

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA**

**UNAN – MANAGUA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS**



**UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA**

**TEMA**

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN CUENTAS POR COBRAR DE  
LA COMPAÑÍA ABC, S. A. EN EL AÑO 2015.**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MASTER EN CONTABILIDAD CON  
ÉNFASIS EN AUDITORÍA**

**AUTOR: LIC. EDZEL JAVIER VARGAS ROSTRÁN**

**PROFESORA: MSC. ADA OFELIA DELGADO RUZ**

**TUTORA: MSC. ADA OFELIA DELGADO RUZ**

**MANAGUA, 10 DE NOVIEMBRE DE 2017**



## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis primeramente a nuestro creador, Dios, por brindarme salud, perseverancia y fortaleza para poder alcanzar una meta más en mi carrera profesional.

A mis padres, a mi padre por su constante preocupación de que nunca nos faltara lo necesario para estudiar y vivir sin preocupaciones; y a mi madre, por haberme enseñado el valor de la propia responsabilidad, a tomar mis propias decisiones y hacerme responsable de ellas.

A mis maestros quienes nunca desistieron al enseñarme, y me compartieron sus conocimientos para lograr mi crecimiento profesional.

Y a todas las personas de forma directa e indirecta me ayudaron a culminar esta tesis.

## **Agradecimiento**

Deseo expresar mi agradecimiento a los revisores técnicos y metodológicos de esta tesis, quienes leyeron su totalidad el material e hicieron comentarios y sugerencias de gran valor, las cuales me ayudaron a mejorar la obra.

A mi familia y amigos, