como sabemos, a las autoridades gubernamentales les interesa contar con información financiera de las diferentes organizaciones económicas para cuantificar el monto de la utilidad que hayan obtenido como producto de sus actividades y así poder determinar la cantidad de impuestos que les corresponde pagar de acuerdo con las leyes fiscales en vigor. La contabilidad fiscal es útil sólo para las autoridades gubernamentales.

➤ **Contabilidad administrativa**

Todas las herramientas del subsistema de información administrativa se agrupan en la contabilidad administrativa, la cual es un sistema de información al servicio de las necesidades internas de la administración, orientado a facilitar las funciones administrativas de planeación y control, así como la toma de decisiones. Entre las

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA METODOLOGÍA COSO 2013

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

aplicaciones más típicas de esta herramienta se cuentan la elaboración de presupuestos, la determinación de costos de producción y la evaluación de la eficiencia de las diferentes áreas operativas de la organización, así como del desempeño de los distintos ejecutivos de la misma. Este tipo de contabilidad es útil sólo para los usuarios internos de la organización, como directores generales, gerentes de área, jefes de departamento, entre otros.

3.2.3.1. Auditoría **Concepto de auditoría**

Auditoría, en su acepción más amplia, significa verificar que la información financiera, administrativa y operacional que genera una entidad es confiable veraz y oportuna con el fin de aprovechar los recursos al máximo

Tal como señalan Arens, A. Randal. E y Beasley (2007)

“Auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente” (p.4).

Los primeros indicios sobre la utilización del término auditor se encuentran en escritos atribuidos a Anstófanes. César y Cicerón en Grecia y Roma. De manera simultánea. Documentos con una antigüedad aproximada de 2500 años revelan que durante el reinado de Ptolomeo Filadelfo II se practicaban auditorías internas para administrar el estado de Grecia. Estas nacientes auditorías se ocupaban de examinar la exactitud de los registros contables y evaluaban que fueran apropiadas las actividades reflejadas en las cuentas.

Con el correr del tiempo, el desarrollo y evolución de la auditoría interna se ubica en la expansión de la actividad industrial y comercial, cuando un productor o comerciante idea mecanismos para supervisar; vigilar y controlar a sus empleados y operaciones; son las primeras manifestaciones de auditoría interna ejercidas por el propio dueño del negocio. Santillana, J.R (2013) (p.4)

Tipos de auditoría

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

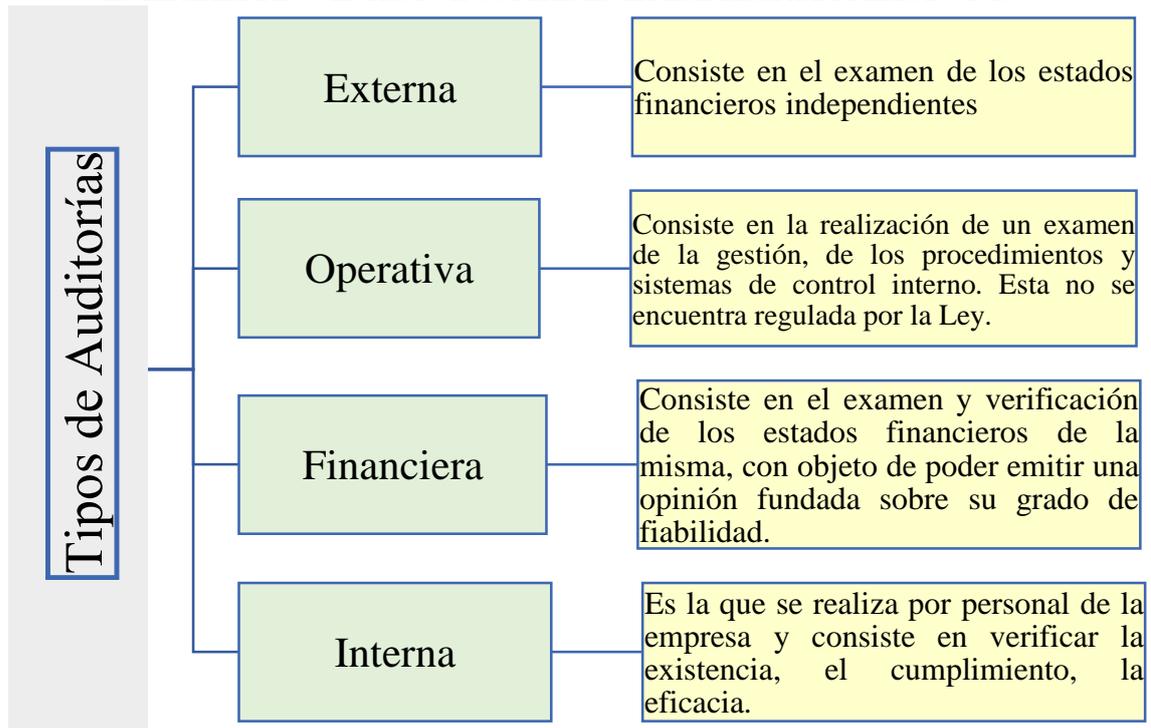


Ilustración de fuente propia con información de López, R (s.f)

3.2.3.2. Auditoría interna

Auditoría interna es una función que coadyuva con la organización en el logro de sus objetivos; para ello se apoya en una metodología sistemática para analizar los procesos de negocio y las actividades y procedimientos relacionados con los grandes retos de la organización, que deriva en la recomendación de soluciones. J.R (2013) (p.11)

La auditoría interna es una función practicada por auditores internos profesionales con un profundo conocimiento en la cultura de negocios, los sistemas y los procesos.

La función de auditoría interna provee seguridad de que los controles internos instaurados son adecuados para mitigar los riesgos y alcanzar el logro de las metas y objetivos de la organización.

Propósito de la auditoría interna

Con base en la aplicación de un enfoque que asegure eficiencia en los procesos de administración de riesgos de control y de gobierno, es propósito de la auditoría interna entregar a la alta administración resultados cualitativos, cuantitativos, independientes,



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA METODOLOGÍA COSO 2013

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

confiables, oportunos y objetivos; además de asistir a las organizaciones públicas y privadas a alcanzar sus metas y objetivos. Santillana, J.R (2013) (p.11)

Intereses primarios de auditoría interna y de auditoría externa

Santillana, J.R (2013). La necesidad de coordinación entre ambas auditorías es indiscutible y fuera de toda duda; sin embargo, antes de entrar al tratamiento específico de esa coordinación, es conveniente dejar asentados los intereses primarios de ambas funciones. (p.13).

El auditor externo empieza su labor partiendo de resultados finales y continúa con el análisis de la forma como se alcanzaron éstos; por el contrario, el auditor interno empieza revisando las actividades operativas y los procesos básicos de una organización con miras al futuro, en un espíritu de servicio para el bienestar de la misma.

Santillana, J.R (2013). En el caso del auditor externo, su interés primario está en poder expresar una opinión sobre si los estados financieros han sido preparados de conformidad con las normas aplicables; por consiguiente, este auditor está más orientado hacia los saldos finales de los estados financieros y la evidencia que soporta la validez de éstos (p.13).

El auditor interno, por su lado, está enfocado en ayudar a la organización con trabajos de aseguramiento y consultoría en el cumplimiento de sus objetivos, proporcionándole un enfoque sistemático y disciplinado para mejorar la eficiencia en los procesos de administración de riesgos control y gobierno; además de agregar valor y mejorar las operaciones de la organización. Lo anterior significa que ambos grupos de auditoría y con la misma fuente de información, tienen prioridades diferentes, secuencias diferentes y objetivos primarios diferentes.

3.3. Políticas de crédito

3.3.1. Concepto básico de políticas de crédito

Según, Bañuelos, S (s.f.). “La política de crédito y cobranza es un curso de acción desarrollado para situación recurrente y designada con el fin de controlar y minimizar el riesgo que asume al extender crédito a sus clientes”.

EmpresaActual.com, (2011). “Para cualquier empresa lo ideal siempre será cobrar sus ventas al contado, sin embargo, la dinámica actual del mercado hace que en muchos casos haya que ofrecer aplazamientos de pago a nuestros clientes”.

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA METODOLOGÍA COSO 2013

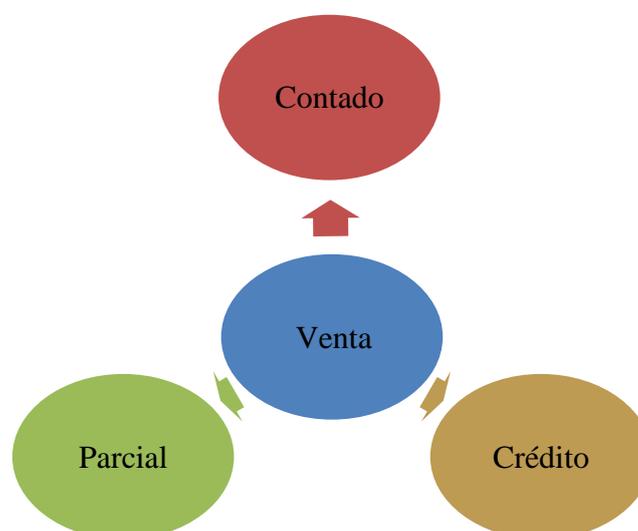
EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

Para Morales, A. y Morales, J. (2014), los créditos siempre han sido otorgados a los diferentes actores de la sociedad para adquirir diferentes productos: a los campesinos para la adquisición de aperos de labranza y pagar sus deudas; a los industriales para incrementar su capacidad de fabricación; a los comerciantes para la adquisición de productos y equipos de distribución que faciliten sus actividades; a los señores feudales con el fin de adquirir armamento y contratar a los soldados necesarios para lidiar con otros feudos al gobiernos, quienes necesitan saldar las deudas. (p. 2).

En cada empresa de giro comercial deberá tener sus propias políticas de crédito ya que cada una se maneja de distintas maneras. El tener definidas las reglas del crédito facilita el manejo del área de cuentas por cobrar y se le proporciona una mejor atención con el cliente ya que desde el inicio se marca los límites con cliente.

Bañuelos, S. (s.f.) expresa que sus cuentas por cobrar son un activo circulante de su empresa y que, sin importar el giro de la misma, la venta se cierra cuando la venta se cobra. El alcanzar niveles óptimos de recuperación genera además de un flujo de efectivo sano, oportunidades financieras. Cuando sus cuentas por cobrar sean sólidas puede usted beneficiarse a través del factoraje de cuentas por cobrar, las cuales pueden ser asegurables, y pueden tomarse en consideración cuando su empresa aplica para préstamos y líneas de crédito. (pág. 6).

Toda venta se toma como venta hasta el momento en que es cancelada, en las empresas comerciales las ventas se clasifican en:



Fuente: Elaboración propia

Contado: Cuando la venta es cancelada contra entrega del producto.

Crédito: Cuando la venta queda en aplazamiento, esto de acuerdo a las políticas de cada empresa.

Parcial: Cuando el 50% de la venta es de contado y el otro 50% queda de crédito, siempre con las políticas establecidas en la empresa.

Bañuelos, S. (s f). “Señala que es importante que su empresa cuente con herramientas eficaces y procesos preestablecidos y confiables que le permitan convertir sus cuentas por cobrar en efectivo sin contratiempo alguno para contar con un flujo de caja sano”. (pág. 6).

A como señala Guajardo, G y Andrade, N. (s f). Las principales cuentas que integran las partidas por cobrar son: Clientas, documentos por cobrar, funcionarios y empleados. Las cuentas por cobrar surgen con la costumbre de vender mercancía o prestar servicios de crédito. Dicho concepto constituye un derecho del vendedor contra un cliente a crédito, para el cobro futuro de dinero. (Pág. 347).

3.3.2. Tipos de políticas de crédito

La política de créditos debe incluir:

- **Días de términos de pago:** la empresa debe tener especificados los vencimientos máximos en los que cobrar una factura: 30, 60 o 90 días, que son los plazos más habituales.
- **Política de crédito:** deben establecerse unas normas claras sobre el grado de solvencia o capacidad financiera mínima de la empresa cliente. Si la empresa no llega a dicho nivel exigido, no se le proporcionará el crédito solicitado. Así mismo, debe establecerse un límite máximo de crédito a cada cliente, que nunca debe ser rebasado.

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA METODOLOGÍA COSO 2013

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

- **Política de cobro:** hay que tener claros los procedimientos a seguir en caso de impagos, tanto los pasos internos (que lleve la empresa personalmente) como los externalizados a empresas de recobro especializadas (en caso de contratarse o ser necesarias).

3.3.3. Principios elementales para otorgar un crédito

- El tener un crédito es un privilegio, no es un derecho: Es decir el privilegio de crédito de cada cliente se valora a las condiciones y la disponibilidad de cada uno.
- Es un instrumento de promoción de ventas: Ya que se enlazan las ventas para mayor movimiento de los diferentes productos.
- Procurar con el otorgamiento de crédito ganar clientes y no perder: Hay que saber manejar a cada cliente según sea necesario.
- No otorgar crédito en exceso: Es más sano para el cliente y para la cartera de la empresa no manejar crédito excesivo.

El crédito es para personas responsables que con pocos recursos económicos desea adquirir por adelantado lo que no podría pagar en el momento. Pero desea usarlo para adquirir mayor ingreso y poder cancelar el crédito otorgado y así poder darle fluidez al capital con el que cuenta.

3.3.4. Entorno económico de políticas de crédito

3.3.4.1. Entorno económico externo

Mercado en que se desarrolla la venta

En toda empresa comercial se tiene que valorar el mercado existente, esto con el objetivo de estar a nivel del mercado actual, saber las necesidades de los clientes y así poder brindarle una mejor atención.

Costumbres que rigen el mercado

Saber identificar las costumbres actuales de la sociedad ante el giro del negocio dará excelente aportación a la empresa ya que así se podrá trabajar en la mejora de ellas o en la ejecución de unas en las cuales se haga la diferencia en el mercado.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA METODOLOGÍA COSO 2013



EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018 Actuación de la competencia

A nivel personal me parece que cada empresa deberá trabajar de una manera individual para hacer la diferencia en el mercado, ya que el mayor interés de la institución es posicionarse como los mejores en el círculo del mercado y no hacer una lucha con la competencia.

Porque por ejemplo puede que la competencia ofrezca mejores ofertas, pero el trabajar en el funcionamiento para mejorar el control interno de la empresa nos dará por si solo una mayor aceptación el mercado.

Capacidad de pago de los clientes

Cada cliente se valorará de manera individual, esto porque cada uno de ellos tendrá capacidades y circunstancias distintas.

De tal manera que es sumamente importante que se valore límite de crédito y plazo de pago de cada cliente.

3.3.4.2. Entorno económico interno

Márgenes para otorgar crédito

A como ya se mencionaba anteriormente, los márgenes serán de manera individual y esto se decidirá internamente con las personas encargadas.

Importancia de un manual de control interno en la empresa

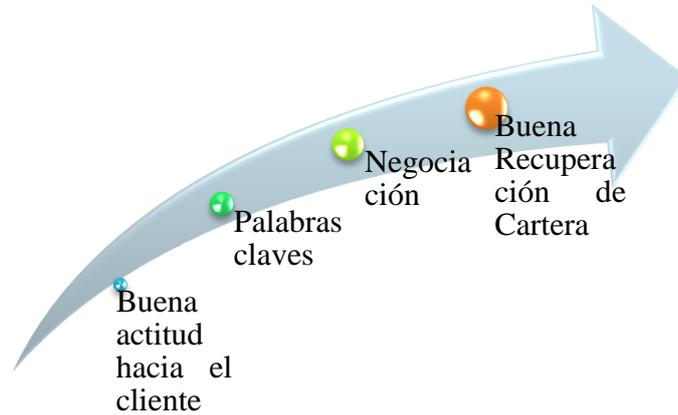
Tener un manual de control interno dará buena seguridad en las normas y políticas ya establecidas empíricamente y más en el área de cuentas por cobrar ya que con la existencia de dicho manual se podrá trabajar en una sola línea.

Seguimiento de cobro

Tener buena relación con el cliente, facilitara la recuperación.

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA METODOLOGÍA COSO 2013

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018



Fuente: Elaboración propia **Elementos que influyen para otorgan crédito**

Uno de ellos es por la expansión de nuevos mercados, con el fin de expandirnos ya sea por zonas o por líneas. Por otra parte, tenemos que podría ser para mantener activos a los clientes, para presentar más cantidad de clientes, lealtad de nuestros clientes, competencia e incrementar ventas.

3.3.5. Objetivos de cuentas por cobrar

Según G, Gerardo. (s,f) “Las facturas de venta son el documento soporte que sirve como base para registrar(asentar) las operaciones”.

El principal objetivo es recuperar el dinero de la empresa en el menor tiempo posible, y sin perder al cliente.

Al momento de cobrar el encargado deberá ser muy cuidadoso con la manera de cobrar, para eso siempre deberá presentar buena actitud y sobre todo que le guste lo que hace, ya que, si no, no tendrá buena respuesta de recuperación, empezando en no subir el tono de voz, porque cobrar a gritos no funcionara, y si el cliente se trastorna no se deberá contestar de la misma manera, no se deberá dejar chantajearse por los clientes, ya que la mayoría de las cuentas en mora no son por falta de liquidez.

Se deberá ser competitivo en el momento del cobro, la mejor manera de recuperación y es la negociación, siempre se tendrá que tener en cuenta somos la imagen de la empresa ante el cliente.

3.3.6. Medidas preventivas para evitar la morosidad

- Cumplir el manual de políticas de crédito de la empresa.
- Analizar el historial crediticio del cliente.
- Darles valor a los buenos clientes.

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA METODOLOGÍA COSO 2013

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

- Implementar un sistema de facturación eficaz.
- Nunca vender sin factura, aun cuando se tenga mucha confianza con el cliente.
- Siempre tener un buen control de las cuentas.

En caso de que el cliente solicite extensión de límite de crédito

Se dará más de una vez en el cual el cliente solicitara extensión de crédito ya sea porque su negocio estará creciendo o por que necesite de capital para poder fluir en el negocio, por ambas situaciones se deberá solicitarlo por escrito en el cual el cliente se comprometerá a cumplir con las condiciones establecidas.

Luego de ser verificada dicha información y firmados los acuerdos entre ambas partes se procederá a ser analizado entre la empresa y los implicados en la amplitud de crédito, se tomará una decisión.

Excusas más usuales que los clientes usan para no pagar

Excusas más usuales	Sistemas de deterioro
<ul style="list-style-type: none"> • Ya pagué • Enfermedad de algún familiar • Pérdida de empleo o fracaso del negocio • Gastos imprevistos los bancos • Baja en el negocio • Notar que vendieron los productos objeto de credito 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio de razón social o de dirección sin comunicacion • Actitud arrogante • Constante cambio de cuentas en • Giro de cheques sin fondos

Fuente: propia con información de: Quiroz, M (2018). *Señales de deterioro. Método de cobranza y su recuperación*, (p. 8).

El encargado de cartera y cobro deberá saber cómo manejar las distintas situaciones, ya que si al momento de cobrar al cliente no se presenta con buena actitud este será más difícil de que cancele la deuda.

Mostrarle comprensión al cliente y que siempre hay disposición de ayudar es clave para poder tener una buena relación con el cliente; en algún momento del proceso de cobro es de requerimiento ponerse en el lugar del cliente, pero sin dejar que el chantaje salga a flote de parte del cliente. Siempre dejar que el cliente se exprese y disculparse si lo requiere ya que la persona encargada es la representación de la empresa ante el cliente.

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA METODOLOGÍA COSO 2013

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

Por ningún motivo discuta con palabras agresivas, en todo el cobro es de importancia el respeto.

3.3.7. Finalidades de gestión de riesgo

El encargado de cartera y cobro deberá también disminuir el riesgo, existen varios riesgos esto dependiendo de la estructura de la empresa.

Algunas de las finalidades para evitar el riesgo son:

- Fortalecer el sistema de control interno
- Integrar riesgos en los procedimientos.
- Cumplir con las normas correspondientes.
- Identificar los riesgos.
- Reducir los riesgos a través de los buenos controles.

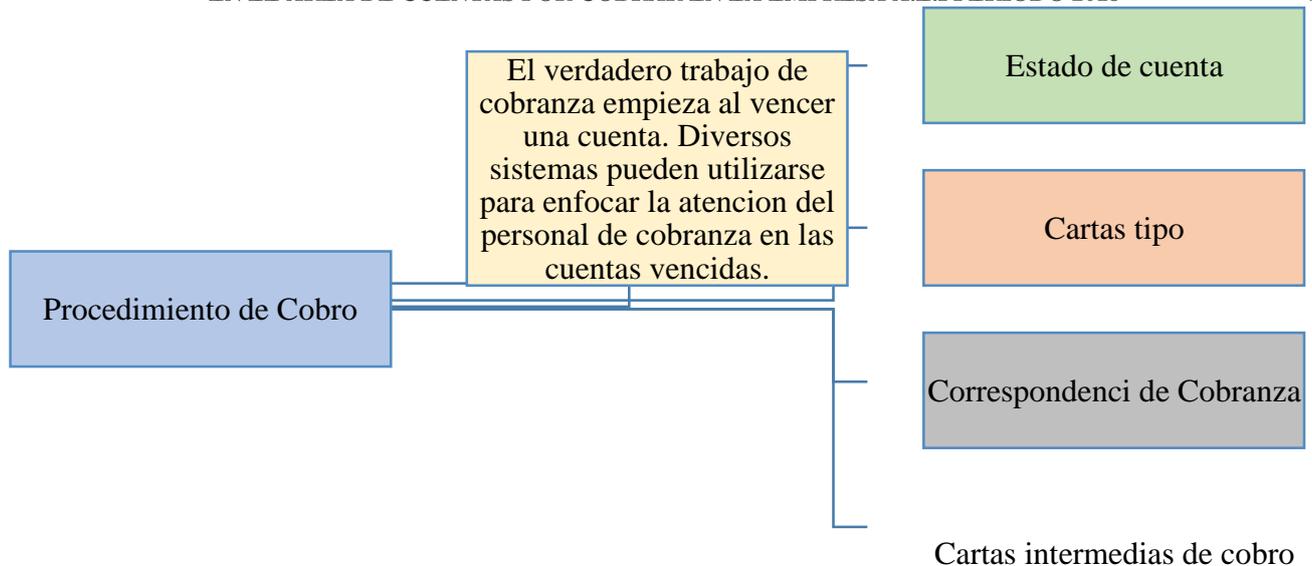
3.4. Procedimientos de cobro

Los procedimientos de cobro varían según cada cliente y según las políticas de cada empresa.



Fuente: Elaboración propia con información de A.E.I.

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018



Fuente propia con información de: Valle, E (s,f),Procedimientos de cobro "Crédito y cobranza",(p, 63).

3.4.1. Etapa final de cobro

Según Valle, E. (s,f). Cuando los procedimientos normales para recuperar una cuenta no han dado resultados esperados, y se hace necesaria la asistencia legal, las actividades de cobro habrán alcanzado como etapa final. El lapso entre etapa final y la intermedia difiere de una empresa a otra. Las condiciones de venta, las características y costumbres de la industria y las condiciones económicas generalmente que confronte un cliente deben tomarse en consideración para determinar el ciclo de cobro. (p. 64).

➤ El estado de cuenta:

A como afirma Valle, E. (s,f) “el uso de un simple estado de cuenta en que aparezcan las facturas pendientes y próximas a vencerse, representa el esfuerzo de cobro más generalizado. Prácticamente todos los establecimientos de ventas al menudeo, profesionistas, instituciones financieras, e incluso muchos industriales y distribuidores, se apoyan en el estado de cuenta como un medio para solicitar a los clientes la liquidación de sus saldos vencidos. Por lo general dichos estados se envían sin mensaje, acompañados de una sencilla y cortés solicitud de pago, algunas veces impresa o marcada con un sello en el estado de cuenta”.

➤ Cartas tipo:

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA METODOLOGÍA COSO 2013

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

“Existen situaciones en las que ambos sistemas encuentran aplicación conveniente.

Como regla general, la efectividad de los formatos va en proporción inversa a la gravedad del problema de cobro. El estado de cuenta, aunque produce resultados extraordinarios al lograr el pago de un importante número de cuentas recién vencidas si es enviado a un cliente cuyo adeudo data ya de varios meses muy probablemente resultaría inefectivo. Cuando las cuentas vencidas no datan de mucho tiempo, no existen problemas o circunstancias especiales, un buen formato y una redacción adecuada podrían emplearse en forma provechosa. La carta tipo elaborada con equipos de duplicación resulta tan obvia que por lo mismo pierde efectividad, aun bien escrita”.

➤ Correspondencia de cobranza:

Según Valle, E. (s,f) “Una de las técnicas comúnmente aceptadas para la cobranza de una cuenta la constituye una serie de apremios de cobro encaminados a inducir al cliente a pagar el monto de su adeudo, y al mismo tiempo conservar la buena voluntad del cliente y mantener la relación comercial. De ahí que la primera carta enviada a una cuenta morosa sea la más importante. Aunque sencilla en su detalle, debe estar cuidadosamente planeada y formulada. Esta primera carta debe ser cortés, lo más breve posible, e identificar el concepto de que el adeudo ya ha vencido. En realidad la primera carta tipo contiene pocos datos del estado de cuenta, pero por contener un poco más de fuerza que éste, es más difícil de pasar por alto”.(p, 64).

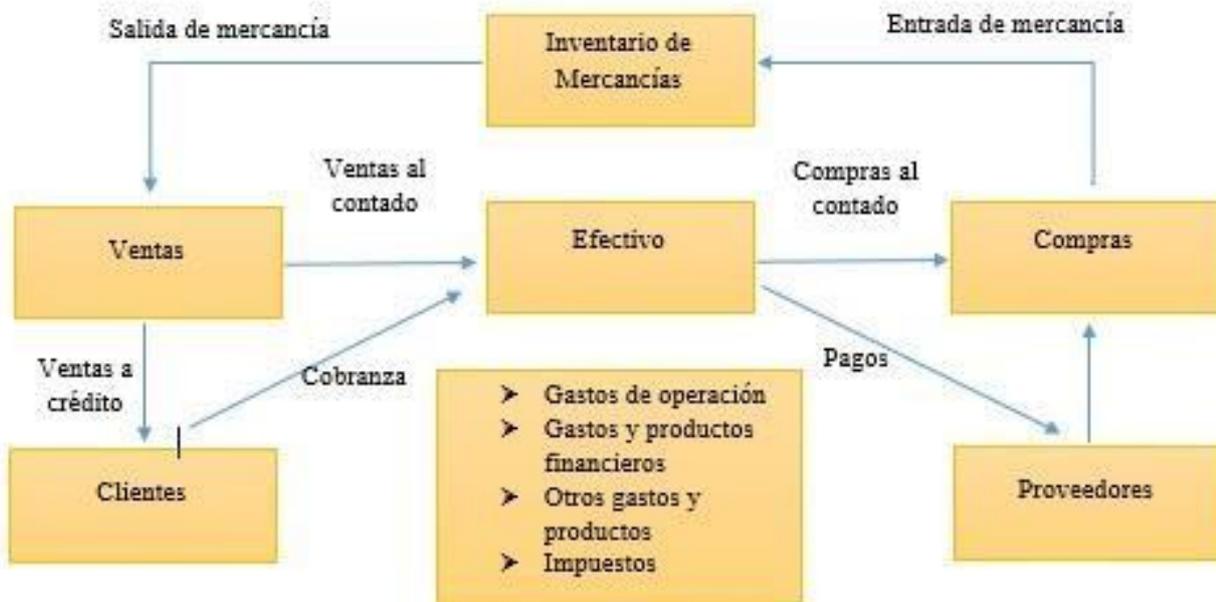
➤ Cartas intermedias de cobro:

Valle, E. (s,f) señala que “Como consecuencia de remitir estados de cuenta y la primera carta de cobro, en la práctica el número de cuentas por cobrar se reduce considerablemente. Aquellos clientes que no respondan a estos primeros recordatorios representan ya un problema y plantean un reto a la habilidad del cobrador en la etapa intermedia de cobro que sigue”. (p, 64).

“El ejecutivo de cobranza debe aplicar todas sus aptitudes y pericias al redactar cartas plenas de recursos y motivaciones, y matizadas con el suficiente tacto para inducir al cliente a cumplir su compromiso sin caer en el riesgo de lesionar su crédito mercantil. Es necesario alertar cada vez más al cliente respecto de la preocupación de la empresa en caso de morosidad recurrente en el cumplimiento de sus obligaciones”.

Valle, E. (s,f) nos indica que La carta intermedia de cobro puede hacer hincapié en la idea de mantener antecedentes de crédito satisfactorios. (p,64).

4.4.1.2. Relación de clientes con el ciclo de ventas y cobro.



Fuente: Guajardo, G (2008), *Contabilidad Financiera*, (p. 329).

3.4.2. Ventas a crédito y cuentas por cobrar.

Las ventas a crédito en cuenta abierta aumentan las cuentas por cobrar, cantidades que los clientes deben a la compañía por la entrega de bienes o prestación de servicios. Estas cuentas, a veces llamadas documentos comerciales por cobrar, se presentan cuando la compañía concede crédito permanente a sus clientes. Esto significa que se compromete a aceptar que le paguen en el futuro los bienes o servicios entregados hoy.

3.4.3. Cuentas incobrables.

La concesión de crédito entraña costos y beneficios. El principal beneficio es que aumenta considerablemente las ventas y las utilidades que se perderían en caso de no otorgar crédito. Muchos prospectos no comprarían si no hubiera crédito o acudirían a un competidor que se los ofreciera. Uno de los costos es administrar y cobrar la deuda. El otro es el retraso en la recepción del pago. Quizá el costo más importante sea las cuentas incobrables, es decir, las que algunos clientes no pueden o no están dispuestos a pagar. Gasto por cuentas incobrables es el nombre que se le asigna al costo de otorgar crédito que proviene de las cuentas incobrables. Horngren, Ch, (2000) (P.180).

3.4.4. Métodos para calcular las cuentas incobrables.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA METODOLOGÍA COSO 2013

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

Existen dos métodos básicos para estimar las pérdidas por cuentas incobrables y un tercer método de cancelación directa. Cabe aclarar que los métodos 1 y 2 no se aceptan para propósitos fiscales.

Según la Ley 822, Ley de concertación tributaria en su Art. 39 Costos y Gastos deducibles, Numeral 20, se aplicará hasta el 2% del saldo de las cuentas por cobrar de clientes.

➤ **Método del porcentaje de las ventas.**

El método del, porcentaje de las ventas o del estado de resultados, estima las pérdidas por cuentas incobrables utilizando un porcentaje de las ventas netas al crédito para llegar a una cantidad razonable. A fin de determinar la tasa estimada es necesario examinar y analizar el porcentaje de las pérdidas experimentadas sobre el total de las ventas netas a crédito de periodos anteriores.

Después se aplica el porcentaje estimado al total de las ventas a crédito del periodo, menos el importe de las devoluciones y bonificaciones sobre ventas. No debe sumarse o restarse cualquier saldo existente en la cuenta de Estimación por cuentas incobrables provenientes de periodos anteriores para determinar el importe de ajuste de cuentas malas.

Ej.:

C\$ 550,000.00	Ventas a crédito
C\$ 50,000.00	Devoluciones sobre ventas
<hr/>	
C\$ 500,000.00	Ventas ajustadas
	2% Porcentaje estimado de incobrables
<hr/>	
C\$ 10,000.00	Estimación por incobrables

➤ **Método del porcentaje de cuentas por cobrar.**

Mediante el método de porcentaje de cuentas por cobrar o del estado de situación financiera se estima el importe de las pérdidas en cuentas incobrables, con base en un porcentaje del saldo existente en la cuenta clientes.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA METODOLOGÍA COSO 2013

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

Para llegar a un porcentaje razonable es necesario analizar los cobros realizados durante un periodo considerable. La tasa o porcentaje determinado se aplica al saldo de la cuenta Clientes para obtener el saldo de la cuenta Estimación de cuenta incobrable y determinar el importe del ajuste por cuentas incobrables.

Debe recordarse que el porcentaje o tasa utilizado no es más que una estimación. Por lo tanto, es muy probable que nunca llegue a ser igual que el importe exacto de las cuentas incobrables del año y que la cuenta de estimación puede tener un saldo deudor o acreedor al final del periodo contable.

Ej. Estimación por incobrables con saldo acreedor.

C\$ 305,000.00 Saldo de clientes

4% Porcentaje estimado de incobrables

C\$					
Gasto	C\$	12,200.00	Estimación por incobrables		13,500.00
					por cuentas incobrables
	C\$	1,300.00	Saldo anterior de la estimación (deudor)		

Estimación por incobrables con saldo deudor.

C\$ 415,000.00 Saldo de clientes

4% Porcentaje estimado de incobrables

	C\$	16,600.00	Estimación por incobrables		C\$
					10,900.00
	-C\$	5,700.00	Saldo anterior de la estimación (acreedor)		Estimación por incobrables

➤ Método de cancelación directa.

Algunas compañías que tienen muchos clientes tal vez prefieran esperar hasta confirmar que no pueden cobrar la cuenta específica de un cliente, antes de realizar cualquier ajuste en relación con las pérdidas de cuentas incobrables. Cuando es evidente que una cuenta es incobrable se utiliza este método. Por lo tanto, se hace un cargo a la cuenta de gastos por cuentas incobrables y se abona a clientes el importe adeudado. Guajardo, G. (2008), (P. 334-336)

Ej.

Fecha	Detalle	Debe	Haber
201X	Gasto por cuentas incobrables	C\$ 15,000.00	
	Cientes		C\$ 15,000.00

3.4.5. Razones financieras

La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para satisfacer obligaciones acorto plazo conforme se venzan. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera global de la empresa- la facilidad con que paga sus facturas. Puesto que un precursor común para un desastre o quiebra financiera es la baja o decreciente liquidez.

Las razones de actividad miden la velocidad con la que varias cuentas se convierten en ventas o efectivo, es decir, ingresos o egresos. Para medir la actividad de las cuentas corrientes más importantes, hay varias razones, entre las cuales están los inventarios, las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar. Lawrence, G (2003), (P.5051).

➤ Rotación de inventario.

Mide la actividad o liquidez del inventario de una empresa.

Rotación de inventario = Costo de ventas

—————
Inventario

➤ Período promedio de cobranza.

Es muy útil para evaluar las políticas de crédito y cobranza, se obtiene dividiendo el saldo de las cuentas por cobrar entre el promedio de ventas diarias.

Periodo promedio de cobranza =

Cuentas por cobrar

—————
Ventas anuales

—————
360

3.5. Control Interno

3.5.1. Definición

Mantilla, S. (2007), define el control interno como un proceso diseñado y efectuado por quienes tienen a cargo el gobierno, la administración y otro personal, que tiene la intención de dar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad con relación a la confiabilidad de la información financiera, la efectividad y la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables (p. 44).

Es una herramienta de suma importancia para las entidades, debido a que su implementación dentro de las mismas ayuda a mitigar riesgos de manera significativa, genera apoyo para la toma de decisiones y así poder alcanzar sus objetivos, aportando valor ante terceros, sus empleados y los dueños de las organizaciones.

3.5.2. Evolución del Control Interno

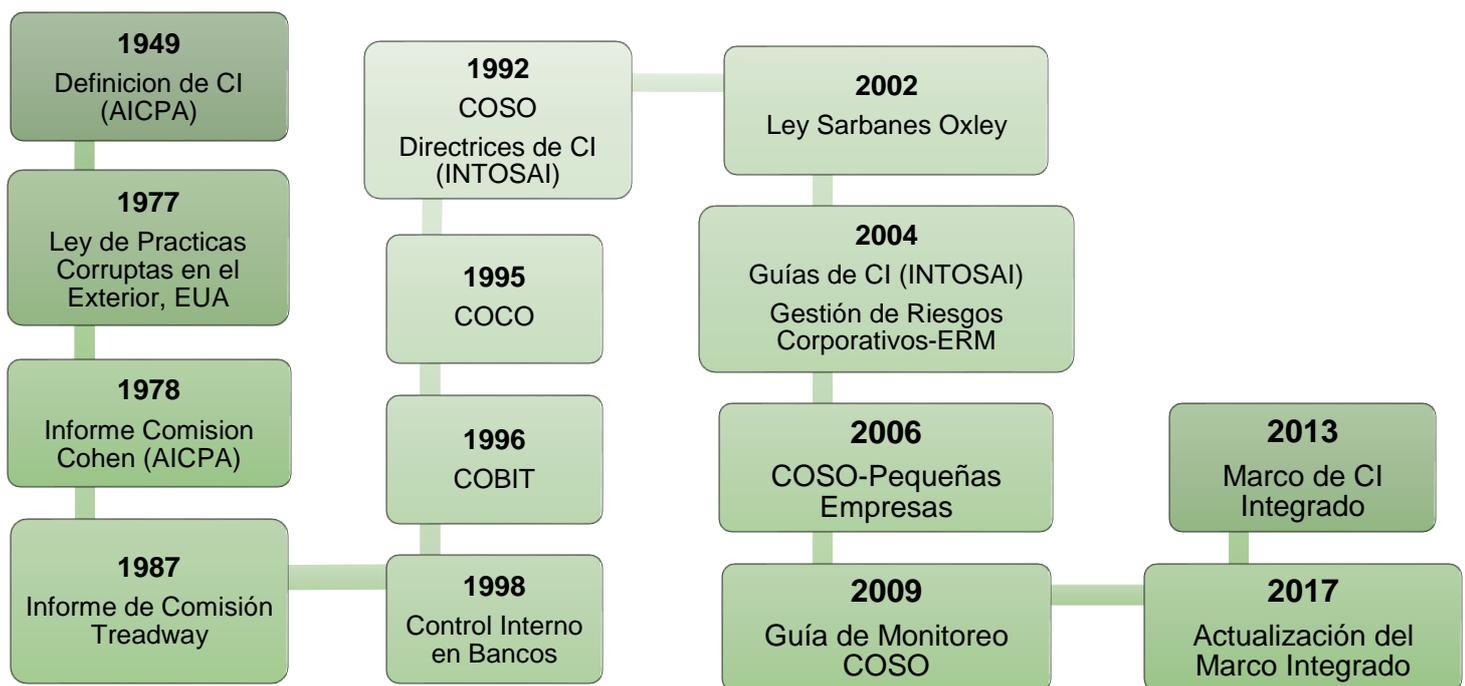


Ilustración de fuente propia con información de Fonseca, O (2011) (Pág. 33)

3.5.3. Objetivos informe COSO 2013

- **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.

- **Objetivos de Información:** Hacen referencia a la información financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.

- **Objetivos de Cumplimiento:** Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. (COSO, 2013)

3.5.4. Componentes, principios y puntos de enfoque



PRINCIPIOS	PUNTOS DE ENFOQUE
La organización demuestra compromiso con la integridad y valores éticos.	1. Establece el “tone at the top”
	2. Establece las normas de conducta
	3. Evalúa el cumplimiento de las normas de conducta
	4. Aborda y decide sobre desviaciones en forma oportuna
El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño de control.	5. Establece las responsabilidades de supervisión de la dirección
	6. Aplica los conocimientos especializados relevantes
	7. Opera con independencia
	8. Propone supervisión para el sistema de control interno

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

<p>La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.</p>	9. Tiene en cuenta todas las estructuras de la organización
	10. Establece líneas de comunicación de información
	11. Define, asigna y limita facultades y responsabilidades
<p>La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.</p>	12. Establece políticas y practicas
	13. Evalúa las competencias disponibles y aborda la falta de las mismas
	14. Atrae, desarrolla y retiene profesionales
	15. Planea y se prepara la sucesión
<p>La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de objetivos.</p>	16. Aplica responsabilidades por la rendición de cuentas a través de estructuras, autoridad y responsabilidad
	17. Establece parámetros de desempeño, incentivos y premios
	18. Evalúa los parámetros de desempeño, incentivos y premios para mantener su relevancia
	19. Tiene en cuenta las presiones excesivas
	20. Evalúa desempeño y premios o aplica medidas disciplinarias profesionales oportunas

Fuente elaboración propia con información de: Aguilar M, (2015), Coso 2013.



PRINCIPIOS	PUNTOS DE ENFOQUE
	Objetivos operacionales:

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

<p>La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.</p>	21. Reflejan las decisiones de la dirección
	22. Considera las tolerancias al riesgo
	23. Incluyen metas de desempeño financiero y de operaciones
	24. Forman una base sobre la cual se asignan recursos
	Objetivos de información financiera externa
	25. Cumple las normas contables aplicables
	26. Considera la materialidad
	27. Refleja las actividades de la organización
Objetivos de información no financiera externa	

	28. Cumple las normas y marcos establecidos externamente
	29. Considera el nivel necesario de precisión
	30. Refleja las actividades de la organización
	Objetivos de información financiera interna
	31. Refleja las decisiones de la dirección
	32. Considera el nivel necesario de precisión
	33. Refleja las actividades de la organización
	Objetivos de cumplimiento
34. Refleja las leyes y regulaciones externas	
35. Tiene en cuenta las tolerancias al riesgo	

<p>La organización identifica los riesgos para la consecución de objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se debe gestionar.</p>	36. Incluye los niveles de organización filial, división, unidad operativa y función
	37. Analiza factores internos y externos
	38. Involucra a los niveles apropiados de la dirección
	39. Estima la importancia de los riesgos identificados
	40. Determina cómo responder a los riesgos
	41. Tiene en cuenta distintos tipos de fraude

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.	42. Evalúa los incentivos y las presiones
	43. Evalúa las oportunidades
	44. Evalúa las actividades y justificaciones
La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.	45. Evalúa los cambios en el entorno externo
	46. Evalúa los cambios en el modelo de negocio
	47. Evalúa los cambios en la alta dirección

Fuente elaboración propia con información de: Aguilar M, (2015), Coso 2013.



PRINCIPIOS	PUNTOS DE ENFOQUE
La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.	48. Se integra con la evaluación de riesgos
	49. Tiene en cuenta los factores específicos de la organización en cuestión
	50. Determina los procesos de negocio relevantes
	51. Evalúa distintos tipos de actividades de control
	52. Tiene en cuenta a que nivel se aplican las actividades
La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad	53. Aborda la segregación de funciones
	54. Establece la dependencia existente entre el uso de tecnología en los procesos de negocio y los controles generales sobre la tecnología
	55. Establece actividades de control relevantes sobre las infraestructuras tecnológicas

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

sobre la tecnología para apoyar para apoyar la consecución de los objetivos.	56. Establece actividades de control relevantes, sobre los procesos de gestión de la seguridad
	57. Establece actividades de control relevantes sobre los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnologías
La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.	58. Establece políticas y procedimientos para respaldar la implantación de las instrucciones adoptadas por la dirección
	59. Establece responsabilidades sobre la ejecución de las políticas y procedimientos
	60. Se efectúa en el momento oportuno
	61. Adopta medidas correctivas
	62. Se pone en práctica a través de personal competente
	63. Revisa las políticas y procedimientos

Fuente elaboración propia con información de: Aguilar M, (2015), Coso 2013.



PRINCIPIOS	PUNTOS DE ENFOQUE
La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	64. Identifica requisitos de información
	65. Capta fuentes de datos internos y externos
	66. Procesa datos relevantes y los transforma en información
	67. Mantiene la calidad a lo largo de todo el proceso
	68. Evalúa costes y beneficios
La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son	69. Comunica la información de control interno
	70. Se comunica con el consejo de administración
	71. Facilita líneas de investigación independientes

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

<p>necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.</p>	<p>72. Define el método de comunicación relevante</p>
<p>La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos claves que afectan al funcionamiento del control interno.</p>	<p>73. Se comunica con las partes interesadas externas</p>
	<p>74. Permite la recepción de comunicaciones</p>
	<p>75. se comunica con el consejo de administración</p>
	<p>76. Facilita líneas de comunicación independientes</p>
	<p>77. Define el método de comunicación pertinente</p>

Fuente elaboración propia con información de: Aguilar M, (2015), Coso 2013.



ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

PRINCIPIOS	PUNTOS DE ENFOQUE
<p>La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.</p>	<p>78. Tiene en cuenta un mix o combinación de evaluaciones continuas e independientes</p>
	<p>79. Tiene en cuenta el ritmo de cambio</p>
	<p>80. Establece referencias para las evaluaciones</p>
	<p>81. Emplea personal capacitado</p>
	<p>82. Se integra con los procesos de negocio</p>
<p>La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma</p>	<p>83. Evalúa los resultados</p>

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.	84. Comunica deficiencias
	85. Controla las medidas correctivas

Fuente elaboración propia con información de: Aguilar M, (2015), Coso 2013.

IV. Preguntas directrices

- ¿Según COSO 2013, qué componentes, principios y puntos de enfoques se utilizarán para evaluar el área de cuentas por cobrar en la empresa A.E.I?
- ¿Cuál será el beneficio al área de cuentas por cobrar de la empresa A.E.I al adquirir el manual adecuado a la empresa?
- ¿Cuál será la importancia de diseñar un manual de control interno según COSO 2013 en la empresa A.E.I?



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA METODOLOGÍA COSO 2013



EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

- ¿Cuáles son las políticas de crédito aplicable en la empresa A.E.I?

- ¿Qué procedimientos utiliza la empresa A.E.I para recuperar sus cuentas por cobrar?

- ¿Qué aspectos se deben considerar para realizar la propuesta de mejoras en el área de cuentas por cobrar?



**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA METODOLOGÍA COSO 2013
EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018**



V. Operacionalización de variables

OBJETIVOS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	ITEM
Analizar las políticas de crédito en la empresa, para disminuir la cartera vencida.	Políticas de crédito.	Bañuelos, S (s.f.) Señala que “La política de crédito y cobranza es un curso de acción desarrollado para situación recurrente y designada con el fin de controlar y minimizar el riesgo que asume al extender crédito a sus clientes”	Identificar las políticas de crédito que se aplican en la Empresa AEI para otorgar créditos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manual de políticas y procedimientos. ➤ Ley 822. ➤ Reglamento de Ley 822. ➤ Normas Internacionales de Información Financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Anexo N° 1: p. 1, 2, 3, 4, 5. ➤ Anexo N° 2: p. 5. ➤ Anexo N° 3: p. 1. ➤ Anexo N° 4: p. 2. ➤ Anexo N° 5: p. 1, 2. ➤ Anexo N° 6: p. 1, 2.
Explicar los procedimientos de cobros, realizados por la persona a cargo del área.	Procedimientos de cobro.	Escolme.edu (s,f) Define procedimiento de cobro como un proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio.	Realizar un análisis de los procedimientos de cobro que realiza la empresa AEI para recuperar su efectivo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manual de políticas y procedimientos. ➤ Razón financiera de cuentas por cobrar 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Anexo N° 1: p. 6, 7, 8. ➤ Anexo N° 2: p. 8. ➤ Anexo N° 3: p. 2. ➤ Anexo N° 4: p. 1, 6. ➤ Anexo N° 5: p. 6. ➤ Anexo N° 6: p. 6, 7.
Evaluar el control interno de acuerdo a	Control interno.	Pedersen, U.(2008) Señala que el control interno es considerado como	Aplicar evaluaciones al control interno para	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estado de cuentas por cobrar. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Anexo N° 1: p. 9, 10, 11.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA METODOLOGÍA COSO 2013



EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

la metodología COSO 2013.		uno de los pilares fundamentales de la contabilidad, mediante él se puede medir el grado de vulnerabilidad y fortaleza que posee una organización en la consecución de sus procesos más rutinarios y elementales, (p.23).	el área de cuentas por cobrar, utilizando la metodología de Coso 2013	<ul style="list-style-type: none">➤ Análisis de las cuentas por cobrar.➤ Métodos de estimación para cuentas incobrables.➤ Manual de políticas y procedimientos.	<ul style="list-style-type: none">➤ Anexo N° 2: p. 11, 12.➤ Anexo N° 3: p. 3, 4.➤ Anexo N° 4: p. 7, 8.➤ Anexo N° 5: p. 7, 8.➤ Anexo N° 6: p. 8.
---------------------------	--	---	---	---	---

VI. Diseño metodológico

6.1. Métodos de investigación

Para realizar esta investigación se hará uso de los métodos cuantitativos y cualitativos, y poder llevar a cabo el análisis de datos.

6.1.1 Método cuantitativo

Este método se enmarca a la investigación, porque es necesario aplicar distintos instrumentos para la recolección y análisis de los datos, los cuales serán medidos numérica y gráficamente, de modo que podamos conocer los riesgos que presenta el control interno para el área de cuentas por cobrar.

6.1.2. Método cualitativo

El método cualitativo se orienta a profundizar casos específicos, por ende, nos enfocaremos en observar la situación que presenta la empresa con respecto a su control interno e interpretar la realidad del problema existente.

6.2. Fuentes y técnicas de recolección de la información.

6.2.1 Fuentes primarias

Para el desarrollo de este trabajo, nos valdremos de fuentes primarias en donde obtendremos información directamente, a través del contacto inmediato con el objeto de análisis.

Existen varias fuentes para recopilar la información necesaria y que nos brinde las pautas a seguir para darle un valor agregado a la empresa al finalizar esta investigación, pero nos enfocaremos principalmente en:

- Encuesta
- Entrevista
- Cuestionario de control interno
- Análisis de procedimientos (Método descriptivo)
- Cedula de análisis de incompatibilidad de funciones

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

6.2.1 Fuentes Secundarias

En este tipo de fuentes recopilamos información acorde a la evaluación del SCI para el área de cuentas por cobrar, las cuales han sido hechas por otros investigadores con propósitos distintos.

Su validez radica en el hecho de que son obtenidas por fuentes fidedignas, que aporten credibilidad a la investigación.

Por lo tanto; nos hemos valido de información sobre:

- Libros
- Documentos
- Tesis
- Tutoriales
- Entre otros

6.3. Población y Muestra

El personal administrativo de la Empresa A.E.I será la población del universo a estudiar, 9 empleados en total.

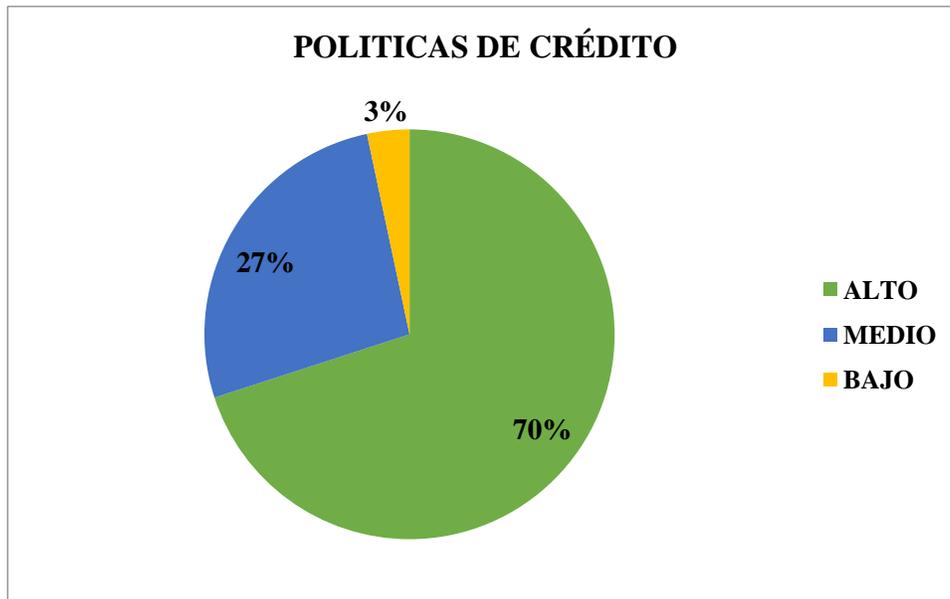
Se tomará en este caso, una muestra de 7 personas para llevar a cabo la Evaluación del SCI en el área de cuentas por cobrar, la cual estará conformada por el gerente general, gerente de ventas, persona encargada de cartera y cobro, ejecutivos de venta y contador general, quienes serán la muestra del total de la población objeto de estudio, ya que se vinculan directa e indirectamente con cuentas por cobrar.

VII. Análisis de resultados

7.1. Políticas de crédito

Las políticas de crédito deben ser claras, uniformes, flexibles y adaptables, de manera que al momento de gestionar los cobros y otorgar créditos estas proporcionen resultados

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018 favorables a la entidad. Se necesita para ello cobrar el dinero de forma tolerante, oportuna y al final poder conservar al cliente.



Fuente: Propia.

7.1.2. Nivel de conocimiento de las políticas de crédito del personal administrativo y ventas.

Los instrumentos aplicados a la empresa A.E.I reflejan que dicha entidad no cuenta con un manual de políticas de crédito, sin embargo, se aplican casi en su totalidad, siendo conocimiento de todos. Asimismo, con el análisis que se llevó a cabo, el resultado de un 70%, se considera un nivel alto en el cumplimiento de las políticas de crédito, no obstante, se pretende que estas sean cumplidas en un 100%, ya que las políticas definen el marco bajo el cual los colaboradores se rigen para cumplir sus funciones y responsabilidades.

El crédito a los clientes juega un papel muy importante en el apoyo de la comercialización y crecimiento de la empresa, y es de igual importancia contar con políticas de crédito bien definidas.

El restante 30% representa las debilidades y políticas ausentes, como el hecho de no contar con un manual, no aplicar ciertas políticas de las cuales si tiene conocimiento el personal de la empresa y que algunas de las existentes no son las adecuadas.

La empresa no solamente debe ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de esos estándares al tomar decisiones de crédito. Todos los aspectos sobre políticas de crédito son importantes para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa y evitar problemas futuros.

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

7.1.3. Importancia sobre las políticas de crédito.

A través de la aplicación de políticas se busca mantener una cartera sana, y manifestar que la empresa vale más cuando tiene el menor porcentaje de mora. Siendo cuentas por cobrar uno de los activos más importantes después del efectivo, las políticas deben de ser implementadas y aplicadas con responsabilidad y sumo cuidado para obtener los resultados deseados en consecuencia a la recuperación del efectivo; por ende, su adecuada aplicación ayuda a que la morosidad en cuentas por cobrar no exceda el porcentaje de un 6%.

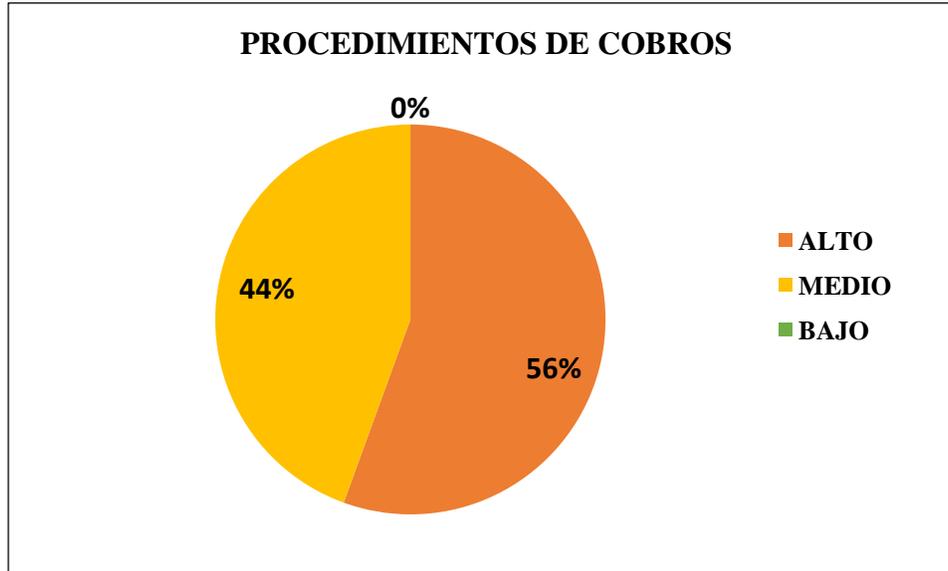
7.1.4. Políticas de cuentas por cobrar presentes en la empresa.

- Clasificar a los clientes en A, B y C en parámetros de volúmenes de compras y eficiencias de pago.
- Contar con un sistema de períodos de pago.
- No otorgar crédito sobre crédito, para poder aplicar a un siguiente crédito tiene que tener cancelada su factura durante un periodo de 15 días.
- Las promociones se realizarán conforme facturas canceladas.
- Segmentar a los clientes en límites y rangos.
- La morosidad no debe excederse en un 6% sobre el total de la cartera.
- Los clientes cuentan con un periodo de crédito de 30 días, pero a lo interno de la empresa se consideran 120 días para catalogar al cliente en mora.
- Se otorgará crédito una vez que el cliente realice las compras de contado requeridas.
- Como mínimo el cliente deberá realizar cinco compras de contado para optar a un crédito.
- El límite de crédito se dará en porcentaje a las compras de contado.

7.2. Procedimientos de cobro.

Para gestionar los cobros a clientes, es necesario realizar distintas acciones para lograr en tiempo, forma y plazo el efectivo correspondiente a los bienes que les han sido suministrados.

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018



Fuente: Propia.

7.1.1. Nivel de conocimiento sobre procedimientos de cobro del personal administrativo y ventas.

Al ser aplicada la encuesta al personal de la empresa sobre los procedimientos de cobro, un 56% asume conocerlos, y consideran que algunos de ellos son adecuados, aunque no todos comparten la misma opinión, los procedimientos que se aplican son considerados aceptables para mantener una cartera de crédito depurada. El restante 44% enfatiza que no existen procedimientos de cobro escritos, y de igual manera, ciertos de estos no son los adecuados para mantener un porcentaje de morosidad relativamente bajo.

La gestión de cobranza en la empresa es realizada por los ejecutivos de venta, de modo que se trabaja de una forma más operativa, en donde todas las áreas se apoyan en sus diferentes funciones.

Los procedimientos de cobranza deben ser anticipados y planificados deliberadamente, de modo que se cumplan por el personal involucrado en busca de la maximización del cobro y minimización de pérdidas en las cuentas por cobrar, sobre todo, para trabajar de una forma más efectiva en la gestión de cobros, debe estar basado en fases divididas por etapas, por lo cual es necesario contar con el flujograma de procedimientos para que se cumplan paso a paso y tener una adecuada comunicación con el cliente y llegar a la etapa final que es recuperar el efectivo.

7.1.2. Procedimientos de cobro que se ejercen en la empresa.

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

- El vendedor trae el pedido.
- Se procede a la autorización del pedido.
- Se pasa a bodega y al salir de ahí es revisado y entregado al vendedor.
- El pedido es llevado por el vendedor al cliente.
- El vendedor trae la factura original la cual es archivada.
- El cobro es realizado por el vendedor y entrega el efectivo en caja respectivamente.
- Las facturas se guardan siguiendo un orden de secuencia.
- Se cuenta con un repartidor el cual en ocasiones hace la función de gestor de cobro.
- Se realizan llamadas telefónicas, cartas de cobro y mensajes de texto.

Con el propósito de conocer a que plazo se están cobrando las facturas, se efectúan verificaciones consecutivas durante 30 días, con indicación del tiempo que fue pagada. El resultado obtenido muestra que el promedio de cobro está entre los 15 a 30 días como se espera.

Rotación de Cuentas por Cobrar = Ventas Netas al crédito x 360 / Doc. y Ctas x Cobrar.

Plazo de Cobro en Cuentas por Cobrar = 360 / Rotación de Ctas x Cobrar

En cuentas por cobrar tenemos un monto de C\$ 1, 465, 530.46 y en ventas al crédito un monto de C\$ 20, 491, 641.65 al finalizar el mes de diciembre del año 2018.

Luego su rotación de cartera es:

RCC=	527590,965.60	=	26
	20491,641.65		

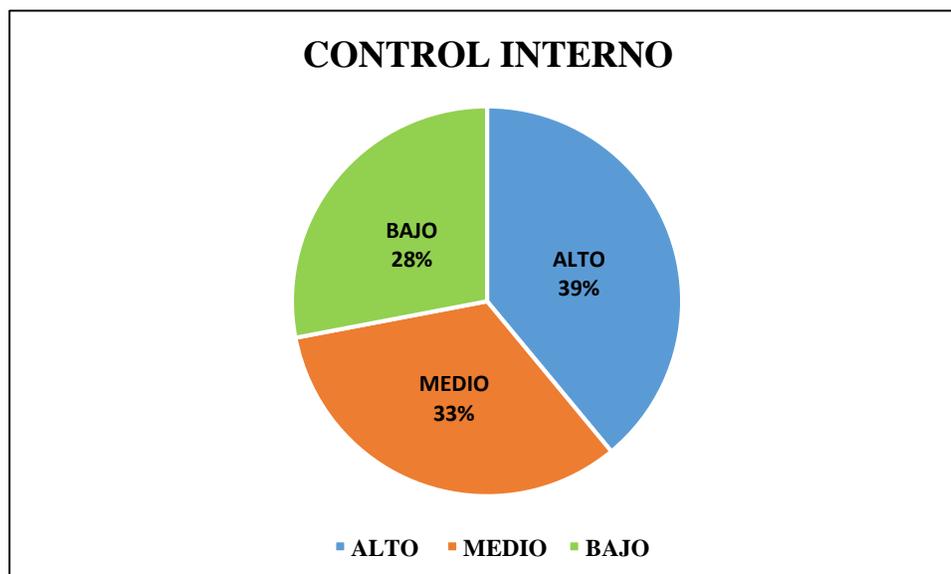
La empresa cobra cada 26 días, lo cual se puede interpretar como eficiente el manejo que le están dando a su cartera.

PCCC=	360	=	14
	25.75		

Quiere decir que la rotación de cartera para esta empresa es de 14 veces al año.

7.3. Control Interno

La aplicación del control interno en las entidades comprende un plan de organización, método y medidas adoptadas con la finalidad de salvaguardar los recursos y disminuir riesgos. Con el diseño y aplicación de instrumentos enfocados al análisis del control interno se pretende conocer el nivel con que la empresa aplica controles en sus diferentes actividades enfocadas a cartera y cobro.





7.1.3. Aplicación de control interno en la empresa A.E.I.

De acuerdo a los instrumentos aplicados en la empresa, se constató que el control interno se cumple de la mejor manera en un 39%, el cual se considera un porcentaje bajo, por otra parte, el restante 33% y 28% pertenecen a un nivel bajo en la aplicación de controles indispensables en cuentas por cobrar, es decir, que el control es la variable, que posee mayores debilidades en la empresa.

Por falta de un manual de control interno, los resultados han sido inferiores, por ende, para mejorar los controles en la empresa es de suma importancia la presencia de este, y la administración debe estar consciente del papel que le corresponde asumir dentro de la estructura de control interno. Todo el personal debe contar con el conocimiento de su existencia y ser responsables en su ejecución.

La mayor debilidad que presenta es la falta de comunicación en el ámbito de control interno, ya que si el personal no conoce las normas de control interno no se podrán mejorar las deficiencias.

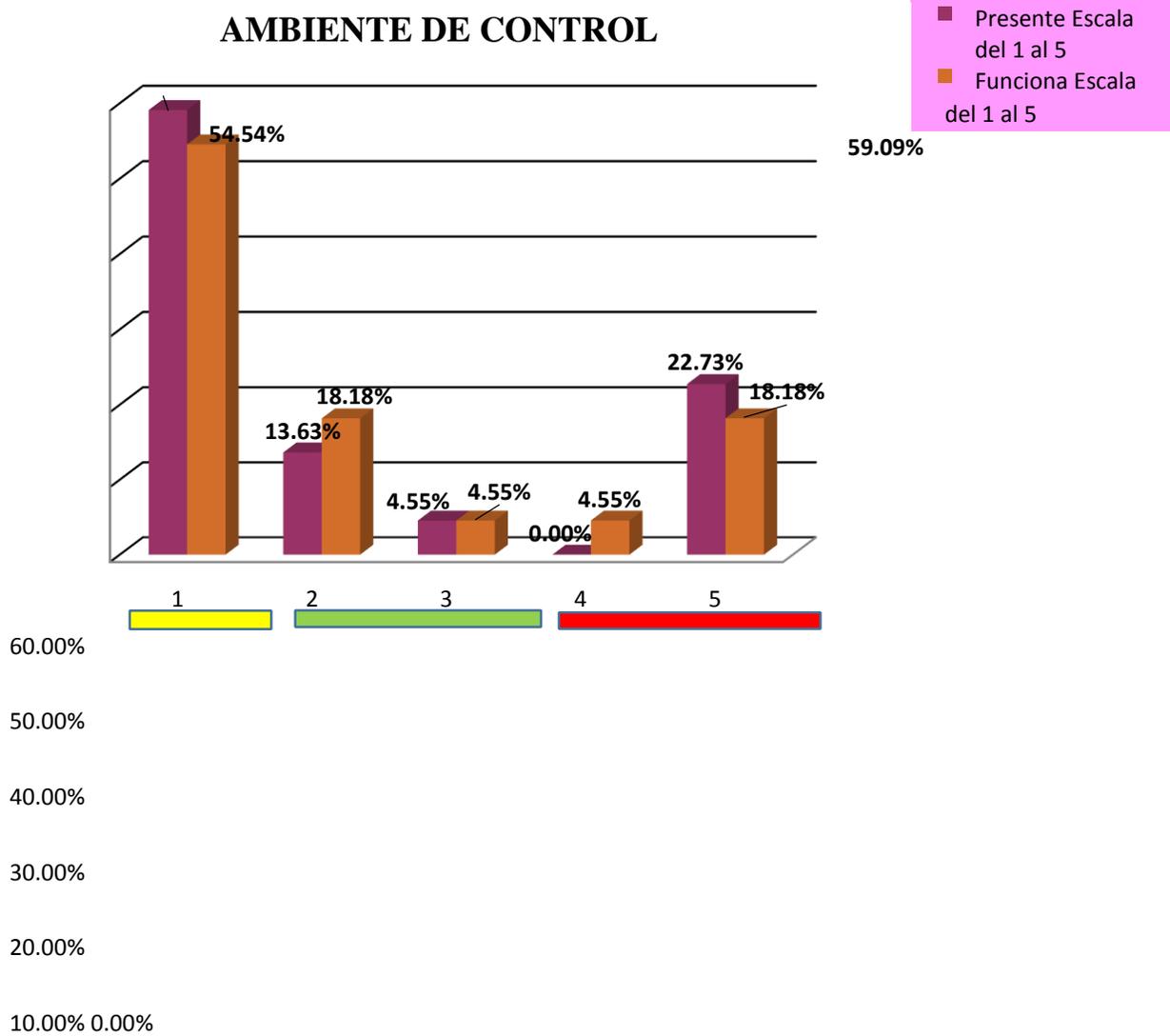
7.1.4. Importancia del control interno.

Para la empresa es de gran importancia la presencia del control interno por que el personal tendrá conocimiento de sus responsabilidades en relación con el puesto que desempeñan, pero el gerente general (propietario), aduce que una de sus desventajas es que dicho personal se limitaría a las funciones estipuladas.

7.1.5. Incidencia del control interno en la posición financiera.

- Un adecuado control interno mejoraría aspectos como la recuperación eficiente y eficaz del efectivo en las cuentas por cobrar.
- Los clientes obtendrían su factura en el menor tiempo posible y también la rotación del inventario se daría más rápido.
- Ayudaría en gran manera a llevar un mejor control de las funciones, lo cual permitiría a la empresa mejorar sus ventas y aumentar sus ingresos.

7.2. Análisis sobre la evaluación del Sistema de Control Interno



Fuente: Propia.

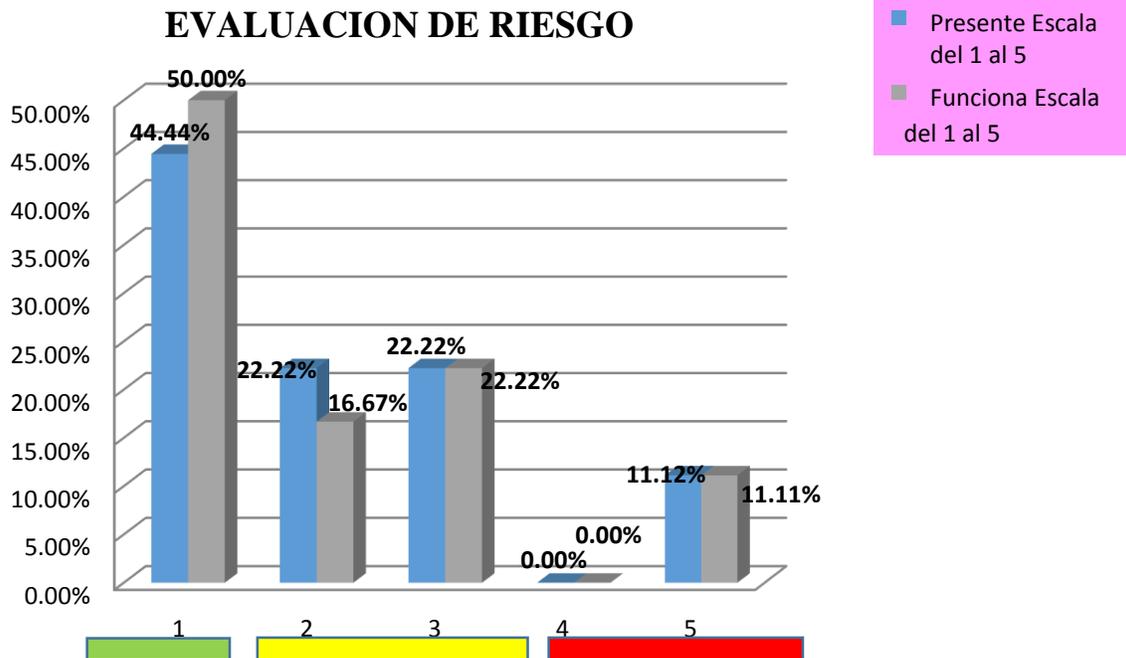
7.2.1. Análisis de evaluación del componente ambiente de control para la empresa A.E.I.

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

Ambiente de control, es un componente el cual se evalúa los controles internos de la empresa, dado la importancia de que se cumplan con estos, es que entre menos riesgo tenga la empresa mejor firmeza poseerá, A.E.I. que a pesar que no cuenta con un manual, cuenta con muy buenos controles, el riesgo que presenta la empresa es bajo el 22.73% de riesgo en lo que no se cumple y el 18.18% de lo que no funciona. A como muestra el grafico el 59.09% y el 54.54% respectivamente se cumple y funciona de muy buena manera, no obstante, con un manual de control interno el porcentaje de riesgo que presenta disminuirá.

Las debilidades que pertenece el porcentaje de riesgo podemos observar que la empresa no establece normas de conducta, pues esto ayudará al trabajo en equipo; este punto de trabajar en equipo favorece mucho el ámbito laboral y contribuye a un trabajo armonioso, porque si dentro de la relación laboral se muestran conflictos esto aumentará el riesgo debido a que si estas diferencias se presentan frente a clientes esto no será una buena imagen ya sea que el cliente este realizando compras de contado o esté realizando pagos por cuentas de crédito o incluso sean ventas de crédito. Otra debilidad de la empresa sería que por no tener un manual no hay una supervisión del manual, esto con el fin de contar con un manual actualizado.

Análisis de evaluación del componente evaluación de riesgo para la empresa A.E.I



Fuente: Propia.



EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

Evaluación de riesgo es uno de los componentes más importantes que presenta control interno, ya que con este evalúa todos los parámetros de riesgo de la empresa, como podemos observar el riesgo que presenta es bajo. Tomando en cuenta el área de cuentas por cobrar y el riesgo que presenta es una de las que se evaluará con más delicadeza.

Uno de los mayores riesgos es que la empresa no identifica y evalúa los cambios que afectan significativamente el control interno, debido a esto es recomendable realizar cambios en el manual de control interno ya que no hay manual el cual sea para siempre, este se tiene que evaluar y actualizar según lo amerite. Es de suma importancia dejar bien claro los riesgos para que sea de todo conocimiento los riesgos relacionados, todo el personal correspondiente deberá de tener previa comprensión para así lograr un buen equipo de trabajo.

En el área de cartera y cobro, identificar los riesgos es un punto clave para la empresa pues siendo esta un área en la que se puede presentar desfaldo por el manejo de dinero en las calles. Se pretende disminuir todo riesgo que se presente en esta área siendo esta una de las bases de liquidez de la empresa.

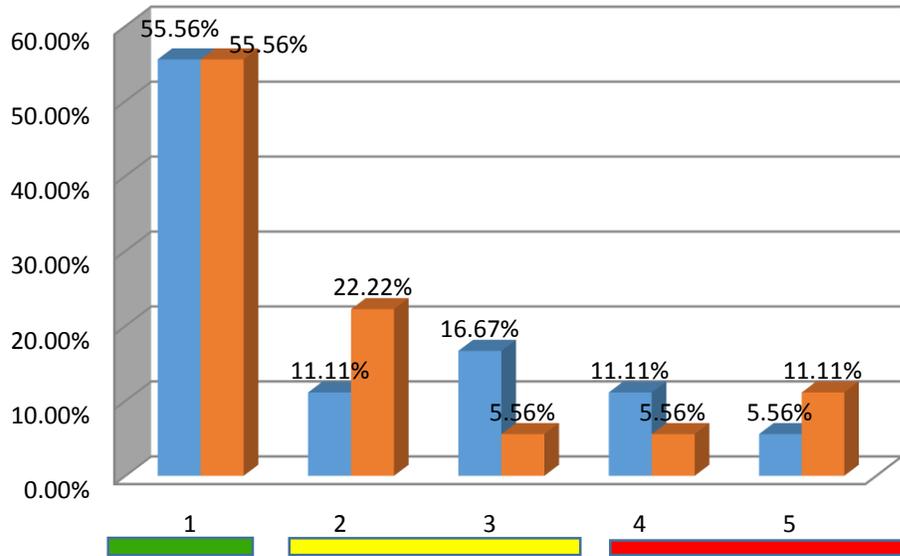
En A.E.I. se cuenta con buenos controles y bajo riesgo, no obstante, no se puede permitir abrir puertas para la falta de recuperación de cartera, si esto ocurre la cartera caerá en alto porcentaje de mora lo cual afectará directamente la empresa.

Se tiene que tomar todas las medidas para identificar los riesgos y disminuirlos, esto con el propósito también de no permitir el uso de doble cartera, ya que por la manipulación de dinero no se puede dar pautas a realizar cosas ilícitas; y esto no se puede lograr si en la empresa no se cuenta con buenos controles.

Análisis de evaluación del componente actividades de control para la empresa A.E.I.

■ Presente Escala del 1 al 5
■ Funciona Escala del 1 al 5

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018
ACTIVIDADES DE CONTROL



Fuente: Propia.

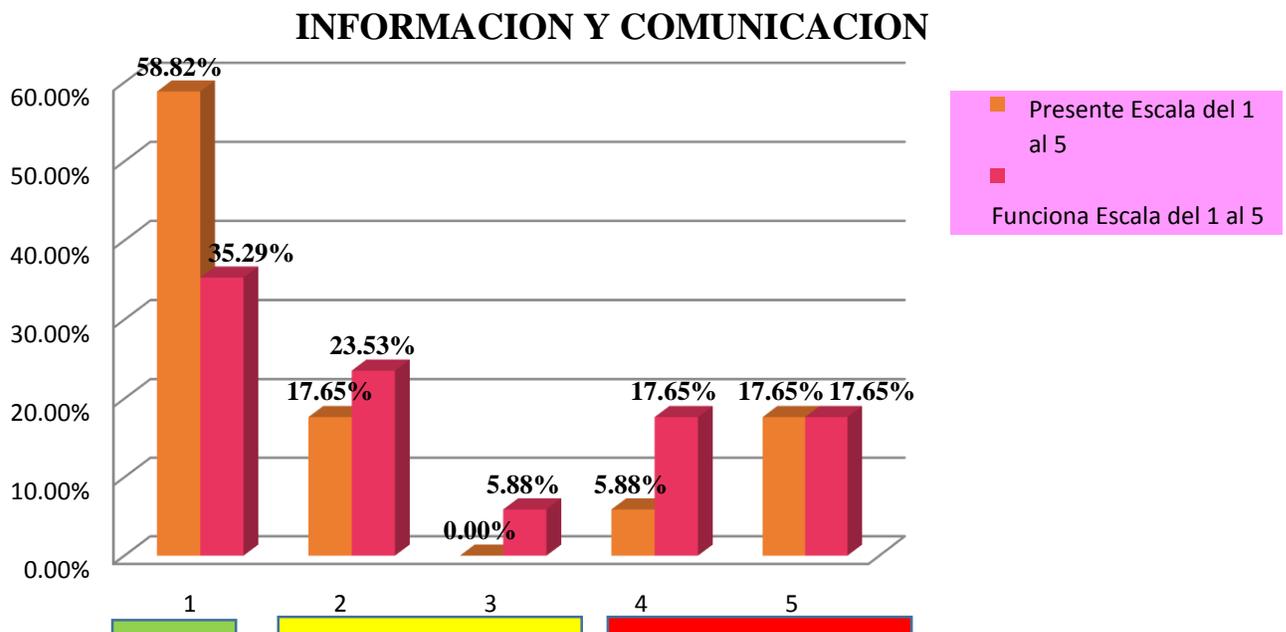
Este es un componente el cual evalúa las políticas y procedimientos de la empresa para ayudar las normas de la entidad a

ejecutarse con responsabilidad y seguridad y así disminuir el riesgo. En A.E.I. un nivel bajo de riesgo y se cumple un buen porcentaje esto ayuda a que se cumplan de manera más organizada los manejos.

Uno de los parámetros que la empresa tiene como debilidad es que no define y desarrolla actividades para mitigar el riesgo, este punto es muy importante fortalecerlo para lograr mejores resultados, la empresa tiene que tener un cien por ciento de conocimiento de todas las actividades, tener en cuenta los factores específicos de la organización es importante para comprender la importancia de cumplir con las normas específicas de cada trabajador.

Actualizar los métodos de la empresa en cuestión de tecnología es significativo para la institución puesto a que la tecnología es un factor que se va ampliando de manera universal y el hecho de que la empresa se quede estancada a lo manual no favorece al manejo de la empresa, tanto en ventas como en recuperación de cartera. Establecer las políticas y procedimientos aportará mejores controles para la empresa.

Análisis de evaluación del componente información y comunicación para la empresa A.E.I.



Fuente: Propia.

La institución comunica internamente toda información debidamente autorizada, esta con mayor énfasis si es para el mejor manejo de dicha; en toda institución es sustancial la comunicación dar a conocer objetivos, prioridades, responsabilidades, etc., al dar a conocer estos parámetros al personal correspondiente cada uno conocerá sus obligaciones más a fondo, este punto más aun para el tipo de personal que no cumpla con sus compromisos.

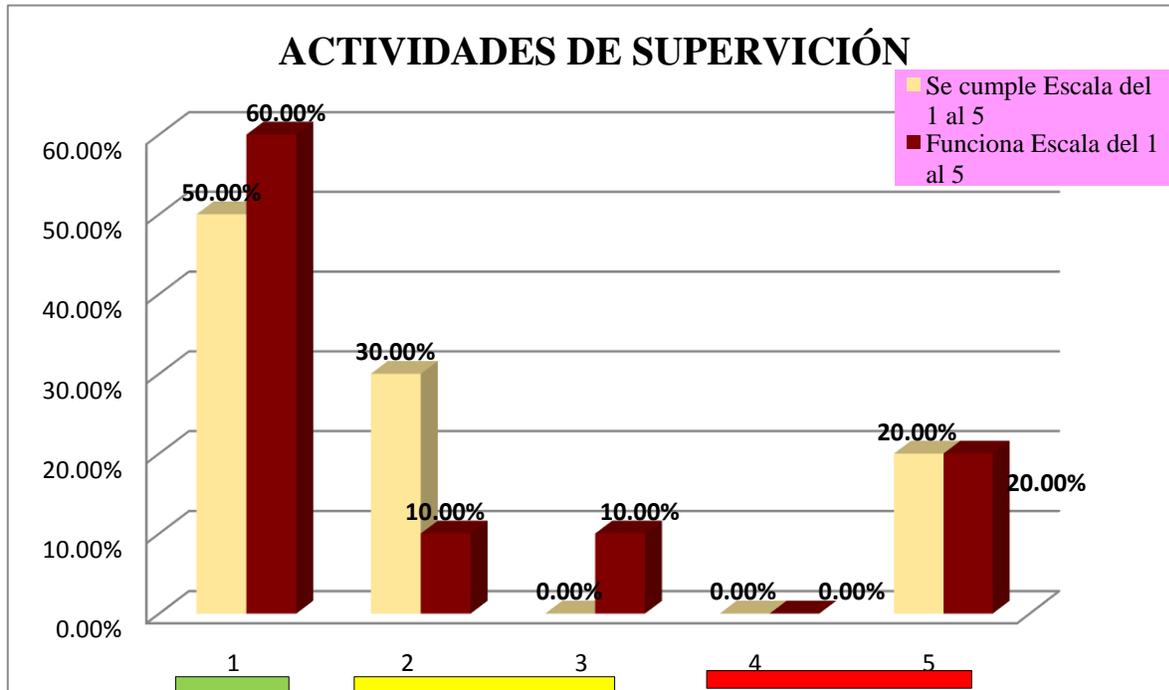
Todo tipo de información relevante deberá tomarse en cuenta para el mejor manejo del control interno, una vez elaborado el manual de control deberá darse a conocer con el

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018 personal, y poderse cumplir con lo establecido y así trabajar de una manera organizada.

Toda duda de este deberá ser comunicada y aclararse con la administración.

En A.E.I. a como se muestra en el gráfico hay poco riesgo, esto quiere decir que hay buena comunicación interna, pero al mismo tiempo deberá reforzarse desde el momento en que se presente el manual, el cual ayudara a dar lineamientos claros de la comunicación.

Análisis de evaluación del componente actividades de supervisión en la empresa A.E.I.



Fuente: Propia.

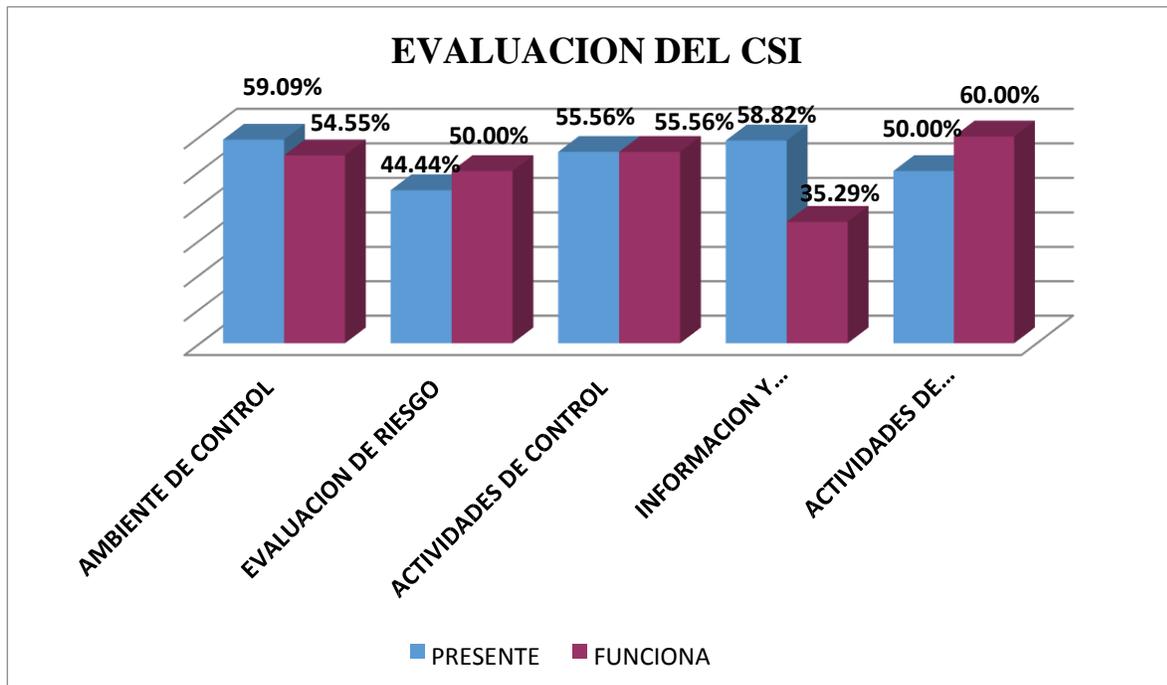
La supervisión y monitoreo es el proceso que evalúa el control interno en tiempo y forma, tomando en cuenta las fortaleza y debilidades de la empresa. El monitoreo de las empresas es valioso puesto a que aquí se mejorara los rendimientos de cada uno.

Puesto que en A.E.I. no cuenta con un manual de control, deberá realizarse un monitoreo de este cuando ya esté elaborado, a pesar de no contar físicamente con un manual podemos observar que cuenta con un alto porcentaje de cumplimiento y un bajo riesgo.

Para mantener una buena supervisión se deberá realizar evaluaciones frecuentes e independientes para cerciorarse que cada componente sea cumplido al pie de la letra, es un buen punto establecer referencias para las evaluaciones esto para realizar comparaciones

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018 según sea el caso o tomar referencias de un antes y después, la organización deberá dar a conocer al personal responsable las debilidades y en conjunto efectuar mejoras al mismo.

Evaluación sobre control interno en la empresa A.E.I.



Fuente: Propia.

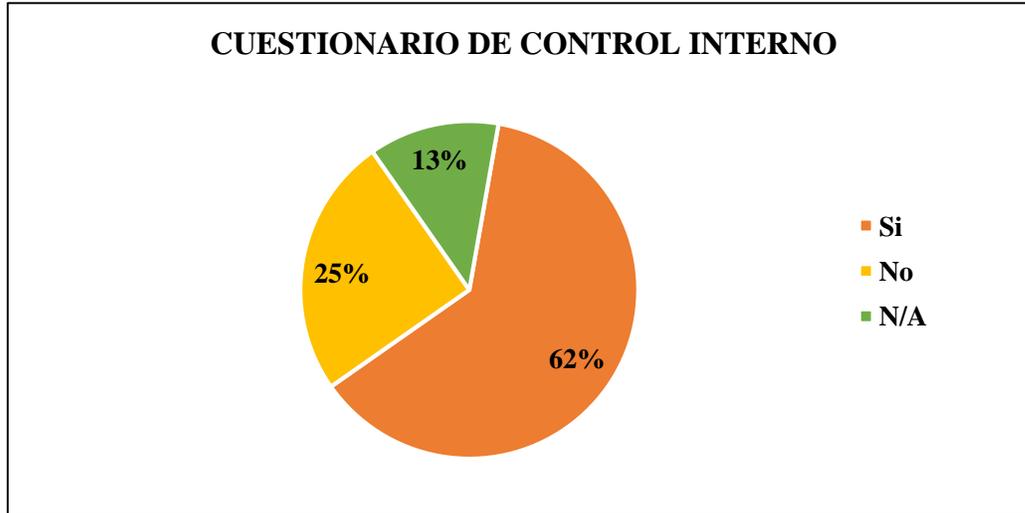
En la actualidad una empresa que no cuente con una buena estructura podrá presentar muchas debilidades ya que no tendrá un orden en sus operaciones según cada área, pues los controles además de brindarle organización también brindan a la empresa una estabilidad pues cumpliendo con los controles establecidos tendrá puertas abiertas dentro del mercado.

Una empresa con un control interno bien estructuradas disminuye el riesgo, en A.E.I. a pesar de no contar con un manual físico de control interno se presenta con un buen porcentaje de cumplimiento y funcionamiento.

En especial el componente de evaluación de riesgo es uno de los más importantes para el área de cuentas por cobrar, el tener un buen control e identificar los riesgos ayudará a la recuperación de cartera y mantener un bajo porcentaje de morosidad; la recuperación de cartera facilita la liquidez de la empresa, debido que teniendo buena recuperación en tiempo y forma se podrá reinvertir el dinero con más rapidez y así tener más utilidades, esto también para que la empresa presente un crecimiento en el mercado.

7.4. Análisis de cuestionario control interno en la empresa A.E.I

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018



Fuente: Propia.

En cuanto al análisis del cuestionario de control interno para el área de cuentas por cobrar, obtuvimos como resultado que el nivel de control es considerable, ya que a pesar que no están debidamente escritos, la empresa los emplea para realizar sus operaciones.

El resultado fue de un 62% en cuanto a su aplicación en diversas operaciones referente a cuentas por cobrar. Por ende, lo que se aspira es que se cumpla en un 100% y que el 38% restante que corresponden a debilidades de la empresa se transformen en fortalezas para un mejor funcionamiento interno. Un 25% nos dice que la empresa no procede a realizar o no cumple con ciertos controles, como por ejemplo a la hora de la concesión de créditos no se deja constancia por escrito y existen casos especiales en donde se le otorga límite de crédito mayor al cliente del habitual y tampoco se envían estados de cuenta. El 13% son las actividades que no aplican, como lo es realizar arqueos sorpresivos, en este caso la persona encargada de cartera y cobro es quien efectúa el arqueo a los agentes de venta.

Consideramos que las debilidades podrían mejorarse siguiendo controles bien definidos, y evitar la incompatibilidad de funciones entre agentes de venta y cartera y cobro. La segregación de funciones será un factor fundamental para que el control se ejerza de la manera más adecuada y más adelante no se encuentren fallos o errores en los procedimientos.

Manual De Funciones



MONOGRAFIA

Introducción

Un manual de funciones para A.E.I. es de mucha importancia porque así podremos concretizar las funciones de cada trabajador, en lo abordado en la investigación de la empresa hemos constatado la falta de un manual de funciones. En A.E.I. se cumplen con las



EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018
responsabilidades de cada empleado por que se conocen las obligaciones de cada área, pero no por contar con un manual establecido.

Con la implementación de un manual de funciones se podrá trabajar con reglamentos según el área.

Este manual contiene las funciones de cada cargo, esto se realiza con el fin de dejar por escrito los deberes que cada trabajador requiera según el área correspondiente.

Objetivos

Este manual de funciones cuenta con los siguientes objetivos:

- Realizar un manual de funciones bien establecidas para lograr un mejor manejo en la empresa A.E.I.
- Cumplir con las normas establecidas en el manual de funciones de A.E.I.
- Entregar de manera más eficaz el trabajo realizado en cada área

Alcance

Este manual de funciones abarca todos los deberes que se desempeñan en cada área, esto es con el propósito de realizar el trabajo de una manera más ordenada y específica.

Funciones

Gerente General

MANUAL DE FUNCIONES
Descripciones de cada cargo



Nombre del cargo:	Gerente General
Área a la que pertenece:	Administración
Número de cargos:	Uno
Requisitos de puestos:	Estudios Universitarios
Jefe Inmediato:	No aplica
OBJETIVO PRINCIPAL	
Es la máxima autoridad dentro de la empresa, es el encargado que la empresa funcione de la manera más ordenada y que se cumplan todos los deberes establecidos.	
FUNCIONES	
1- Velar que todo marche de la mejor manera. 2-Supervisar el trabajo de administración. 3- Liderazgo en la empresa.	

Asesor Regente

MANUAL DE FUNCIONES	
Descripciones de cada cargo	
Nombre del cargo:	Asesor Regente
Area a la que pertenece:	Administración



Número de cargos:	uno
Requisitos de puesto:	Estudios Universitarios, habilidad de comunicación, experiencia en atender a proveedores extranjeros
Jefe Inmediato:	Gerente General
OBJETIVO PRINCIPAL	
Mantener una comunicación fluida con proveedores extranjeros para el mejoramiento de las compras a estos. Asegurarse que todos los reportes entregados por los vendedores estén en orden para un buen manejo.	
FUNCIONES	
1- Realizar entrevistas con proveedores extranjeros. 2- Gestionar registro sanitario de todos los ítems de nuestros productos. 3- Llevar el control de la mercadería entrante de Sorme y Nanacoco. 4- Realizar el descargue de los productos. 5- Revisar los reportes entregados por los vendedores y gestor de cobro. 6- Revisar depósitos realizados por los clientes. 7- Despachar pedidos de Sorme. 8- Despachar pedidos de Nanacoco. 9- Enviar al gestor a realizar depósitos al banco de lo recuperado en cartera.	

Responsable Administrativa

MANUAL DE FUNCIONES
Descripciones de cada cargo

Nombre del cargo:	Responsable administrativa
Área a la que pertenece:	Administración
Número de cargos:	Uno
Requisitos de puesto:	Lic. Administración de empresa o carrera a fin, manejo de sistema de cómputo, habilidad de comunicación, experiencia mínima 2 años.
Jefe Inmediato:	Gerente General
OBJETIVO PRINCIPAL	
Garantizar que el personal cumpla con los deberes establecidos por la empresa. Realizar los pagos a proveedores en tiempo y forma.	
FUNCIONES	
<p>1-Garantizar los pago a Proveedores internos (INSS, INATEC, ALCALDIA,DGI OTROS)</p> <p>2. Garantizar los pagos a proveedores externos (LAKME, FIRENZE, BBCOS, SORME,OTROS) 3-</p> <p>Garantizar enviar información de reporte de INSS por medio de la paga (ingresos de trabajadores).</p> <p>4. Informe de Estadísticas de vendedores.</p> <p>5-Pago de Viáticos a Vendedores</p> <p>6-Pago de la planilla a trabajadores en tiempo y forma los 15 y 30 de cada mes</p> <p>7-Pedidos de mercadería a proveedores</p> <p>8- Garantizar que el sistema de facturación tenga la información correcta de precios e inventarios para no tener atrasos en la facturación</p> <p>9-Monitorear compras de Co-Distribuidores</p> <p>10-Garantizar que en la empresa las instalaciones estén en buen estado.</p>	

Coordinador de ventas

MANUAL DE FUNCIONES

Descripciones de cada cargo

Nombre del cargo:	Coordinador de ventas
Área a la que pertenece:	Administración
Número de cargos:	Uno
Requisitos de puesto:	Lic. Administración de empresa o carrera a fin. Manejo de sistema de cómputo. Habilidad de comunicación. Habilidad de negociación y venta. Experiencia mínima de 2 años en puestos similares.
Jefe Inmediato:	Gerente General

OBJETIVO PRINCIPAL

Garantizar un cartera de cliente sana, realizando supervisiones a los vendedores y a cartera y cobro.

FUNCIONES

- 1-Contar con un sistema de ventas efectivo y eficiente, orientado a la satisfacción del cliente.
- 2-Medir, evaluar, dar seguimiento a generar acciones sabré de ventas.
- 3-Negociar promociones y eventos con el jefe directo de una manera rentable con el propósito de aumentar las ventas.
- 4-Dar seguimiento e informar a su jefe inmediato de las actividades de la competencia, tanto directa como indirecta, además proponer y ejecutar acciones puntuales para el mejoramiento de las ventas.
- 5-Preparar un informe semanal de las actividades realizadas.
- 6-Ser proactivo en el desarrollo en actividades que generen mejores ventas.
- 7-Desarrollar nuevos canales en conjunto con los vendedores para incrementar clientes.
- 8-Promover el trabajo en equipo.
- 9-Planificar y coordinar a los vendedores.
- 10-Realizar visitas a los clientes apurativamente.
- 11-Realizar la ruta con los vendedores ocasionalmente.
- 12-Asegurar que el personal a su cargo se encuentre motivado para brindarle buena atención al cliente.
- 13-Monitorear compras de co-distribuidores, así como incentivarlos a promover eventos que ayuden a las ventas.
- 14- Ayudar a los vendedores a incrementar ventas

Cartera y Cobro

MANUAL DE FUNCIONES	
Descripciones de cada cargo	
Nombre del cargo:	Cartera y Cobro
Área a la que pertenece:	Administración
Número de cargos:	uno
Requisitos de puesto:	Estudios Universitarios, habilidad de comunicación.
Jefe Inmediato:	Administración
OBJETIVO PRINCIPAL	
Mantener una cartera de clientes sana y verificar que se mantenga la cartera en orden realizándole revisiones a los documentos que se encuentran en poder de los vendedores.	
FUNCIONES	



- 1- Revisar, verificar y controlar saldos de cuentas por cobrar de todos los clientes de la empresa.
- 2- Recopilar los pedidos para verificar si están sin deuda pendiente con la línea.
- 3- Realizar auditoría de la documentación que anda en poder de los vendedores una vez por semana.
- 4- Digitar las facturas y recibos diario para mantener siempre la cartera actualizada.
- 5- Atender y/o aclarar dudas de saldos a los clientes.
- 6- Gestionar a los clientes que ya están en mora o en el tiempo que lo estime necesario el vendedor.
- 7- Realizar llamadas a clientes para realizar el cobro.
- 8- Cumplir con las normas establecidas en Arcol.
- 9- Trabajar de una manera grupal para mejorar resultados.
- 10- Brindar referencia comercial de los clientes.
- 11- Elaboración de las comisiones de cada vendedor.
- 12- Elaborar un informe mensual de los clientes que quedaron en mora y presentarlos ante la gerencia y vendedores.
- 13- Realizar un informe de las ventas de cada vendedor y seleccionarlas en crédito y contado, así mismo por vendedores y por zona.
- 14- Llevar el control de facturas y recibos.
- 15- Estar pendiente de la existencia de facturas y recibos para su elaboración en la imprenta.
- 16- Atender pagos de clientes cuando estos se presenten a realizarlos a la empresa.
- 17- Proponer ideas para la efectiva recuperación de efectivo.
- 18- Elaborar notas de crédito.
- 19- Elaborar lista de faltantes de productos en la bodega y comunicarlas a los vendedores.

Facturación

MANUAL DE FUNCIONES

Descripciones de cada cargo

Nombre del cargo:	Facturación
Área a la que pertenece:	Administración
Número de cargos:	Uno
Requisitos de puestos:	Estudios universitarios
Jefe Inmediato:	Administración

OBJETIVO PRINCIPAL

Garantizar que se realicen las facturas en tiempo y forma.

FUNCIONES

- 1-Recepcionar los pedidos de vendedores para su debida facturación.
- 2- Abrir código de los clientes.
- 3-Facturar todos los pedidos que ingresan a la empresa.
- 4-Digitar recibos de abono de los clientes.
- 5-Llevar el control de papelería de la empresa.
- 6-Realizar las bonificaciones a los clientes.
- 7-Mantener el sistema actualizado con respecto a las facturas y recibos.
- 8-Facturar a co-distribuidores.

Conserje

MANUAL DE FUNCIONES

Descripciones de cada cargo

Nombre del cargo:	Conserje
Área a la que pertenece:	Administración
Número de cargos:	Uno
Requisitos de puesto:	Capacidad de servicio al cliente, comunicación verbal y escrita.
Jefe Inmediato:	Administración

OBJETIVO PRINCIPAL



Mantener las instalaciones de la empresa en estado limpio.

FUNCIONES

- 1-Realizar limpieza de las oficinas a diario.
- 2-Administrar el tiempo de manera que cumpla con el requerimiento establecido.

Administración

MANUAL DE FUNCIONES

Descripciones de cada cargo

Nombre del cargo:	Vigilante
Área a la que pertenece:	Administración
Número de cargos:	Uno
Requisitos de puesto:	Licencia DAEM, experiencia mínima 2 años en el campo, bachiller.
Jefe Inmediato:	Administración

OBJETIVO PRINCIPAL

Es la máxima autoridad dentro de la empresa, es el encargado que la empresa funcione de la manera más ordenada y que se cumplan todos los deberes establecidos.

FUNCIONES

- 1- Revisar el área asignada al entrar a su turno.
- 2- Permanecer en el área signada.
- 3- Velar que no entre a las instalaciones personas no autorizadas.
- 4- Resguardar las instalaciones de la empresa.
- 5- Realizar frecuentemente recorridos por las instalaciones de la empresa para corroborar que todo marche bien.
- 6- Reportar inmediatamente al jefe inmediato de posibles alteraciones dentro de la empresa.
- 7- Esperar ser relevado para retirarse de la jornada de trabajo.

Vendedora de piso

MANUAL DE FUNCIONES

Descripciones de cada cargo

Nombre del cargo:	Vendedora de piso
Área a la que pertenece:	Ventas
Número de cargos:	Uno
Requisitos de puesto:	Habilidad de comunicación con los clientes, experiencias en venta
Jefe Inmediato:	Administración

OBJETIVO PRINCIPAL

Atender de manera apropiada a los clientes.

FUNCIONES



- 1-Recepcionar llamadas.
- 2-Revisar mercadería y entregarla a los ejecutivos de venta y repartidor de los pedidos.
- 3-Levantar los pedidos.
- 4-Recibir documentación entrante. 5- Entregar documentación correspondiente.

Vendedores

MANUAL DE FUNCIONES	
Descripciones de cada cargo	
Nombre del cargo:	Vendedores
Área a la que pertenece:	Ventas
Número de cargos:	uno
Requisitos de puesto:	Experiencia mínima de 2 años en el área de ventas, tener vehículo propio.
Jefe Inmediato:	Coordinadora de ventas
OBJETIVO PRINCIPAL	
Gestionar el manejo de clientes, para aumentar ventas y recuperación	
FUNCIONES	



- 1-Relizar visitas a salones de belleza y Beauty Supley. 2-Asesorar a los clientes para incrementar ventas. 3-Buscar clientes nuevos.
- 4-Realizar ventas de crédito y contado.
- 5-Atender y satisfacer las necesidades de los clientes para mejorar la relación comercial.
- 6- Realizar reporte de caja para entregar dinero, si se hizo ventas de contado. 7- Informar al jefe inmediato de altas y bajas de clientes. 8- Realizar un informe de visitas diario con la ruta establecida del día. 9- Reportar si hay devoluciones de productos.
- 10- Realizar gira a los departamentos según sea la ruta de cada vendedor.

Impulsadora

MANUAL DE FUNCIONES	
Descripciones de cada cargo	
Nombre del cargo:	Impulsadora
Área a la que pertenece:	Ventas
Número de cargos:	Uno
Requisitos de puesto:	Experiencia en el área mínima de 2 años, habilidad de comunicación
Jefe Inmediato:	Coordinadora de ventas
OBJETIVO PRINCIPAL	



Garantizar que se roten los productos en los lugares que realiza visita.

FUNCIONES

- 1- Visitar salones de bellezas y rotar los productos.
- 2- Reportar inconvenientes en los salones.
- 3- Asesorar al cliente final para que este realice compras de nuestros productos.
- 4- Al iniciar el mes entregar un programa de visitas de todo el mes correspondiente.

Gestor de cobro

MANUAL DE FUNCIONES

Descripciones de cada cargo

Nombre del cargo:	Gestor de cobro
Área a la que pertenece:	Administración
Número de cargos:	uno
Requisitos de puesto:	Estudios Universitarios, habilidad de comunicación, experiencia en cargos a fines, vehículo propio.
Jefe Inmediato:	Administración

OBJETIVO PRINCIPAL

Mantener una cartera de clientes sana.

FUNCIONES



- 1- Realizar la gestión de cobro de las ventas realizadas.
- 2- Realizar todos los cobros establecidos por el área cartera y cobro a diario, esto para mantener siempre una cartera de clientes sana.
- 3- Cuidar y resguardar los recibos oficiales de caja. Esta documentación será entregada al gestor de cobro en un reporte el cual será firmada por ambas partes.
- 4- Registrar inmediatamente los abonos de los clientes en sus facturas correspondiente.
- 5- Entregar con documento soporte a cartera y cobro la factura de todas las gestiones de cobro del día.
- 6- El gestor de cobro se dejara copia a diario de todos los movimientos que realice a diario, esto para un mejor control.
- 7- Portar toda la documentación de legalidad de el vehículo.

Encargado de bodega

MANUAL DE FUNCIONES	
Descripciones de cada cargo	
Nombre del cargo:	Encargado de bodega
Área a la que pertenece:	administración
Número de cargos:	Uno
Requisitos de puesto:	Bachiller, presentar agilidad, experiencia mínima de 1 año en el área.
Jefe Inmediato:	Administración

OBJETIVO PRINCIPAL
Garantizar que se mantengan en buen estado los productos de la empresa.

FUNCIONES
1- Despachar los pedidos entrantes. 2- Tener el control de la mercadería de la empresa. 3- Ponerle precios sugeridos a los productos. 4- Recibir mercadería entrante. 5- Llevar el control de la fecha de vencimiento de los productos. 6- Realizar el rote de productos según método PEPS. 7- Mantener siempre rellena la bodega de despacho.

Conclusiones

Con la elaboración del manual de funciones se verifica que se cumplen los deberes establecidos para cada área mejorando el trabajo de cada empleado y teniendo mayor claridad y sencillez en la información necesaria para cada puesto.

Supervisar que se cumplan las funciones previstas en este manual, y con esto optimizar las labores que son asignadas a cada área, se pretende que con un manual de funciones mejorar la disciplina en el ambiente de trabajo que facilitara el cumplimiento de las mismas.

Al trabajar bajo la dirección de un manual de funciones tiene mayor facilidad en la toma de decisiones y en la ejecución de estas.



MONOGRAFÍA

Introducción

Es importante el diseño de este manual de procedimientos de cuentas por cobrar para la empresa A.E.I ya que al verificar la situación actual de la empresa se ha detectado que no



EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018
existe ningún documento que indique los procesos de realizar un contrato por escrito realizado en la empresa al momento de otorgar un crédito.

El presente manual contiene las políticas que se debe cumplir al otorgar un crédito y los procedimientos adecuados a seguir también contiene las políticas y procesos al realizar los cobros, ya que, al no existir una rutina formal de procedimiento a seguir en el área de cuentas por cobrar, no es factible obtener buenos resultados.

Marco legal:

La ley de concertación tributaria en su artículo N° 39 numeral 20 nos expresa el límite que una empresa puede deducirse en su estado de pérdidas o ganancias como efecto del saldo de las cuentas por cobrar.

Marco Normativo:

Evaluación del Deterioro:

Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2015). El párrafo 11.21 establece que al final de cada período sobre el que se informa (31 de diciembre de cada año), una entidad evaluará si existe evidencia objetiva de deterioro para los activos financieros medidos al costo o costo amortizado; en el caso de que esta exista evidencia objetiva inmediatamente reconocerá una pérdida en resultados, la Entidad podrá utilizar una cuenta reguladora “Provisión por Deterioro” como contrapartida de la pérdida (p. 67).

Objetivos

Los objetivos de este Manual de Procedimientos son los siguientes:

- Establecer los procedimientos que deben ejecutarse para lograr un adecuado funcionamiento y control en las cuentas por cobrar en la empresa A.E.I.



EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

- Reunir de forma organizada las instrucciones y procedimientos que norman las distintas actividades que desarrollan en la empresa, lo cual permita la ubicación rápida y control de estas disposiciones, y sobre todo la uniformidad de las funciones asignadas en el área de cuentas por cobrar.
- Entregar oportunamente las facturas al cliente, tener registro, control, cobros y depósito puntual de los clientes.
- Proporcionar un nivel razonable de confiabilidad y exactitud en la información contable relacionada con esta área.

Alcance

Este manual abarca todas las actividades que se desarrollan en el proceso de cuentas por cobrar en la empresa A.E.I y al personal que tiene bajo su responsabilidad el control de estas cuentas.

Políticas

- Diariamente con las remisiones de los pedidos entregados al cliente se procederá a facturar en base a la orden de pedido, recibidos de los clientes.
- Diariamente se incorporarían para su actualización y registro en la cartera de clientes las facturas elaboradas y los recibos de los pagos.
- El agente de ventas realizará el programa de visitas diario a clientes y lo presentará para autorización y comentario de la gerencia de ventas.
- Los pagos efectuados por los clientes se entregarán en un informe de caja diario en el cual se detallará N° de recibo, Nombre del cliente y el razonamiento del dinero a entregar tanto en efectivo, tarjeta, cheque, depósito, etc.
- El agente de ventas es el gestor de cobro, ya que él realizará los cobros a sus clientes.

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

- El agente de ventas al siguiente día realizará el informe de visitas con las respuestas de cada cliente y será entregada junto con el informe de caja, esta será firmada por el cliente exclusivamente.
- El encargado de cartera y cobro entregará un informe de las facturas elaboradas en el transcurso de la semana, para que estas sean cobradas en tiempo y forma.
- Se realizarán auditoria a las facturas que estén en poder del agente de venta una vez por semana, están tendrán que cuadrar en la cartera y físicamente.
- El encargado de cartera y cobro informará a gerencia de ventas el monto de la cartera y el monto de mora por lo menos una vez a la semana. Esto con la finalidad de presentar siempre una cartera limpia.
- Los adeudos con antigüedad de saldos a más de 90 días serán analizados en conjunto con la gerencia general, la gerencia de ventas, cartera y cobro y los vendedores y caja a fin de determinar las acciones a seguir y replantear las estrategias de cobro.
- Los adeudos con más de 120 días de antigüedad una vez analizados y dependiendo de cada caso se tomará medidas radicales.
- Si un cliente antiguo y con buen record crediticio requiere ampliar su crédito se recaudará la información necesaria para poder tomar una decisión de poder ampliar su crédito y determinar el monto a elevarse. Para esto se tomará en cuenta la siguiente formula:

$$CN = TAM \times (CPR: 360)$$

$$CN = \textit{Crédito Necesario}$$

TAM = total anual móvil de ventas realizado al cliente; que es la cifra de negocio de los últimos 12 meses (no coincide con el año natural, si no con al año de venta de cada cliente)

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

CPR = condiciones de pago reales, o sea las contractuales más el retraso

medio $CN = TAM \times (CPR: 360)$

- Si un cliente es nuevo y este solicita un crédito se tomará un promedio de las cuatro compras de contado más recientes y este será el monto de crédito que se le otorgará. Esto se irá incrementando si los pagos son a como se acordó y se incrementará en el tercer crédito otorgado.
- Cuando exista estancamiento en las compras de un cliente habrá que tener en cuenta para el próximo crédito solicitado que el monto que se le otorgará será menor al que tenía anteriormente.
- El límite de riesgo es la opinión del proveedor sobre el cliente en un resumen concreto, después de un análisis de varios factores, esto para ayudar a llevar una relación comercial fluida.
- Clientes los cuales han tenido un record desfavorable, la gerencia está en todo el derecho de bloquear el crédito automáticamente, según lo estime conveniente.
- Es aconsejable reducir el límite de riesgo cuando:
 - Se producen devoluciones o atrasos en los pagos.
 - Si hay algún informe negativo de la liquidez del cliente.
 - Si el cliente tiene problemas con otros proveedores.
 - Se le detecta falta de liquidez.
- Además, es siempre conveniente estudiar un incremento del límite de riesgos cuando:
 - Aumenten los precios del producto que se le ha vendido al cliente.
 - Si el cliente va incrementando paulatinamente el volumen de compras y la eficiencia de pago.
 - Si el cliente es leal a la empresa y este solicita una ampliación de crédito.
- Establecer políticas de cobranza, de acuerdo con la Gerencia General.

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

- Enviar estados de cuenta a los clientes mensualmente para gestión de pagos.
- Llevar un control sobre los expedientes de los clientes con sus respectivos soportes.
- Diseñar formularios y reportes.
- Llevar un control de los clientes de alto riesgo.
- Tomar decisiones para regularizar las cuentas que se retrasen o representen un riesgo mayor del normal o aceptado.
- Informar a la Gerencia General en forma oportuna, de las actividades relacionadas con la cobranza.
- Gestionar el recaudo oportuno de los créditos en los plazos y condiciones pactadas con el cliente, buscando siempre su lealtad y fidelización, ya sea a través de correos, llamadas telefónicas, visitas personales y recurso legal.
- Controlar estadísticamente la cartera, tanto vigente como vencida.
- Trazar las rutas para el agente de cobro.
- Archivar copias de facturas y recibos de clientes.
- Elaborar notas de crédito
- Monitorear depósitos bancarios para el registro de pagos por parte de los clientes.
- Brindar trato justo y esmerado a todos los clientes, en sus llamadas, solicitudes y cualquier inquietud que presenten.

Procedimientos: Para realizar el cobro en el área de cuentas por cobrar.

Responsable	N°. Act	Descripción de la actividad	Formato o documento
-------------	---------	-----------------------------	---------------------

Ejecutivo de 1 Documento ventas de impresos por tal situación un expediente conteniendo	Los para	clientes, deberán enviar pedidos, proceder a la elaboración de efectuados y entregados a los cartera y cobro es el responsable completo por zona y por vendedor copias de la factura para un mejor	facturas clientes; de hacer control.
Cartera y cobro	2	Las facturas elaboradas con la documentación soporte se entregarán al ejecutivo de venta, por lo cual a través de la factura recibida dará inicio a los trámites de cobro oportuno.	Documento
Ejecutivo de 3 El ventas elaborar a	diario	ejecutivo de venta, tendrá que el programa de visitas de los clientes, el cual lo entregará a la gerencia de ventas para su autorización y comentario.	Programa
Cartera y cobro	4	El área de cartera y cobro entregará semanal al ejecutivo de ventas una remisión la cual incluirá el	Documento
		detalle de las facturas elaboradas semanalmente, para que estén sean cobradas por el agente de ventas.	

Cartera y cobro	5	El ejecutivo de ventas realizará el informe de cartera de clientes morosos mensual, más sin embargo, en dicho lapso se les dará seguimiento a clientes con más mora, la cual será distribuida internamente a Gerencia General, Admón. y Gerencia de Ventas.	Documento
Cartera y cobro	6	El ejecutivo de ventas dará seguimiento a los tiempos de pagos especificados de los clientes.	Documento
Ejecutivo de Ventas	7	El ejecutivo de ventas al día siguiente de la ruta realizará un informe de cobranza diariamente, registrando el cobro a través de cheques o por transferencia bancarias por el total, el Número del cliente, importe.	Informe
Caja	8	El encargado de caja recibirá cheques y procederá a depositarlo diariamente.	Cheque
Caja	9	Caja recibirá la ficha de depósito adjunto al reporte, o traspaso por transferencia electrónico, esto es soportado en un recibo oficial de caja.	Ficha de depósito
Caja	10	Caja enviará el reporte ya revisado, entregado por el ejecutivo de ventas al área de cartera y cobro.	Recibo

Cartera y cobro	11	El encargado de cartera y cobro al inicio de cada mes elaborará un reporte de cada vendedor con los clientes que estarán en mora a fin de mes y se le entregara copia al agente de ventas esto con el fin de que ellos tengan el previo conocimiento de su cartera sucia.	Documento
12 Los adeudos Gerencia General Gerencia de ventas Cartera y cobro Ejecutivo de de ventas venta. A	con fin de	antigüedad de Documento saldos a más de 90 días serán analizados en conjunto con la Gerencia General, Gerencia de ventas, cartera y cobro y el agente determinar las acciones a seguir y replantear las estrategias de cobro.	
Cartera y cobro 13		Las facturas con antigüedad de 120 Factura días sin que se pueda realizar el cobro se informará a la Gerencia General y Gerencia de ventas. Con el fin de presentar una estrategia de cobro.	
Gerencia de ventas	14	Comprobar la existencia de autorización y documentación de las ventas a crédito, los precios y los descuentos.	Factura

Gerencia General	15	Revisión de los sistemas administrativos; que se cumpla la segregación adecuada de funciones.	Informe
Cartera y cobro	16	Registro correcto en el periodo que corresponde de las facturas de clientes y notas de crédito.	Informe
Gerencia General Gerencia de ventas Cartera y cobro Ejecutivos de ventas	17	Control de devoluciones para Factura asegurar que son procedentes y que autorizadas, valuadas y registradas dentro del periodo que corresponde.	
Cartera y cobro	18	Que existe vigilancia constante y efectiva sobre los vencimientos y cobro con base en la información sobre antigüedad de saldos.	Informe
Cartera y cobro	19	Adecuado control de las operaciones distintas como ingresos por intereses moratorios, comisiones o descuentos por pronto pago o saldos menores no recuperables.	Documento
Cartera y cobro	20	Confirmación con el cliente de los saldos por cobrar.	Factura
Gerencia General Gerencia de ventas Cartera y cobro Ejecutivo de ventas	21	Aplicación de las herramientas para medir los cobros para verificar que los informes mensuales son correctos.	Informe
Cartera y cobro	22	En cuanto a los ingresos por ventas, verificar la existencia de pedidos, que	Factura



		<p>existen salidas de bodega pre numeradas que sean congruentes con las facturas. Se verifica que el control de facturas de venta y notas de crédito sean emitidas y numeradas por el sistema en forma automática. Comprobar la exactitud de los cálculos, que los errores de cantidades o precios de facturas se corrijan a través del sistema.</p>	
--	--	--	--

Conclusiones

A partir de la investigación desarrollada se puede abordar las siguientes conclusiones:

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

1. El Manual de Procedimientos propuesto es un documento elaborado en base al sistema de Control Interno, el cual se creó para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan.
2. El Manual responde a las características de la empresa y está en función de su estructura organizativa, en la que participa el personal relacionado con las cuentas por cobrar.
3. El Manual diseñado para el control de las cuentas por cobrar, propicia en la empresa A.E.I, establecer funciones, fijar responsabilidades y contribuir a la organización del proceso contable en esta temática.
4. Mediante el criterio de análisis de la metodología coso 2013 se pudo comprobar que el manual diseñado da respuesta al problema señalado en esta investigación, lo cual fortalece el control de dichas cuentas y posibilita, además, la adecuación de la Guía de Control Interno a la entidad, es de importancia su actualización periódica. Constituye una necesidad para continuar perfeccionando el control interno el cual nos permite un mejor desarrollo económico-administrativo de la entidad.

Recomendaciones

El Manual de Procedimientos para el control de las Cuentas por cobrar es el instrumento adecuado para poder desarrollar eficientemente las actividades, generar

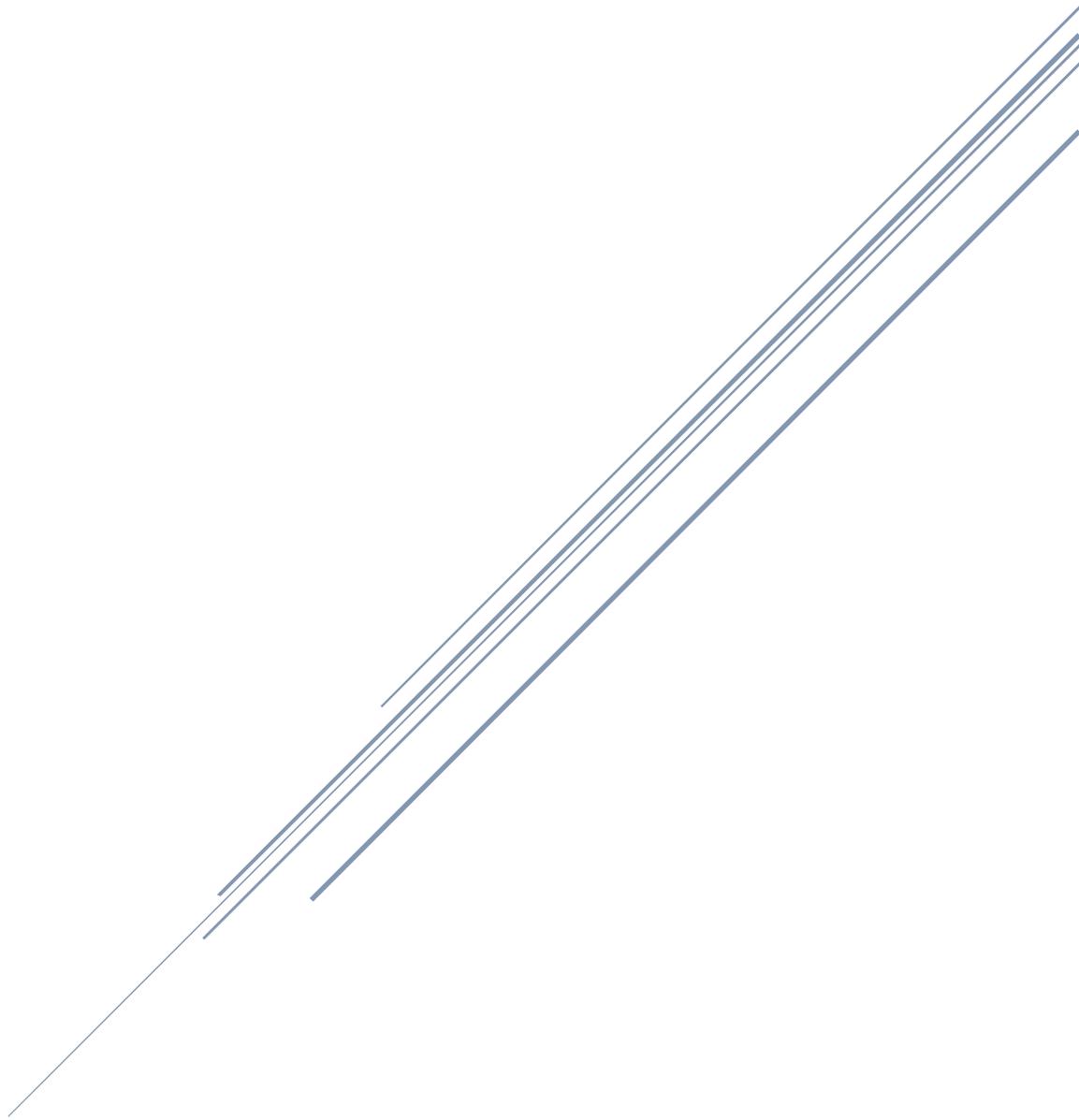


EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018
información útil y necesaria, para establecer medidas de seguridad y control, así como objetivos que participen en el cumplimiento de la función.

Como resultado de la presente investigación se recomienda:

- Implementar lo establecido en el Manual de Procedimientos por parte de la gerencia de la empresa.
- Proceder con una constante actualización del documento al introducirse modificaciones en la concepción del mismo y por cambios ocurridos en la organización, motivados por cualquier situación interna como externa.
- Establecer acciones de control por la empresa para que se cumpla lo establecido en el manual.

Manual De Control Interno



MONOGRAFÍA

INTRODUCCIÓN.

El manual de control interno es un documento detallado e integral que contiene en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las actividades a realizar por el personal de la entidad.

A través de este manual se pretende mitigar o disminuir riesgos, enfocados a cuentas por cobrar, para ello se cuenta con una herramienta muy importante como es el uso de control interno, utilizando COSO 2013., cuyo informe abarca cinco componentes, 17 principios y 85 puntos de enfoque.

Marco legal.

El control interno cuenta con fundamentos que constituyen la base que lo rige y orienta. Para la elaboración y uso de este manual, se trabajará con las determinaciones de COSO 2013.

Objetivos.

- Proporcionar la existencia de un mecanismo dentro de la entidad para evaluar el sistema de control interno y asegurar el análisis efectivo y de máxima protección contra riesgos de fraude y errores en cuentas por cobrar.
- Definir políticas y procedimientos de control interno en cuentas por cobrar que den lugar a la transparencia en sus operaciones y la fluidez en la recuperación del efectivo.
- Mejorar las políticas y procesos existentes en el área de cuentas por cobrar, permitiendo una seguridad razonable, eficiente y eficaz dentro de la empresa.

Marco Normativo.

Alcance.

Es de vital importancia que la administración de la empresa brinde los lineamientos adecuados para cada una de las áreas que la conforman, logrando que la realización de las actividades asignadas sea realizada dentro de un ambiente de control adecuadamente establecido.

Este manual será la guía para implementar, verificar y mejorar el control interno de la empresa A.E.I. La implementación del SCI es responsabilidad de todos y cada uno de los trabajadores de la entidad.

Este manual sigue la estructura de COSO 2013, para detectar los posibles riesgos presentes en cuentas por cobrar.

GENERALIDADES.

Control Interno.

El control interno es un proceso. Constituye un medio para un fin y no un fin en sí mismo. Incluye una serie de acciones que ocurren en el desarrollo de las operaciones de la entidad. Esta debe reconocerse como una parte integral de los sistemas que utiliza la administración para regular y guiar sus operaciones, en vez de un sistema separado de la entidad.

Control Interno Administrativo.

Estos controles son creados para mejorar las operaciones de la entidad y lograr ser más eficientes. No se relaciona con la confiabilidad de los registros contables. Controlan las operaciones de la directiva de la entidad, sus políticas e informes administrativos.

Control interno contable.

Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguarda de los activos de la empresa y la confiabilidad de su información financiera. Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna.

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.

Consideraciones generales.

Las deficiencias en el control interno pueden ocasionar errores en los estados financieros, en muchas empresas se presenta una variedad de riesgos que deben ser atendidos, mediante el establecimiento de un sistema de control interno adecuado.

Valoración del riesgo.

La NIA 315, define la valoración del riesgo como procedimientos de auditoría aplicados para obtener conocimiento de la entidad y su entorno, incluido su control interno, con el objetivo de identificar y valorar los riesgos de incorrección material, debido a fraude o error, tanto en los estados financieros como en las afirmaciones concretas contenidas en estos.

COMPONENTES DE CONTROL INTERNO.

- **Entorno de control:** es un conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the top” con respecto a la importancia del control y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad.
- **Evaluación de riesgos:** cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. La evaluación de riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de objetivos. 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:** 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. Se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico.

La segregación de funciones está integrada normalmente en la definición y funcionamiento de las actividades de control. En aquellas áreas donde no es posible una adecuada segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias.

- **Información y comunicación:** la información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control y soportar el logro de sus objetivos, ya que la dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas.

La comunicación es un proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es un medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización y la comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar de fuera hacia el interior y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera.

- **Actividades de supervisión:** las evaluaciones continuas, independientes o una combinación de ambas, se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno están presentes y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de las evaluaciones de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo, según corresponda.

CUENTAS POR COBRAR

Definición.

Son derechos exigibles mediante créditos originados por ventas, prestación de servicios o préstamos otorgados.



**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA METODOLOGÍA COSO 2013
EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018**



Estos derechos se originan por:

Crédito por:	Préstamos otorgados:	Otros conceptos:
Ventas o servicios prestados del giro del negocio	Al personal	Venta de otros activos a crédito.
	A terceros	Pagos a cuenta de terceros
	A socios	etc.
	etc.	

Tipos.

- Clientes
- Documentos por cobrar
- Deudores diversos

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO.

Políticas.

Clasificación de clientes.

Clasificar a los clientes en A, B y C en parámetros de volúmenes de compras y eficiencias de pago.

Segmentar a los clientes en límites y rangos.

➤ **Sistema de pago.**

Contar con un sistema de períodos de pago (Conforme al crédito otorgado a cada cliente).

El cliente podrá realizarlo a través de transferencias bancarias o bien presentarse a caja de la empresa para hacer efectivo su desembolso.

El límite de crédito se dará en porcentaje a las compras de contado.

Los clientes cuentan con un periodo de crédito de 30 días, pero a lo interno de la empresa se consideran 60 días para catalogar al cliente en mora.

Control: en las oficinas de la empresa se deberá contar con cámaras de seguridad para la vigilancia de cada una de las actividades llevadas a cabo, especialmente en el área de caja.

Si el dinero efectivo y/o cheques recaudados durante el día por la recuperación de cartera no son depositados al finalizar las operaciones, se deberá resguardar en caja fuerte para su debido cuidado.

El límite de crédito para clientes no podrá ser excedido sin previa autorización por escrito, así sean clientes de entera confianza.

➤ **Criterio para condiciones de pago.**

Cada cliente será evaluado conforme a criterios por su historial de cancelación de crédito.

Criterio	Rango
Formas de pago	A: Pagos anticipados y menores a 8 días.
	B: Pagos entre 15 y 30 días.
	C: Pagos mayores a 30 días.

Control: con referencia a clientes donde su rango de pagos sea mayor a 30 días, se limitará en la cantidad estipulada, de modo que con esta medida se pueda disminuir el riesgo de cuentas incobrables.

➤ **Sistema de registro.**

Se deben registrar al costo histórico y según su clasificación en:

Clientes cuando no firmen documentos y tendrán saldo deudor.

Documentos por cobrar cuando si firman títulos de crédito (letra o pagaré) y tendrán saldo deudor.

Deudores diversos cuando no firmen documentos y tendrán saldo deudor.

Control: la contabilización referente a cuentas por cobrar será llevada a cabo por la persona a cargo de cuentas por cobrar y ser revisada por el contador general, siguiendo las políticas establecidas.

➤ **Conocimiento del cliente.**

Para efectos de concesiones de crédito, debe realizarse previamente un análisis sobre datos importantes del cliente y referencias para hacer constar que ese cliente cuenta con capacidad de pago.

Control: indagar sobre la reputación del cliente, referencias de crédito, períodos de pago promedio, si es persona natural (promedio de ingresos) y si es persona jurídica (estados financieros).

➤ **Requisitos para optar a crédito.**

Se otorgará crédito una vez que el cliente realice las compras de contado requeridas.

Como mínimo el cliente deberá realizar cinco compras de contado para optar a un crédito.

Control: por ningún motivo se dará concesión de crédito a clientes que no cumplan con todos los requisitos establecidos, toda modificación deberá ser aprobada por la gerencia general o gerencia de ventas y ser notificada por escrito a la persona encargada de cuentas por cobrar.

➤ **Formalización administrativa.**

Antes de proceder a ser aceptado el crédito que solicita el cliente, se cumplen ciertos requisitos para entrar a la lista de aspirantes.

Control: llenar un formato de solicitud de crédito, para proceder al trámite de aprobación, una vez enviada su carta de solicitud al departamento correspondiente.

➤ **Aprobación o negación.**

Para cada proceso de crédito, el cliente deberá enviar formalmente una carta de solicitud a la empresa para posteriormente ser analizada con las personas a cargo.

No otorgar crédito sobre crédito, para poder aplicar a un siguiente crédito tiene que tener cancelada su factura durante un periodo de 15 días.

Control: Referente a la aprobación esta solo podrá realizarse bajo autorización de gerencia general o gerencia de ventas, notificando a través de correo electrónico o por escrito para su debido soporte.

➤ **Mora**

La morosidad no debe excederse en un 6% sobre el total de la cartera.

Control: en caso de ser excedido este porcentaje, se deberán adoptar medidas para su reducción, como modificaciones en el límite de crédito, negociaciones con el cliente para ver de qué forma puede cancelar o abonar a su deuda; pero estas deberán estar autorizadas por la alta gerencia, a fin de procurar la recuperación del efectivo.

➤ **Informes.**

Cartera y cobro deberá emitir mensualmente los siguientes informes para uso y conocimiento del personal interesado (Gerencia general, Gerencia de ventas):

Antigüedad de saldos.

Análisis de la recuperación del mes.

Porcentaje de mora, identificando los clientes que se encuentren en una situación más grave.

Informe de ventas al crédito realizadas durante el mes por los ejecutivos de venta.

Control: los informes deberán entregarse en digital e impresos a las personas correspondientes, llevando un archivo y secuencia de mes a mes para ser localizados oportunamente en el momento que lleguen a necesitarse.

En el caso de los impresos deben contener firma y sello de recibido.

➤ **Resguardo de documentos.**

Las facturas de crédito, recibos, retenciones, estarán bajo custodia de la persona encargada de cartera y cobro, esta deberá llevar un control sobre el consecutivo, asegurarse de que estén ingresadas correctamente al sistema y de acuerdo al límite de crédito establecido a cada cliente.



**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA METODOLOGÍA COSO 2013
EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018**



Los expedientes de clientes deberán ser archivados de forma ordenada, de modo que se eviten confusiones y complejidad a la hora de ser necesitados, de igual manera estos deben contener información completa y actualizada.

Control:

se debe contar con un archivo específico para la documentación referente a cuentas por cobrar, especialmente aquella de carácter confidencial de clientes, a fin de evitar la manipulación u alteración de estos.

El acceso será restringido y solo podrán hacer uso de ella, cuentas por cobrar, contabilidad y gerencia, salvo situaciones especiales y estas requerirán para su acceso una aprobación por la alta gerencia.

➤ **Confirmaciones periódicas de saldos.**

Contactar a una muestra de clientes para corroborar los saldos con respecto a sus facturas de crédito. Esta gestión será realizada por cartera y cobro y llevará un archivo sobre dichas confirmaciones mensualmente donde se detalle la información necesaria.

Control: las confirmaciones de saldo deberán ser realizadas ípor cartera y cobro, de manera que pueda constatarse el monto real de cada una de las facturas de crédito realizadas por los ejecutivos de venta.

Este proceso deberá realizarse mensualmente y ser archivado, para evitar cualquier error y este en su caso sea detectado a tiempo.

En caso de que el saldo no sea confirmado de inmediato se procederá a realizar el proceso una vez más.

<i>Confirmaciones de Saldos</i>					
					Fecha:
Nombre del cliente	Fecha de facturas	Núm. de facturas	Saldo	Ejecutivo de venta por quien fue atendido	Número telefónico / Correo electrónico

Realizado por:

Revisado por:

➤ **Conciliaciones.**

Control:

Conciliar mensualmente la cuenta de clientes en sistema versus físico, para constatar que el saldo existente es real. Debe realizarse como parte del proceso de cierre de mes.

Esta conciliación deberá ser revisada y aprobada por contador general y autorizada por gerencia general o finanzas, deberá archivarse de forma ordenada mensualmente.

➤ **Arqueos.**

Gerencia de ventas y/o Contador general realizará una vez al mes arqueos a la persona a cargo de cuentas por cobrar sobre los documentos en custodia, y los saldos más significativos de clientes.

Control: el arqueos debe efectuarse de manera sorpresiva, realizado por un superior (Gerente de ventas o Contador general), el custodio tiene que estar presente y se dejara constancia escrita por medio de un Acta de arqueos, en donde firmaran ambas partes, asumiendo estar de acuerdo con los resultados obtenidos.

Procedimientos.

➤ **Estados de cuenta.**

Enviar mensualmente estados de cuenta a los clientes o cuando sea necesario para agilizar el proceso de pago.

Control: enviarse mediante correo electrónico y en caso de ser físicamente, cartera y cobro se dejará una copia donde serán firmados de recibidos.

➤ **Llamadas telefónicas.**

Las llamadas se harán de acuerdo al plazo de vencimiento de las facturas de cada cliente, por esta razón, es necesario haber determinado primeramente la antigüedad de saldos para proceder.

Control: en caso de contar con una planta específicamente para gestionar cobros, cuando llegue la factura sobre el servicio telefónico revisar las llamadas realizadas y destacar las que han sido de mayor duración para comprobar si en realidad corresponden a números telefónicos de clientes.

➤ **Correos electrónicos.**

Control:

Deberán enviarse adjunto al estado de cuenta de cada cliente, cuando esté próximo su periodo de pago ante las facturas de crédito pendientes con la empresa.

con los correos se procurará que no sean eliminados, puesto que podrían servir de evidencia en auditorías y posibles cobros judiciales.

➤ **Visitas personales.**

Cuando los clientes presenten evasivas a llamadas telefónicas u correos electrónicos, se procederá a realizar visitas personales, para dar solución a la problemática y pueda ser recuperado el efectivo.

Control: todas las visitas previamente serán autorizadas por gerencia de ventas, y en conjunto con cartera y cobro definirán la necesidad de llevarla a cabo.

➤ **Cartas de cobro.**

Cuando el cliente este renuente a la cancelación de su deuda se procederá a enviar carta de cobro, como medida de una alternativa más formal para que realice el pago.

Control: toda carta que se envíe a los clientes tendrá que ser autorizada, de acuerdo al grado de necesidad que presente, conteniendo firma y sello de la empresa.

Para verificar que le fue entregada, se dejara una copia con firma del cliente y será adjuntada a su expediente.

➤ **Procedimiento legal.**

Se aplicará cuando el saldo de cliente se encuentre en estado de mora, debido al incumplimiento en sus pagos, y muestre una aptitud negativa para llegar a un arreglo.

Control: será llevado a cabo por un abogado en representación de la empresa, ante los tribunales, para su solución, presentando la información de soporte en donde se muestre que se realizaron los procedimientos correspondientes y aun así el cliente no opto por cancelar su deuda.



Control:

Conclusiones del manual de control interno.

- La ausencia de un manual de control interno en la empresa puede llevar al origen de ciertas debilidades en las operaciones del día a día en cuentas por cobrar, por lo que surge la necesidad de implementar un manual que contenga las políticas y procedimientos adecuados para cada función.
- La empresa cuenta con ciertas políticas y procedimientos, pero funcionan de una manera informal, al no estar debidamente plasmadas para su cumplimiento y carecen de parámetros muy importantes que deben ser incluidos para brindar una seguridad razonable y salvaguarda de sus activos.
- Se crean nuevas políticas y procedimientos para que la empresa cuente con un plan de trabajo que le permita cumplir con sus objetivos planteados y el riesgo en cuentas incobrables se mantenga relativamente bajo, y no se vea afectada su liquidez por no contar con controles adecuados.

Recomendaciones del manual de control interno.

- La alta dirección es responsable por el cumplimiento y funcionamiento de este manual.
- Se recomienda que lo descrito en este documento sea conocimiento de los trabajadores, para que todos tengan noción de los elementos a tomar en cuenta para la concesión de créditos.
- Realizar periódicamente evaluaciones sobre control interno para medir el impacto dentro de la disminución de riesgos significativos en congruencia a cuentas por cobrar.
- Que la alta dirección tome en cuenta los controles establecidos para cada política y procedimiento y considere el grado de importancia que prevalece en cada uno de ellos.

VII. Conclusiones

Al desarrollar el tema sobre la Evaluación del control interno utilizando la metodología coso 2013 en el área de cuentas por cobrar en la empresa A.E.I para el período 2018, permitió brindar una herramienta a la entidad, la cual sirva de parámetro en la disminución de riesgos significativos.

Se pudo constatar que la empresa no cuenta con un manual físicamente y en función de algunas existentes, no se están cumpliendo en su totalidad para el área de cuentas por cobrar, obstaculizando que estas se lleven a cabo de manera eficaz y eficiente, por lo tanto, no se rigen bajo un documento que les haga atribución para que se forjen a cumplir al pie de la letra; y violando algunas como es la concesión de crédito a clientes mayor a su monto autorizado. Su cumplimiento recae bajo la alta dirección, a como lo revela el componente No 1-Ambiente de control conforme a COSO 2013.

Por otra parte, no se cuenta con un manual de procedimientos donde se puedan identificar las responsabilidades de los trabajadores para llevar cabo cada una de sus actividades en dependencia del área que desempeñan, por ende, muchas veces no se sigue la forma de cobro adecuada y los parámetros para la concesión de créditos de carácter indispensable.

Posteriormente, ante la evaluación del control interno de la empresa, se ha corroborado que no cuenta con un manual físico por el que se rijan. Al estar ausente el manual se pueden abrir puertas al aumento de riesgos en el área de cuentas por cobrar. La presencia de esta herramienta es un factor indispensable para reducir operaciones inadecuadas al punto de ser disminuidas a lo mayor posible.

Finalmente, ante la falta de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y en los procesos que van de la mano con los objetivos de la empresa, se consideró la necesidad de implementar un sistema estructurado de control interno que permita mejorar la efectividad para la recuperación del efectivo y el cumplimiento adecuado de sus operaciones. Por ello nos dimos a la tarea de crear un Manual de políticas y procedimientos, Manual de control interno y Manual de funciones. Con esta propuesta se pretende mejorar la fluidez de la empresa, en dependencia de todas aquellas funciones, políticas y procedimientos de carácter elemental en toda entidad y que prevalezca la salvaguarda de sus activos, siendo cuentas por cobrar un rubro sensible y de sumo cuidado para la liquidez de la empresa. Esta propuesta da respuesta al componente No 3-



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA METODOLOGÍA COSO 2013 EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018



Actividades de control, donde quedan establecidas las acciones que contribuirán a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial.

En manos de la alta dirección recae la responsabilidad del cumplimiento de este manual, de acuerdo a COSO 2013, a través de los métodos de control interno pueda llevar a cabo la evaluación de riesgos, informar y comunicar al personal y llevar a cabo la supervisión, para ser garante de su cumplimiento. De esta manera quedan presentes los cinco componentes de control interno en la persecución de los objetivos de la empresa referente al área de cuentas por cobrar.

VIII. Recomendaciones

Al finalizar este trabajo se brindan una serie de recomendaciones, que podrían contribuir a la empresa A.E.I, a minimizar riesgos que inciden en la información financiera, en relación al control interno de las cuentas por cobrar:

- Adoptar el uso de un manual de políticas y procedimientos en la empresa.
- La aplicación de control interno con respecto a la planificación en las operaciones es una herramienta muy importante, por lo que se recomienda la segregación de funciones, de manera que cada uno de los trabajadores identifiquen sus responsabilidades y efectúe su trabajo de una manera más eficiente.
- Para brindar crédito a un cliente mayor a su límite autorizado, este debe ser notificado por escrito al personal correspondiente (cuentas por cobrar, gerencia de ventas y ejecutivos de ventas), ya que sin una debida precaución esto puede generar que el cliente no tenga la capacidad para asumir su deuda y generar pérdidas a la empresa, por ende, debe hacerse uso adecuado de esta política.
- Al disponer la empresa de órdenes de compra por sus clientes se genera la factura de crédito lo que implica que recibirá su mercancía y por ende están sujetos a cancelar su obligación, con este proceso se realizan de una forma más juiciosa las ventas al crédito, por lo que recomendamos que debe llevarse un archivo que contenga los datos importantes sobre el cliente, su límite de crédito como su clasificación, y ser incorporados a ellos las ordenes de cada pedido que realiza, para que esta información a la hora de ser necesaria sea de fácil acceso.
- Conocer adecuadamente a sus clientes, previo a la concesión de créditos mediante la elaboración de una solicitud en la que se detalle toda la información sobre el historial comercial y financiero del cliente.
- Premiar a sus clientes por pronto pago mediante la entrega de mayores plazos, aumento de cupo, porcentajes de descuentos.

- Las facturas de venta deben contener todos los ítems realmente solicitados por los clientes, se debe realizar seguimiento de aquellas devoluciones para verificar que no se trata de ventas ficticias.
- Comunicación con los clientes para recoger quejas, reclamos, sugerencias, etc.
- Llevar a cabo diversas actividades en el área de cartera y cobro, siendo esta la fuente oficial de referencia para evitar distorsiones en los procesos, asegurando en todo momento la continuidad en sus operaciones y que el personal conozca las normas y procedimientos en la empresa.
- Implementar el manejo de procedimientos de control interno para el área de cuentas por cobrar, evitando así la aplicación de procedimientos empíricos y controles ineficientes, que permitirán garantizar el funcionamiento adecuado de toda gestión que se realice y que cumpla con sus atribuciones correspondientes, en beneficio de los intereses de la empresa.
- Para la falta de control interno se recomienda implementar el control interno de acuerdo a los pasos y procesos establecidos especificados en la propuesta de la presente investigación, el cual además contribuirá a la organización interna de la empresa.
- La empresa debe redistribuir las funciones, de tal forma que haya un solo encargado tanto de la realización de los pagos, como de los cobros.
- Con el fin de obtener mayores utilidades y así poder alcanzar los objetivos propuestos, la gerencia debe desarrollar políticas que promuevan la eficiencia y eficacia en todas las actividades de la empresa, así como implementar controles internos como herramienta útil y eficaz que permita controlar, a través de sus técnicas y procedimientos, los créditos que se otorgan en la empresa, minimizar pérdidas e incrementar los ingresos.

IX. Bibliografía

- Aguilar, M (2015) Componentes, principios y puntos de interés "COSO 2013".
<https://es.slideshare.net/miguelserrano5851127/componentes-principios-y-puntos-de-interes-coso-2013-28mar2015-dr-miguel-aguilar-serrano>
- Amat, Oriol (2012). "Contabilidad y finanzas para Dummies". Recuperado de
https://www.pqs.pe/sites/default/files/2016/11/aprendemas/contabilidad_y_finanzas_para_du_-_oriol_amat.pdf
- Areas, J. Gómez, M. y López, M (2018) "Evaluación del control interno en las cuentas por cobrar de la Empresa de Protección y Vigilancia, S.A. en el período 2015-2016". Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/9049/1/18845.pdf>
- Arens, A. Randal. E y Beasley. M (2007) "Auditoría. Un enfoque integral. México".
- Bañuelos, S (s.f.). "Cobranza Eficiente en el Transporte de Carga". México.
- Cantú, G y Andrade, Nora (s.f) "Contabilidad Financiera".
- Charles T. Horngren, *Introducción a la contabilidad financiera*, Séptima edición, Pearson Educación, México (2000).
- Corea, A (2018). "inspección en A.E.I" en el periodo 2018.
- Corrales, M. (2016). "Propuesta del diseño de un sistema de control interno bajo el enfoque del modelo COSO III, para la empresa Metropolitana, de la Ciudad de Managua, periodo de Julio a octubre 2016." Nicaragua.
- De la cruz, J. A (2011) "EmpresaActual.com". Recuperado de <https://www.empresactual.com/la-politica-de-credito-en-la-empresa/>
- Encalada, F y Orellana, J (2011) "Evaluación del sistema de control interno del programa de maternidad gratuita en el Hospital Mariano Estrella de la ciudad de cuenca, periodo enero a diciembre de 2010". Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/2358/1/08184.pdf>
- Gerardo Guajardo Cantú, *Contabilidad financiera*, Quinta edición, (2008), McGraw-Hill Interamerica Editores S.A de C.V

Guajardo, G y Andrade, N. (s f)” *Contabilidad Financiera*”(quinta Edición) México.
<http://repositorio.unan.edu.ni/4924/1/17994.pdf>

Lara, E. (1999). “*Primer curso de contabilidad*”, Ed 1, País: Editorial.

Lawrence. J. Gitman, *Principios de administración financiera*, Décima edición, Pearson Education, Mexico (2003)

López, R (s.f) “*Generalidades en la Auditoría*”.

Morales, A. y Morales, J. (2014), “*Crédito y Cobranza*” (Primera Edición) México.

Nicaragua, *Ley No 822 Ley de concertación tributaria y su reglamento*, Senicsa, Enero 2013.

Piattini, M y Navarro, E (2001). “*Auditoría informática un enfoque práctico*”, Ed 2a, Editorial International. Madrid, España.

Quiroz, M (2018).*Señales de deterioro. Método de cobranza y su recuperación*. Nicaragua.

Sandoval Morales, Hugo (2012) “*Introducción a la auditoria*”.

Santillana, J. R (2013) “*Auditoría interna*”. Tercera edición Pearson Educación. México.
SoloContabilidad, (s.f). Recuperado de
<https://www.solocontabilidad.com/contenido/contabilidad-generalidades>

Valle, E (s.f), Procedimientos de cobro “*Crédito y cobranza* “México.

Vargas, L (2017) “*Evaluación de control interno de cuentas por cobrar de la veterinaria ZOONIC en el año 2016, para proponer un manual de políticas de crédito y cobranza*”. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/9319/1/18953.pdf>

Zamora, A, Rocha, A. y Rosales, D. (2015). “*Evaluación del Control Interno en las cuentas por cobrar de la Empresa Distribuidora la Universal, S. A. para el periodo finalizado 2014*” Nicaragua.



**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA METODOLOGÍA COSO 2013
EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018**



X. Anexos

Anexo N° 1: ENCUESTA DIRIGIDA A TRABAJADORES DE LA EMPRESA

A.E.I

Fecha: ___/___/___

Sexo:  

Nombres y Apellidos; _____

Cargo que desempeña: _____

1- ¿Cuenta con un manual de políticas de crédito la empresa?

Si No

2- ¿Se aplican políticas de créditos en la empresa?

Ninguno Algunos Todos

3- ¿Conoce usted el manejo de las políticas de crédito?

Ninguno Algunos Todos

4- ¿Cree usted que las políticas de créditos con que cuenta la empresa son las adecuadas para otorgar crédito a los clientes?

Si No

5- ¿En caso de que un cliente presente excelente récord crediticio y requiera ampliar su crédito, aun atravesando las políticas establecidas este podrá ser aprobado? Si

6- ¿Se encuentran plasmados (existe un documento) por escrito los procedimientos de cobro que aplica la empresa? Si

No 7- ¿Conoce usted los procedimientos de cobro que existen en la empresa?

8- ¿Considera usted que los procedimientos que se aplican para recuperar la cartera,

Ninguno No Si Todos Algunos mantienen el porcentaje de morosidad relativamente bajo?

9- ¿Existe un manual de control interno en la empresa?

Si No

10- ¿Se implementan medidas de control interno dentro de la empresa? ¿Cómo las clasificaría?

Bajo Medio Alto

11- ¿Cree usted que un manual de control interno para el área de cuentas por cobrar genera valor agregado a la empresa, disminuyendo el riesgo crediticio?

Nada Importante Muy importante



**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA METODOLOGÍA COSO 2013
EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018**



Anexo N° 2: ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL

Fecha: _____.

Sexo: _____.

Nombres y Apellidos: _____.

Cargo que desempeña: _____.

Preguntas abiertas

- 1- ¿Cómo surge la idea de crear esta empresa?
- 2- ¿Cuánto tiempo lleva dentro del mercado?
- 3- ¿Con cuántos empleados cuenta la empresa?
- 4- ¿Cuál es el giro del negocio y cómo está conformada?
- 5- ¿Podría mencionar las políticas de las cuales usted tiene conocimiento que son aplicables al área de cuentas por cobrar?
- 6- Siendo cuentas por cobrar un área bien delicada ¿Cuál sería la importancia de realizar revisiones periódicamente a los documentos soportes de cada cliente?
- 7- ¿Considera usted que el área de cuentas por cobrar presenta debilidades?
- 8- ¿Qué procedimientos de cobro realiza la empresa?
- 9- ¿Cómo se presenta la segregación de funciones en la empresa?
- 10- ¿Cuál es el porcentaje de morosidad que permite la empresa en sus cuentas por cobrar?
- 11- ¿Podría explicarme la importancia que tiene para usted contar con un manual de control interno en la empresa?
- 12- ¿De qué manera la evaluación del control interno mejora la posición financiera de la empresa?

Fecha: _____.

Sexo: _____.

Anexo N° 3: ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE VENTAS

Nombres y Apellidos: _____.

Cargo que desempeña: _____.

Preguntas abiertas

- 1- ¿Podría mencionar las políticas de las cuales usted tiene conocimiento que son aplicables al área de cuentas por cobrar?
- 2- ¿Qué procedimientos de cobro realiza la empresa?
- 3- ¿Podría explicarme la importancia que tiene para usted contar con un manual de control interno en la empresa?
- 4- ¿De qué manera la evaluación del control interno mejora la posición financiera de la empresa?
- 5- ¿Considera usted que el área de cuentas por cobrar presenta debilidades?
- 6- ¿Cómo cree usted que podrían mejorarse esas debilidades?
- 7- ¿Cree usted que mejorarían en el trabajo los vendedores realizando un informe de visita diario?
- 8- ¿Cada cuanto se realizan capacitaciones al personal?

Fecha: _____.

Sexo: _____.

Anexo N° 4: ENTREVISTA DIRIGIDA A CUENTAS POR COBRAR

Nombres y Apellidos: _____.

Cargo que desempeña: _____.

Preguntas abiertas

1. ¿Qué procedimientos aplica para recuperar la cartera?
2. ¿Cree usted que se aplican las políticas adecuadas al área de cuentas por cobrar?
¿Por qué?
3. ¿Se le imponen metas de recuperación del efectivo? ¿Cumple con ellas mensualmente?
4. ¿Considera usted que existe algún tipo de riesgo interno que afecte las actividades de su área?
5. ¿Al momento de otorgar un crédito, se solicitan referencias acerca del cliente?
6. ¿Qué procedimientos de gestión de cobranza realiza cuando un cliente no cancela dentro de un período de 30 días?
7. ¿Podría explicarme la importancia que tiene para usted contar con un manual de control interno en la empresa?
8. ¿Qué recomendaciones daría para mejorar los procesos de control interno en su área?

Fecha: _____.

Sexo: _____.

Anexo N° 5: ENTREVISTA DIRIGIDA AL CONTADOR

Nombres y Apellidos: _____.

Cargo que desempeña: _____.

Preguntas abiertas

- 1- ¿Podría mencionar las políticas de las cuales usted tiene conocimiento que son aplicables al área de cuentas por cobrar?
- 2- ¿Cree usted que se aplican las políticas adecuadas al área de cuentas por cobrar?
¿Por qué?
- 3- ¿Qué documentos debe contener el expediente de un cliente?
- 4- ¿Cómo aplica la Ley 822 en las cuentas incobrables?
- 5- En base a políticas ¿Cuál es el límite de crédito que tiene un cliente?
- 6- ¿Cuáles de estos procedimientos considera usted son indispensables a la hora de realizar el cobro a los clientes?
- 7- ¿Podría explicarme la importancia que tiene para usted contar con un manual de control interno en la empresa?
- 8- ¿De qué manera la evaluación del control interno mejora la posición financiera de la empresa?
- 9- ¿Cuál es el periodo de recuperación de cartera?
- 10- ¿Cómo se presenta la relación entre el periodo de pago a proveedores y recuperación de cartera?



Fecha: _____.

Sexo: _____.

Anexo N° 6: ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS VENDEDORES

Nombres y Apellidos: _____.

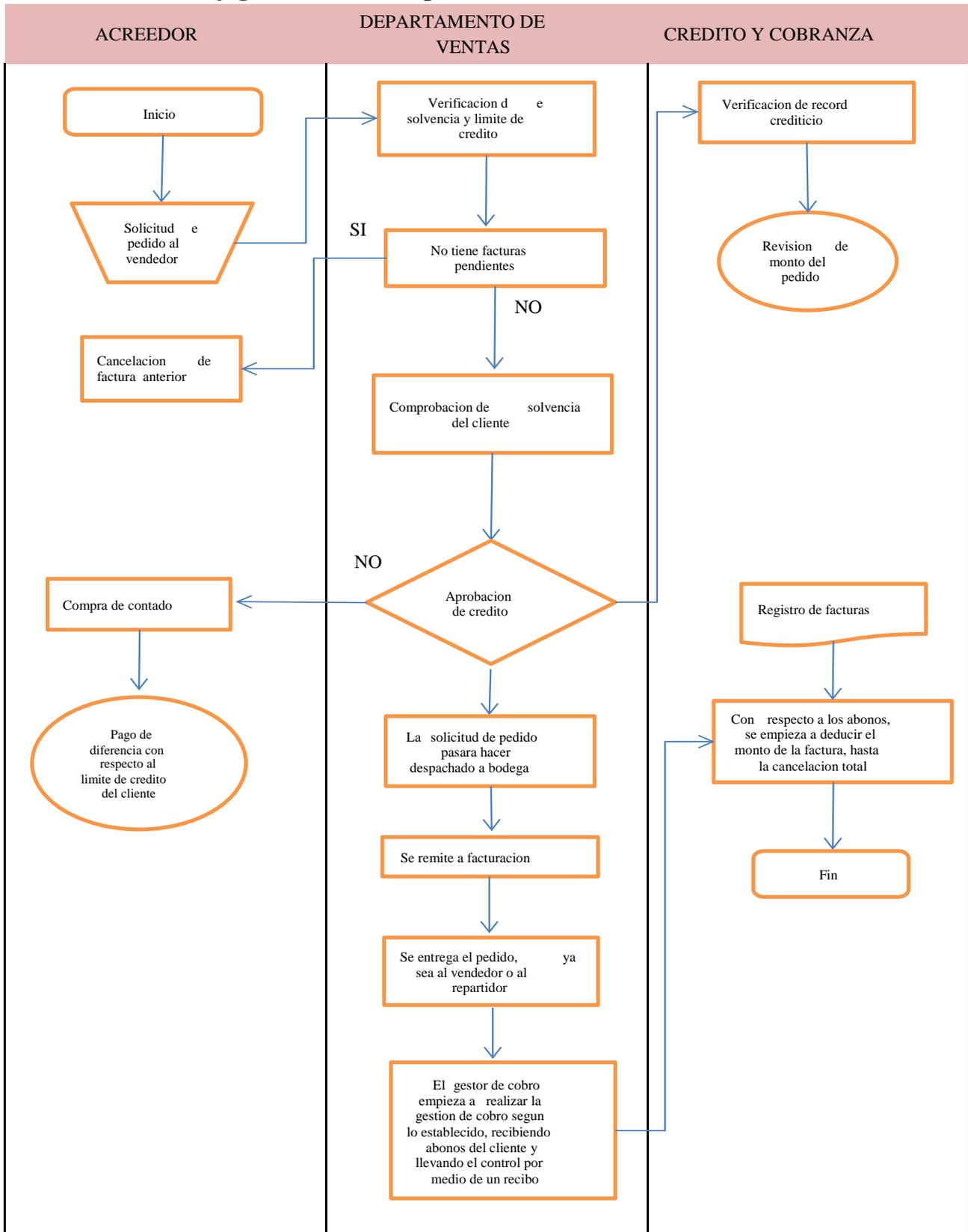
Cargo que desempeña: _____.

Preguntas abiertas

- 1- ¿Podría mencionar las políticas de las cuales usted tiene conocimiento que son aplicables al área de cuentas por cobrar?
- 2- ¿Toma en cuenta las políticas que tiene la empresa al momento de levantar los pedidos de crédito?
- 3- ¿Cree usted que mejoraría en su trabajo realizando un informe de visitas diariamente?
- 4- Usted como vendedor (a) ¿Sabe cuál es el límite de crédito de sus clientes?
- 5- ¿Considera usted que la buena atención a sus clientes mejorará la recuperación de cartera?
- 6- ¿Qué procedimientos de cobro realiza la empresa?
- 7- ¿Cuáles de estos procedimientos considera usted son indispensables a la hora de realizar el cobro a los clientes?
- 8- ¿Podría explicarme la importancia que tiene para usted contar con un manual de control interno en la empresa?
- 9- ¿Considera usted que el área de cuentas por cobrar presenta debilidades y cuáles son?
- 10- ¿Cómo cree usted que podrían mejorarse esas debilidades?

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO
2018

Anexo N° 7: Flujograma de cuentas por cobrar en A.E.I



Anexo N° 8: Análisis de procedimientos de operación (Método descriptivo)

Procedimientos de operación		Función: Crédito y cobranza	
		Procedimientos: Cobradores, recepción y entrega de cobranza	
Núm.	Unidad de trabajo	Actividades	Observaciones
1	Encargado de cartera y cobro	Entregar al gestor de cobro las facturas orinales las cuales están previstas para cobro.	Las facturas son entregadas a los vendedores para que gestionen el cobro.
2		Con base a los cobros del día y las rutas de cobro bien definidas, prepara un reporte de recuperación de cartera	No se aplica.
3	Gestor de cobro	Sale a cobrar, llevando un control de su gestión, las facturas que fueron cobradas y las que no explicar sus razones	No se cuenta con un gestor de cobro
4		Entregar a caja el dinero recaudado de los cobros hechos durante el día	Los vendedores se encargan de entregar el efectivo a caja.
5	Caja	Recibir el dinero cobrado	
6	Gestor de cobro	Entrega las facturas que no pudieron ser cobradas y su reporte al encargado de cartera y cobro	No aplica
7	Encargado de cartera y cobro	Recibe las facturas no cobradas y reporte del gestor de cobro.	No aplica
Fecha:		Recopiló:	Revisó:

Anexo N° 9: Cédula de detección de funciones incompatibles

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO
2018

Cuentas por cobrar		Persona a cargo: Cynthia Elena Ruiz Rojas
Funciones	Nombre del empleado	Observaciones
Cobros telefónicos y por escrito a los clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Irving Valle Carbajal • Martha Meza Sánchez • Mauro Palma Álvarez 	Vendedores
Realizar notas de crédito	Cynthia Ruiz Rojas	Cuentas por cobrar
Aprobar rebajas y devoluciones de ventas	Elizabeth Rodríguez	Coordinadora de ventas
Programar rutas de cobro	<ul style="list-style-type: none"> • Irving Valle Carbajal • Martha Meza Sánchez • Mauro Palma Álvarez 	Vendedores
Revisar que las facturas contengan los documentos soportes necesarios	Cynthia Ruiz Rojas	Cuentas por cobrar
Constatar que los pagos realizados por los clientes, se encuentren debidamente aplicados a su estado de cuenta	<ul style="list-style-type: none"> • Cynthia Ruiz Rojas • Irving Valle Carbajal • Martha Meza Sánchez 	Cuentas por cobrar y vendedores

**EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO
2018**

	<input type="checkbox"/> Mauro Palma Álvarez	
Realizar informes sobre antigüedad de saldos	Cynthia Ruiz Rojas	Cuentas por cobrar
Custodia de documentos, llámese a estos (facturas de crédito, notas de crédito, solicitudes de crédito, recibos, franquicias).	Cynthia Ruiz Rojas	Cuentas por cobrar
Llevar un control sobre los anticipos de clientes	Cynthia Ruiz Rojas	Cuentas por cobrar
Toma de decisiones oportunas y planteamiento de soluciones en relación a cuentas incobrables de alto riesgo	Cynthia Ruiz Rojas Elizabeth Rodríguez	Cuentas por cobrar y Coordinadora de ventas
Elaborar conciliaciones de saldos	Cynthia Ruiz Rojas	Cuentas por cobrar

Anexo N° 10: Cuestionario de control interno

Cuestionario de control interno			
Empresa:	A.E.I	Período:	Del 01/01 al 31/12/2018
Rubro:	Cuentas por Cobrar		

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO
2018

Ref.	Descripción	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿Existe una vigilancia constante sobre el vencimiento del crédito que se les otorga a los clientes?	X			La persona encargada de cartera y cobro revisa diariamente los montos vencidos o próximos a vencerse, aunque para ellos internamente el cliente cae en morosidad cuando se cumplen 121 días después de otorgado el crédito y a nivel de cliente son 30 días.
2	¿Se cuenta con un sistema contable adecuado para el control de las cuentas por cobrar?		X		El sistema contable es algo completo, pero no se introduce la información necesaria por los usuarios, por ende carece de un control.
3	¿Se preparan mensualmente informes sobre la antigüedad de saldos?	X			Se realiza una presentación mensual de los informes al gerente general, gerente de ventas y vendedores en conjunto con cartera y cobro, para aclarar cualquier inquietud.
4	¿Con respecto a la concesión de crédito a los clientes:				
a)	¿Se investigan los antecedentes del cliente?	X			Los vendedores se encargan de recopilar toda la información que se requiere
					sobre un nuevo cliente y así crear su código.
b)	¿Se deja constancia escrita de la concesión?		X		Los datos quedan registrados en el sistema, pero el pedido que realiza dicho cliente se guarda por un determinado tiempo.

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO
2018

c)	¿Los montos de créditos otorgados son revisados por el Gte de ventas?	X			En casos especiales como aumentar el crédito se revisa en conjunto con el gerente general.
5	¿En caso de que los productos se le envíen al cliente, se obtiene algún comprobante de que los recibieron?	X			Al momento de entregar el pedido el cliente firma en la factura original y en una copia.
6	¿Se cuenta con expedientes de información sobre los clientes?	X			Aunque no con todos y tampoco toda la información completa
7	¿Los estados de cuenta, son enviados a los clientes mensualmente?		X		Los estados de cuenta se revisan únicamente con los vendedores, ya que ellos saben quiénes son sus clientes y los más complejos a la hora de realizar el pago
8	¿Se revisa que el monto de los pagos realizados por los clientes, sea conforme a las facturas correctas y en caso de incluir retenciones hacer el cálculo de las mismas antes de ser aplicados?	X			Se revisa en conjunto cartera y cobro y vendedores.
9	¿Se revisan las facturas de los clientes, efectuadas durante el día, así como otros documentos significativos que estén ligados a ellas?	X			
10	¿Las facturas originales son entregadas al cliente una vez cancelada su deuda?	X			
11	¿Se realizan arqueos sorpresivos?			X	Los arqueos se los realiza cartera y cobro a los vendedores

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO
2018

12	¿Las cuentas canceladas por incobrables, son autorizadas por la alta administración?	X			Solo él puede decir cómo tratar ese caso en conjunto con la información proporcionada por el contador y cartera y cobro
13	¿Se respetan los límites de crédito que se le otorga a los clientes?		X		Existen casos especiales a como lo describe el gerente general, en donde se cuenta con ciertas consideraciones, en este caso clientes que han realizado sus pagos en tiempo y forma.
14	¿Cuándo los clientes presentan inconformidades con sus saldos, estos son atendidos por la persona encargada de cartera y cobro?	X			
15	¿Existe un adecuado tratamiento contable, cuando las cuentas por cobrar no son canceladas?				
16	¿Se identifican diariamente los depósitos recibidos en cuentas bancarias, aun cuando el cliente no se ha comunicado para confirmar dicho pago?	X			

Anexo N° 11: Evaluación de SCI

Evaluación del Componente: Entorno de Control				
Principio 1		Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones
La organización demuestra compromiso con la integridad y valores éticos		5	5	
Puntos de Enfoque		Escala del 1 al 5	Escala del 1 al 5	Observaciones
a) Establece el "tone at the top"		1	1	
b) Establece las normas de conducta		3	1	
c) Evalúa el cumplimiento de las normas de conducta		1	3	
d) Aborda y decide sobre desviaciones en forma oportuna		5	2	
No. de Identificación	Descripción de la deficiencia de control interno	Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno: (Tenga en cuenta si existen otros controles que afectan otros principios de este u otros componentes que compensen la deficiencia de control interno.)		Enumere las deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia de control interno.

		¿Es la deficiencia de control interno una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios/ Controles Compensatorios	
Principio 2		Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones
El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño de control interno		1	1	
Puntos de Enfoque		Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones
a) Establece las responsabilidades de supervisión de la dirección		5	5	
b) Aplica los conocimientos especializados relevantes		5	5	
c) Opera con independencia		5	5	
d) Propone supervisión para el sistema de control interno		1	1	
	Descripción de la deficiencia de control interno			

No. de Identificación		Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno: (Tenga en cuenta si existen otros controles que afectan otros principios de este u otros componentes que compensen la deficiencia de control interno.)		Enumere las deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia de control interno.
		¿Es la deficiencia de control interno una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios/ Controles Compensatorios	
	Principio 3	Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones
	La dirección establece con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de objetivos	4	4	
	Puntos de enfoque	Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones
	a) Tiene en cuenta todas las estructuras de la organización	5	5	
	b) Establece líneas de comunicación de la información	5	5	
	c) Define, asigna y limita facultades y responsabilidades	5	5	

No. de Identificación	Descripción de la deficiencia de control interno	Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno: (Tenga en cuenta si existen otros controles que afectan otros principios de este u otros componentes que compensen la deficiencia de control interno.)		Enumere las deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia de control interno.
		¿Es la deficiencia de control interno una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios/ Controles Compensatorios	
Principio 4		Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones
La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización		5	5	
Puntos de enfoque		Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones

a) Establece políticas y prácticas	5	5	
b) <u>Evalúa</u> las competencias disponibles y aborda la falta de las mismas	5	5	
c) Atrae, desarrolla y retiene profesionales	5	5	
d) Planea y se prepara la sucesión	5	5	
Principio 5	Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones
La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de objetivos	5	5	
Puntos de enfoque	Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones
a) Aplica responsabilidades por la rendición de cuentas, a través de estructuras, autoridad y responsabilidad	5	5	
b) Establece parámetros de desempeño, incentivos y premios	4	4	
c) <u>Evalúa</u> los parámetros de desempeño, incentivos y premios para mantener su relevancia	4	4	
d) Tiene en cuenta las presiones excesivas	1	1	



e) Evalúa desempeño y premios, o aplica medidas disciplinarias profesionales oportunas

4

4

Evalúa desempeño y premios

Nota: Donde 1-2 es bajo 3-4 medio y 5 alto

RESULTADOS		
	Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5
1	59.09%	54.54%
2	13.63%	18.18%
3	4.55%	4.55%
4	0.00%	4.55%
5	22.73%	18.18%
	100.00%	100.00%
	22.73%	18.18%

Evaluación de SCI

Evaluación del Componente: Evaluación de riesgos			
Principio 6	Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones
La organización define los objetivos con suficiente claridad, para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.	3	3	
Puntos de Enfoque	Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones
Objetivos operacionales			
a) Refleja las decisiones de la dirección	3	3	
b) Considera las tolerancias al riesgo	4	4	
c) Incluye metas de desempeño financiero y de operaciones	4	4	
d) Forman una base sobre la cual se asignan recursos	1	1	
Principio 7	Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones

La organización identifica los riesgos para la consecución de objetivos, en todos los niveles de la			
entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se debe gestionar			
Puntos de Enfoque	¿Presente? (Si/No)	¿Funciona? (Si/No)	Observaciones
a) Incluye los niveles de organización filial, división, unidad operativa y función			
b) Analiza factores internos y externos	5	5	
c) Involucra a los niveles apropiados de la dirección	4	4	
d) Estima la importancia de los riesgos identificados	5	5	
e) Determina como responder a los riesgos	5	5	
Principio 8	Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones
La organización considera la probabilidad de fraude, al evaluar los riesgos para la concepción de objetivos	5	5	

Puntos de enfoque	Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones
a) Tiene en cuenta distintos tipos de fraude	5	5	
b) Evalúa los incentivos y las presiones	3	5	
c) Evalúa las oportunidades	5	5	
e) Evalúa las actividades y justificaciones	4	3	
Principio 9	Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones
La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno	1	1	
Puntos de enfoque	¿Presente? (Si/No)	¿Funciona? (Si/No)	Observaciones
a) Evalúa los cambios en el entorno externo	5	5	
b) Evalúa los cambios en el modelo de negocio	5	5	
c) Evalúa los cambios en la alta dirección	3	3	

RESULTADOS		
	Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5
1	44.44%	50.00%
2	22.22%	16.67%
3	22.22%	22.22%
4	0.00%	0.00%
5	11.12%	11.11%
	100.00%	100.00%
	11.12%	11.11%

Evaluación de SCI

Evaluación del Componente: Actividades de Control

Principio 10	Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones
La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de objetivos	3	2	
Puntos de Enfoque	Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones
a) Se integra con la evaluación de riesgos	5	5	
b) Tiene en cuenta los factores específicos de la organización en cuestión	3	3	

c) Determina los procesos de negocio relevantes	5	5	
d) Evalúa distintos tipos de actividades de control	5	5	
e) Tiene en cuenta a que nivel se aplican las actividades	1	1	
f) Aborda la segregación de funciones	4	4	
Principio 11	Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones
La <u>organización</u> define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de objetivos			
Puntos de Enfoque	Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones
a) Establece la dependencia existente entre el uso de tecnología en los procesos de negocio y los controles generales de tecnología	5	5	
b) Establece actividades de control relevantes sobre las infraestructuras tecnológicas	2	4	

c) Establece actividades de control relevantes, sobre los procesos de gestión de seguridad	5	5	
d) Establece actividades de control relevantes sobre los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnologías	2	1	
Principio 12	Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones
La organización despliega las actividades de control, a través de políticas que establecen las líneas generales del control	4	4	
interno y procedimientos que llevan dichas políticas de prácticas			
Puntos de enfoque	Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones
a) Establece políticas y procedimientos para respaldar la implantación de las instrucciones adoptadas por la dirección	3	4	
b) Establece responsabilidades sobre la ejecución de las políticas y procedimientos	5	5	
c) Se efectúa en el momento oportuno	5	5	
e) Adopta medidas correctivas	5	5	
f) Se pone en práctica a través del personal competente	5	5	



g) Revisa las políticas y procedimientos

5

5

RESULTADOS		
	Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5
1	55.56%	55.56%
2	11.11%	22.22%
3	16.67%	5.56%
4	11.11%	5.56%
5	5.56%	11.11%
	100.00%	100.00%

5.56%

11.11%

**Evaluación de SCI****Evaluación del Componente: Información y Comunicación**

Principio 13	Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones
La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno	4	4	
Puntos de Enfoque	Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones
a) Identifica requisitos de información	5	5	
b) Capta fuentes de datos internos y externos	5	5	
c) Procesa datos relevantes y los transforma en información	5	5	

d) Mantiene la calidad a lo largo de todo el proceso	5	5	
e) Evalúa costes y beneficios	5	5	
Principio 14	Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones
La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno	1	1	
Puntos de Enfoque	Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones
a) Comunica la información de control interno	1	1	
b) Se comunica con el consejo de administración	1	1	
c) Facilita líneas de investigación independientes	2	2	
d) Define el método de información relevante	4	2	

Principio 15	Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones
La organización se comunica con los grupos de interés externos, sobre los aspectos claves que afectan al funcionamiento del control interno	4	4	
Puntos de enfoque	Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones
a) Se comunica con las partes interesadas externas	5	3	
b) Permite la recepción de comunicaciones	5	4	
c) Se comunica con el consejo de administración	5	4	
e) Facilita líneas de comunicación independientes	5	5	
f) Define el método de comunicación pertinente	5	5	

RESULTADOS	
Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5
58.82%	35.29%
17.65%	23.53%
0.00%	5.88%
5.88%	17.65%
17.65%	17.65%



100.00%	100.00%
17.65%	17.65%

Evaluación de SCI

Evaluación del Componente: Actividades de supervisión			
Principio 16	Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones
La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento	4	4	
Puntos de Enfoque	Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones

a) Tiene en cuenta un mix o combinación de evaluaciones continuas e independientes	5	5	
b) Tiene en cuenta el ritmo de cambio	5	5	
c) Establece referencias para las evaluaciones	4	3	
d) Emplea personal capacitado	5	5	
e) Se integra con los procesos de negocio	5	5	
Principio 17	Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5	Observaciones
La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda	1	1	
Puntos de Enfoque	¿Presente? (Si/No)	¿Funciona? (Si/No)	Observaciones
a) Evalúa los resultados	1	1	
b) Comunica deficiencias	4	5	
c) Controla las medidas correctivas	5	5	



RESULTADOS	
Presente Escala del 1 al 5	Funciona Escala del 1 al 5
50.00%	60.00%
30.00%	10.00%
0.00%	10.00%
0.00%	0.00%
20.00%	20.00%
100.00%	100.00%
20.0%	20.00%



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA METODOLOGÍA COSO 2013
EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018

Anexo N° 12: Calendario de Auditorias a los ejecutivos de ventas.

<i>ARCOL</i>			
CALENDARIO DE AUDIORIAS A VENDEDORES			
DEL---AL---			
<i>FECHA</i>	<i>VENDEDOR</i>	<i>OBSERVACIONES</i>	<i>FIRMA COORDINADOR DE VENTAS</i>
1ra SEMANA			
DETALLE DE LOS DIAS EXACTOS DE REVISION	NOMBRE DE CADA VENDEDOR		
2da SEMANA			
DETALLE DE LOS DIAS EXACTOS DE REVISION	NOMBRE DE CADA VENDEDOR		
3ra SEMANA			
DETALLE DE LOS DIAS EXACTOS DE REVISION	NOMBRE DE CADA VENDEDOR		
4ta SEMANA			
DETALLE DE LOS DIAS EXACTOS DE REVISION	NOMBRE DE CADA VENDEDOR		



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA
METODOLOGÍA



COSO 2013 EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO
2018

Anexo N° 13: Consolidado de Ventas al crédito.

CONSOLIDADO DE VENTAS AL CREDITO C\$-2018

DEPARTAMEN TO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB RE	OCTUBRE	NOVIEMBR E	DICIEMBR E
EFREN - LAKME	89,862.69	88,142.11	91,311.96	106,780.66	88,478.45	46,806.21	69,056.97	92,913.22	111,085.81	105,913.61	128,344.05	92,458.65
EFREN - MANAGUA FIRENZE - SORME	363,477.31	342,130.87	342,130.87	356,442.50	311,825.55	311,825.55	262,781.22	252,846.42	201,842.12	177,248.33	190,057.85	234,986.67
EFREN - ESTELI	187,451.48	168,898.84	134,026.66	155,783.84	86,974.43	106,162.74	133,330.71	141,530.83	141,400.57	89,646.58	204,986.83	150,284.93
MAURO - RIVASLAKME	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
FIRENZE - CARAZO - LAKME	25,331.33	9,599.03	9,889.27	13,109.81	11,432.62	10,432.62	11,139.03	7,916.64	15,139.98	12,394.86	7,095.17	9,960.12
FIRENZE - LA PAZ CENTRO, NAGAROTE, LAKME	13,219.02	5,455.82	1,577.34	6,747.80	4,263.80	4,263.80	3,913.75	3,023.13	3,023.13	997.71	2,666.88	11,813.69
MARTHA - MANAGUA	134,125.47	125,906.53	101,670.99	121,753.75	123,157.98	58,590.30	58,740.92	58,126.17	69,942.06	75,525.84	113,937.36	44,995.20
MARTHA - ESTELI	67,565.72	50,757.59	48,168.00	192,671.13	97,843.45	80,980.82	51,938.53	73,635.62	93,098.16	114,237.01	128,054.79	112,855.84
MARTHAJINOTEGA BBCOS	0.00	0.00	0.00	19,267.88	41,758.64	33,083.67	16,062.16	9,936.69	9,851.97	33,479.68	9,495.54	2,687.54



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA
METODOLOGÍA



COSO 2013 EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO
2018

MARTHA MATAGALPABBCOS											41,054.08	21,044.24
MARTHAJINOTEGA LAKME	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	26,598.33	19,702.79	18,928.16	17,755.50	11,687.78

MARTHA MATAGALPALAKME											32,251.01	17,612.54
FIRENZE - MANAGUA	125,225.77	78,808.34	121,234.54	119,049.52	73,625.16	35,197.31	53,987.76	49,785.83	58,357.72	38,162.78	90,217.52	50,477.17
FIRENZE - NAGAROTE, LA PAZ CENTRO, FIRENZE	32,742.59	31,677.93	31,885.29	29,480.79	11,801.07	9,801.07	7,939.34	4,591.23	7,199.01	6,201.70	11,060.43	11,813.69
CARAZO - FIRENZE	46,892.53	33,098.37	37,696.88	25,617.36	30,699.36	12,405.88	14,285.68	16,168.89	10,703.59	2,064.31	37,392.73	10,789.91
MAURO	540,843.33	365,147.76	293,246.27	422,459.39	222,602.40	284,098.91	293,048.46	374,841.30	208,712.64	79,825.42	355,617.94	238,987.95
MAURO - GRANADA	33,122.19	26,357.56	32,359.21	27,568.53	13,193.06	37,648.01	34,394.78	27,238.58	24,744.63	9,146.50	38,180.08	28,721.34
MAURO - RIVAS	51,897.10	33,258.90	33,867.46	63,980.72	52,635.76	69,868.59	45,378.36	41,217.33	40,421.31	45,141.38	62,725.37	41,360.74
MAURO - MASAYA	30,319.59	14,370.70	39,484.66	39,084.73	34,485.98	37,314.87	33,567.51	36,688.21	35,747.12	34,667.74	40,236.27	24,753.51
JUAN CARLOS	110,221.64	48,752.23	216,313.27	98,234.43	223,404.43	223,404.43	196,641.56	136,081.45	143,491.04	114,968.56	238,058.34	324,841.36
SORME- MANAGUA	23,399.12	26,670.78	42,243.08	46,037.43	24,172.64	12,678.94	491.51	1,781.92	1,621.42	0.00	0.00	0.00
MASAYA - GRANADA - LAKME	10,775.54	10,149.02	7,368.40	18,414.85	10,123.47	10,123.47	11,083.19	9,715.56	6,532.45	4,893.79	4,400.44	1,947.20
MASYA GRANADA - SORME	4,554.22	6,814.54	14,661.58	14,859.95	10,010.79	10,010.79	8,053.84	7,090.64	13,833.48	12,483.98	14,050.46	4,406.24



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA
METODOLOGÍA



COSO 2013 EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO
2018

AURA - NAGAROTE, LA PAZ CENTRO	7,680.14	7,724.36	6,626.77	4,233.96	0.00	997.80	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
AURA - CARAZO	2,763.38	1,475.51	7,389.62	2,848.77	6,757.62	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
BBCOS	16,779.01	25,808.91	20,158.12	15,009.75	15,422.50	7,157.33	3,966.91	2,454.08	6,661.57	8,536.24	10,085.92	8,855.86
BBCOS MASAYA, GRANADA	20,877.42	16,546.03	8,137.90	5,821.85	4,390.37	4,390.37	4,390.37	4,390.37	4,390.37	1,890.37	0.00	0.00
BBCOS-Estefí	41,414.37	46,785.10	18,408.57	19,970.79	13,712.99	9,959.36	7,761.85	13,999.40	22,280.11	16,072.53	15,198.16	12,630.42
IRVING	107,528.29	117,003.55	96,237.86	91,387.56	86,224.56	55,650.59	84,301.69	98,994.56	86,908.36	69,005.72	117,791.86	80,740.85
IRVING CARAZO	15,929.19	21,059.10	16,679.91	12,675.12	18,746.57	13,543.85	13,048.11	6,491.79	11,711.04	12,908.17	11,547.38	13,624.55
IRVING LEON	25,716.74	30,309.51	40,446.35	74,065.30	68,447.19	58,897.58	47,652.26	68,894.40	66,942.02	40,715.20	106,261.06	57,911.44
IRVINGFIRENZE MATAGALPA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	51,390.08	61,518.35	11,760.36	49,691.33	25,095.84
IRVINGFIRENZE JINOTEGA										4,005.67	38,349.38	14,259.62
<i>Totales</i>	2,129,715. 18	1,732,708. 99	1,813,220. 83	2,103,358. 17	1,686,190. 84	1,545,294. 86	1,466,956. 47	1,618,342. 67	1,476,862. 82	1,140,822. 20	2,116,563. 73	1,661,604. 89



**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA
METODOLOGÍA**

**COSO 2013 EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO
2018**





AMORTIZACION DE MEJORAS ACUMULADA	(643,712.12)		
TOTAL ACTIVOS FIJOS	<u>(14,471.35)</u>		
OTROS ACTIVOS			
Depositos en Garantia	16,016.28		
TOTAL ACTIVOS	<u>C\$ 17,555,709.99</u>	TOTAL PASIVOS + CAPITAL	<u>C\$ 17,555,709.99</u>

Elaborado por

Revisador por

Autorizado por

Anexo N° 15: Estado de Resultados.

AMILCAR RAMOS ROMERO & CIA LTDA. (ARCOL)
RUC N° J031-0000122849 ESTADO DE RESULTADO
DEL PERIODO 1° DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018
Expresado en Córdoba

	ACUMULADO
<u>INGRESOS</u>	
VENTAS	12,996,184.00
MENOS:	
COSTO DE LO VENDIDO	<u>(7,202,083.00)</u>
UTILIDAD BRUTA	<u>5,794,101.00</u>
MENOS:	
<u>GASTOS GENERALES Y DE OPERACION</u>	
GASTOS DE ADMINISTRACION	2,744,304.19
GASTOS DE VENTA	2,373,582.52
GASTOS FINANCIEROS	30,308.96
TOTAL GASTOS GENERALES	5,148,195.67
<u>UTILIDAD DEL EJERCICIO</u>	<u>645,905.33</u>

Elaborado por Revisado

por Autorizado por



Anexo N° 16: Formato de solicitud de crédito

SOLICITUD DE CRÉDITO			Importaciones- Exportaciones			
COMPAÑÍA O PERSONA QUE SOLICITA EL CREDITO:		No. DE CLIENTE:	FECHA:			
LINEA DE CREDITO SOLICITADA:		LINEA DE CREDITO AUTORIZADA:		MENSUAL <input type="checkbox"/>	BIMESTRAL <input type="checkbox"/>	TRIMESTRAL <input type="checkbox"/>
PLAZO DE PAGO:	DIAS DE REVISION	HORARIO	DIA DE PAGO	HORARIO:		

I. DATOS GENERALES DEL					
CLIENTE:					
RAZON SOCIAL O NOMBRE DEL CLIENTE :				TELEFONOS:	
DOMICILIO:			COLONIA:		
MUNICIPIO:		DEPARTAMENTO:		CODIGO POSTAL:	
CORREO ELECTRONICO:			GIRO:		
REFERENCIAS PERSONALES:		TELEFONOS:	FAX:	ANTIGUEDAD:	

II. PERSONAL DE LA EMPRESA:					
------------------------------------	--	--	--	--	--



ENCARGADO DE COMPRAS:	CORREO ELECTRONICO:	TELEFONO:
ENCARGADO DE PAGOS:	CORREO ELECTRONICO:	TELEFONO:

III. REFERENCIAS COMERCIALES:			
NOMBRE:		NOMBRE:	
CONTACTO:		CONTACTO:	
DIRECCION:		DIRECCION:	
CREDITO AUTORIZADO	PLAZO:	CREDITO AUTORIZADO	PLAZO:
ANTIGUEDAD:	SALDO ACTUAL:	ANTIGUEDAD:	SALDO ACTUAL:
OBSERVACIONES:		OBSERVACIONES:	

IV. REFERENCIAS BANCARIAS:			
BANCO (SUCURSAL):		BANCO (SUCURSAL):	
CONTACTO:		CONTACTO:	
TIPO DE MONEDA:	TEL Y FAX:	TIPO DE MONEDA:	TEL Y FAX:
No. CUENTA:	LINEA DE CREDITO:	No. CUENTA:	LINEA DE CREDITO:
SALDO ACTUAL:	ANTIGUEDAD:	SALDO ACTUAL:	ANTIGUEDAD:
OBSERVACIONES:		OBSERVACIONES:	

V. CONDICIONES Y REQUISITOS GENERALES DE CREDITO:			
---	--	--	--



**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA METODOLOGÍA COSO 2013
EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018**



- 1.- LAS CONDICIONES DE CRÉDITO ESTAN SUJETAS A LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y CUALQUIER CAMBIO SERA NOTIFICADO A USTEDES.
- 2.- LAS PRIMERAS CINCO COMPRAS SON DE CONTADO SALVO ESTIPULACIÓN EN CONTRARIO.
- 3.- LA MODIFICACIÓN A LA LÍNEA DE CRÉDITO DEBE SER SOLICITADA POR EL CLIENTE Y ESTARÁ SUJETA A LA APROBACIÓN DEL DEPARTAMENTO CORRESPONDIENTE, PREVIO AL ANÁLISIS DE CRÉDITO.
4. EL PAGO SE REALIZARA AL VENCIMIENTO DE LA FACTURA, CONCIDERANDOSE LOS DIAS NATURALES AUTORIZADOS A PARTIR DE LA FECHA DE REVISION.
5. EL PAGO SERA REALIZADO EN CAJA GENERAL DE NUESTRA EMPRESA O POR TRANSFERENCIA A NUESTRAS CTAS BANCARIAS

VI. REQUISITOS GENERALES DE CREDITO:

- 1.- ENTREGAR O ENVIAR VIA CORREO ELECTRONICO SOLICITUD DE CREDITO CON TODOS LOS DATOS REQUERIDOS
- 2.- COPIA DE CEDULA RUC
- 3.- COPIA DE CEDULA DE IDENTIDAD

LOS DATOS PROPORCIONADOS SON CIERTOS Y POR LO TANTO DEBEN SER TRATADOS CONFIDENCIALMENTE.

NOMBRE Y CARGO DE QUIEN PROPORCIONA LA INFORMACIÓN:		FIRMA	
CREDITO AUTORIZADO		AUTORIZADO POR	

Anexo N° 17: Consolidado de Ventas al crédito.

CONSOLIDADO DE LA MORA

<i>VENDEDOR</i>	<i>ENERO</i>	<i>FEBRERO</i>	<i>MARZO</i>	<i>ABRIL</i>	<i>MAYO</i>	<i>JUNIO</i>	<i>JULIO</i>	<i>AGOSTO</i>	<i>SEPTIEMBRE</i>	<i>OCTUBRE</i>	<i>NOVIEMBRE</i>	<i>DICIEMBRE</i>
FIRENZE	21,135.47	9,472.03	14,824.24	24,612.02	7,482.92	32,505.28	26,863.18	5,843.73	7,170.94	9,849.46	6,443.25	8,777.99
MARTHA	16,513.41	8,514.11	214.73	8,085.78	5,003.12	27,407.18	25,568.42	11,372.51	11,511.31	9,061.28	8,191.83	19,459.03
EFREN	36,954.24	28,499.08	15,549.96	33,300.35	23,711.52	35,994.87	15,179.91	13,481.95	43,336.87	28,628.95	30,124.80	32,818.77
MAURO	6,935.14	6,238.13	22,110.04	10,649.19	17,696.25	34,346.45	56,417.05	31,217.52	22,413.71	27,201.54	20,785.52	13,443.21
SORME	7,713.48	2,662.80	6,810.37	10,904.64	13,360.48	8,347.68	10,830.60	6,405.09	4,186.53	5,893.19	9,291.89	738.87
IRVING	24,849.86	22,793.73	14,501.16	20,331.55	34,950.80	44,878.03	30,636.25	17,550.17	12,858.34	31,375.24	19,554.21	15,143.62
BBCOS	12,672.37	12,784.48	7,953.04	19,770.17	14,807.85	12,474.32	10,907.04	4,390.37	4,390.37	1,890.37	1,897.79	0.00
	126,773.97	90,964.36	81,963.54	127,653.70	117,012.94	195,953.81	176,402.45	90,261.34	105,868.07	113,900.03	96,289.29	90,381.49



Anexo N° 18: Consolidado de Ventas al crédito.

PORCENTAJE DE MORA MES POR MES			
MES	MONTO DE MORA	MONTO DE CARTERA	PORCENTAJE
ENERO	C\$ 126,773.97	C\$ 2129,715.18	6%
FEBRERO	C\$ 90,964.36	C\$ 1732,708.99	5%
MARZO	C\$ 81,963.54	C\$ 1813,220.83	5%
ABRIL	C\$ 127,653.70	C\$ 2103,358.17	6%
MAYO	C\$ 117,012.94	C\$ 1686,190.84	7%
JUNIO	C\$ 195,953.81	C\$ 1545,294.86	13%
JULIO	C\$ 176,402.45	C\$ 1466,956.47	12%
AGOSTO	C\$ 90,261.34	C\$ 1466,956.47	6%
SEPTIEMBRE	C\$ 105,868.07	C\$ 1476,862.82	7%
OCTUBRE	C\$ 113,900.03	C\$ 1140,822.20	10%



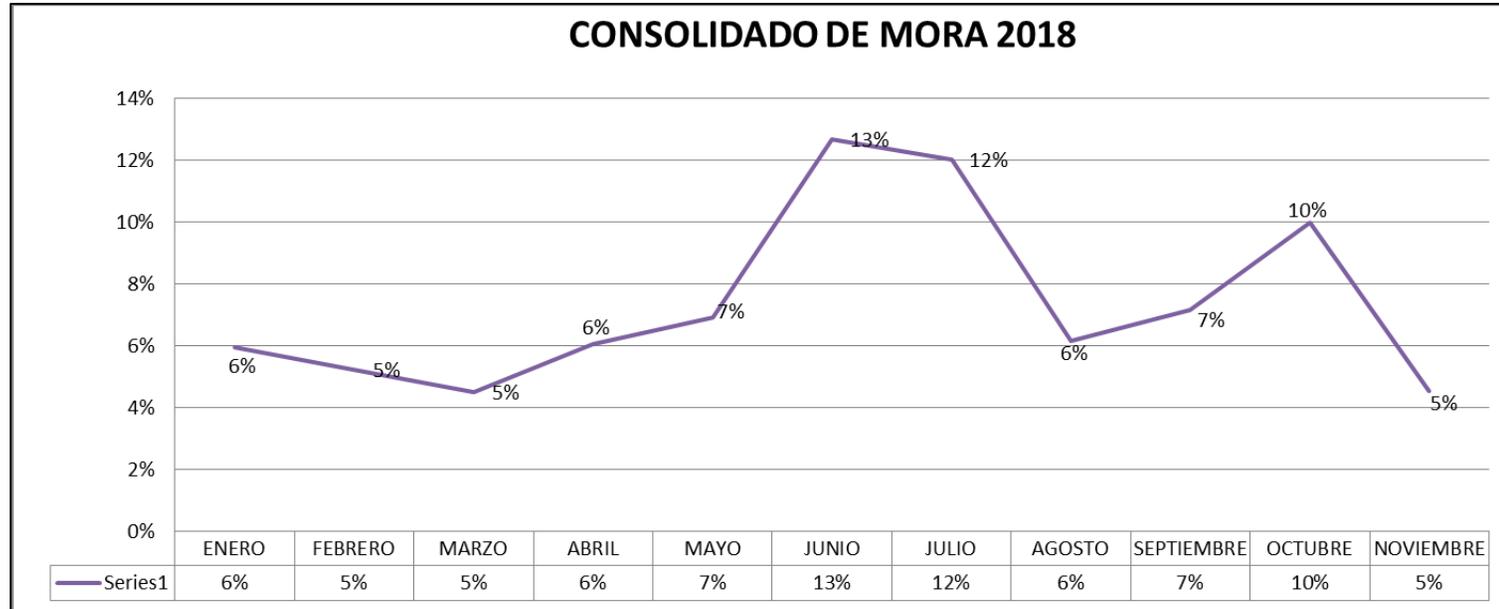
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA METODOLOGÍA COSO 2013

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018



NOVIEMBRE	C\$ 96,289.29	C\$ 2116,563.73	5%
DICIEMBRE	C\$ 90,381.49	C\$ 1661,604.89	5%

Anexo N° 19: Consolidado de Ventas al crédito (Mora).



Anexo N° 20: Resumen de deficiencias de control interno.



No. ID	Origen de la deficiencia de control interno			Descripción de la Deficiencia de Control Interno	Consideraciones acerca de la gravedad	¿Es la deficiencia de control interno una deficiencia grave? (S/N)	Responsable	Plan y fecha de Remediación	Efectos sobre Componente y Principio (Esta Presente y Funcionando?)	Observaciones
	Componente	Principio	Punto de enfoque							
1	Entorno de control	El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño de control interno	Propone supervisión para el sistema de control interno	Al no haber un manual de control interno no se realiza una revisión y actualización de control interno.	No presentar un control en el cual se pueda acceder a mejores resultados de la empresa .	No se considera grave en el presente, porque a pesar de no tener un manual, la empresa cumple de manera mecánica con algunos controles, no obstante a largo plazo se podría considerar una deficiencia grave ya que una empresa no es estática y presenta cambios y por lo tanto al contar con un manual se podrá definir las debilidades de la empresa y convertirlas en fortalezas.	Gerencia	En el momento que se elabore un manual de control interno	Una de las mayores deficiencias es que al no contar con el manual no están bien plasmados las políticas y procedimientos a seguir y las deficiencias que podría tener la empresa.	En A.E.I. no se cumple el principio debido a que no se está plasmado en físico un documento en el cual se detalle todo el funcionamiento de la empresa, este principio también se ve afectado por el punto de enfoque el cual nos habla del cumplimiento de normas y conducta esto es consecuencia de no trabajar de una manera coordinada, en esta investigación también nos dimos cuenta que afecta de igual manera el punto de enfoque que nos establece que no se



--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

										establecen responsabilidades de supervisión ya que sin manual no hay supervisión.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---



2	Entorno de control	La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.	Establece políticas prácticas	La falta de un manual de control interno influirá en que no se establezcan las políticas adecuadas para el mejoramiento de la empresa	No contar con unas políticas adecuadas para el manejo de la empresa.	No, pero con la existencia de un manual se podrá trabajar de una manera más eficiente y eficaz.	Gerencia	En el momento que se elabore un manual de control interno	Se podrá contar con un mejor manejo en la empresa al poner en prácticas todos los puntos que se incluirán en el manual de control interno.	Se han observado que en A.E.I. no se trabaja de con políticas y procedimientos establecidos, lo cual no es factible porque así no hay normas establecidas para el funcionamiento de la empresa y entre menos controles presenta una entidad más riesgo tiene. Pero podemos observar hay algunos punto de enfoque no se cumplen, tales como la supervisión del manual que en este caso no existe, tener toda la estructura ordenada
---	---------------------------	--	-------------------------------	---	--	---	----------	---	--	--



3	<p>Actividades de control</p>	<p>La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.</p>	<p>Evalúa distintos tipos de actividades de control</p>	<p>No se evalúan actividades de control ya que, por falta de un manual, no se distinguen las actividades relevantes que se realizan en la empresa.</p>	<p>No contar con un manual, contrae deficiencias en los controles.</p>	<p>Si. Ya que sin buenos controles en una empresa, sería un caos por que no se estaría organizada de una manera sistematizada.</p>	Gerencia	<p>Elaboración de un manual de control interno y definir los controles a cumplirse</p>	<p>Aunque se cumplen controles empíricamente es de suma importancia apegarse un manual físicamente, esto con el fin de que la organización de la empresa sea clara y entendible para así poder trabajar mejor.</p> <p>En esta deficiencia no existe que evaluar si en realidad la empresa no cuenta en si con un manual, esto se debe a que administración no presenta lo suma importancia a controles, también se ve afectada por el principio de evaluación.</p>
---	--------------------------------------	---	---	--	--	--	----------	--	--



	<p>Entorno de control</p>	<p>La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas</p>	<p>Establece responsabilidades sobre la ejecución de las políticas y procedimientos</p>	<p>No se establece responsabilidades sobre la ejecución de las políticas y procedimientos, pues la empresa no cuenta con</p>	<p>Se podría mejorar el rendimiento de cada trabajador, si sabríamos las políticas y procedimientos que se tienen que cumplir y esto solo se lograra en el momento que exista un manual físicamente.</p>	<p>Podríamos decir que en parte si, ya que con muchas debilidades en las políticas a cumplir se abrirán muchas puertas a deficiencias.</p>	<p>Gerencia</p>	<p>Elaboración y cumplimiento de un manual</p>	<p>Funciona, pero no es lo suficiente para poder obtener mejores resultados.</p>	<p>Al establecer normas de comunicación e información se deberá dar el debido seguimiento y para presentar buen control en la empresa, A.E.I. no se cumple este componente, le falta establecer políticas y prácticas lo cual esto</p>
--	----------------------------------	---	---	--	--	--	-----------------	--	--	--



4		generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.		estas de manera concreta, Se podría decir que se cumple a un 50%, ya que cada trabajador cumple con sus obligaciones, pero no se puede decir que se cumplen de una manera eficaz ya que no sabríamos cuales serían las políticas y procedimientos apropiados.					hace que se presente grandes deficiencia en la empresa.
---	--	---	--	---	--	--	--	--	---



--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA METODOLOGÍA COSO 2013

EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018





5	<p>Actividades de control</p>	<p>La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.</p>	<p>Revisa las políticas y procedimientos</p>	<p>Al no contar con un manual y procedimientos a seguir la gerencia no podrá revisarlas de manera cotidiana, en pocas palabras no se pueden realizar una buena revisión de las responsabilidades de cada trabajador.</p>	<p>Si se elaboran las políticas y procedimientos se deberá revisar y mejorarlas según sean los cambios por las diferentes situaciones que se vayan presentando.</p>	<p>En una parte si se podría decir que la deficiencia es grave ya que la empresa no cuenta con un buen control.</p>		<p>La mejora será la elaboración de un manual de control interno</p>	<p>El no contar con un manual de procedimientos a seguir es como siempre</p> <p>Se caminará sobre lo mismo y no se aumentará en fortalezas ya que para esto se deberá conocer las debilidades y los procedimientos a seguir.</p>	<p>Según lo anterior, la administración revisará las políticas para realizarle cambios periódicos para el buen manejo de la empresa, estos cambios se darán de acuerdo a lo requerido, cada área deberá conocer y analizar sus responsabilidades para mejorarlas para el bien de la empresa.</p>
---	--------------------------------------	---	--	--	---	---	--	--	--	--



--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



6	<p>Información y Comunicación</p>	<p>La organización comunicada la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.</p>	<p>Comunica la información de control interno</p>	<p>Al no contar con un manual no hay comunicación, El primer paso a seguir es la buena comunicación de todos los aspectos relevantes de los controles.</p>	<p>Elaborar el manual y darlo a conocer a todo el personal de la empresa.</p>	<p>Si. Ya que si el personal no maneja los procedimientos a seguir no trabajara de una manera ordenada.</p>	<p>Gerencia</p>	<p>Elaboración y divulgación de manual.</p>	<p>La falta de comunicación traerá falta de conocimiento de las normas que se deberán cumplir en la empresa, y si estas normas no están bien definidas, pero si el personal está debidamente informado de estas se podrá en conjunto la remodelación del manual para así</p>	<p>Al no presentarse comunicación de la empresa no se podrá realizar mejoras dentro del área, y por ende comunicación es para que se mejores revisión manual y así también establezcan criterios que al momento de observar que principios</p>
---	--	---	---	--	---	---	-----------------	---	--	--

								tener mejores resultados en la empresa.		
7	Actividades de supervisión	La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la	Comunica deficiencias	Al tener buena comunicación dentro de la empresa, se podrá trabajar en conjunto para el mejoramiento de la misma. Esto porque así se podrá verificar las deficiencias y mejorarlas en conjunto.	No contar con una buena comunicación se prestara a llegar a tener baja eficiencia en el trabajo.	Si. Por qué una empresa sin contar con una comunicación adecuada para el mejoramiento no se podrá superar las debilidades. Es recomendable comunicar todas las deficiencias para así poder superarlas ya sea por trabajador o de manera más general.	Gerencia	Comunicar las deficiencias de cada trabajador sería lo ideal para que se mejore y así poder cumplir con las metas asignadas.	Al no comunicar las deficiencias de cada trabajador llevará a cabo una mejora en la empresa, pues comunicar todas las fallas es un buen paso a no	Este principio ira de la mano con la divulgación del manual puesto que se deberá evaluar las deficiencias que presenta para poder mejorarlas, esto siempre en comunicación y conjunto con las personas afectadas según sea el área.



		alta dirección y el consejo, según							volverlas a cometer y mejorar.	
		correspondencia.							También es bueno comunicarl as de manera más general para que todos los trabajadores ayuden a que se	



									trabaje en equipo.	

Nota: A como nos establece este cuadro de deficiencias observamos que todo el control va de la mano con cada componente, principio y punto de enfoque, esto se da porque se trabaja en giro a la mejora de la empresa, y analizando las mejoras que se podrían realizarle al manual, la gerencia no le ha brindado la debida importancia a control interno, pero nosotros queremos que se empiece a trabajar de una manera más coordinada y lo cual solo se lograra incorporando un manual

adaptable a la empresa, más aun en las áreas delicadas de la empresa como, tal es el caso del área de cuentas por cobrar siendo esta una de las más vulnerables por el hecho de que se maneja efectivo en las calles, por eso se ha observado que es de mucha importancia para mejorar la manera de laborar y así se mejorara las ventas y la recuperación ya que esto ira de la mano siempre.

Anexo N° 21: Productos distribuidos por la empresa A.E.I



Lakme K. Therapy



TEKNIA

Deep Care Treatment

Nutre en profundidad y repara las zonas más dañadas del cabello desde el interior. Repone las sustancias estructurales propias de la fibra capilar.

TEKNIA

Gente Balance shampoo sulfate-free

Libre de sulfatos. Previene la pérdida de humedad y deshidratación. Respeta el color. Propiedades antioxidantes

Lakme N-Teknia





EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZANDO LA METODOLOGÍA COSO 2013

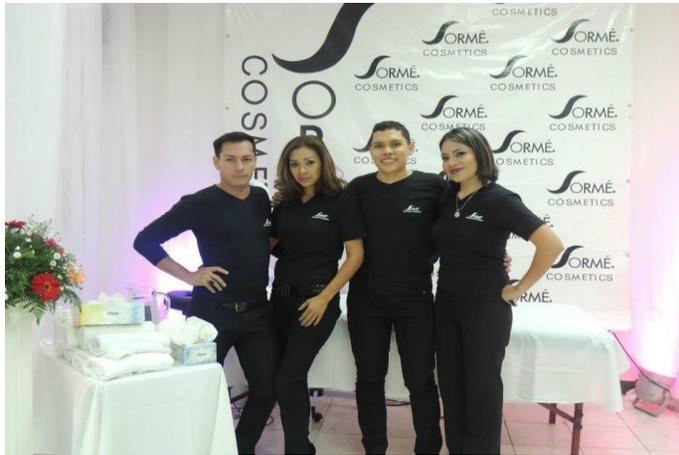
EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018





EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018





EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA A.E.I PERÍODO 2018



ANTI-AGING EYE TREATMENT WITH DERMASYL / Tratamiento anti-edad



HIDRATA-SUAVIZA LINEAS Y ARRUGAS

Este tratamiento es una crema que con su clínicamente probado Péptido Anti edad y DERMASYL hidrata el área de los ojos y disminuye visiblemente las líneas de expresión y arrugas. Ayuda a incrementar y mantiene el colágeno natural para apariencia firme y suave. Complejo PEP SYN y flor de consueida que suaviza y conforta.



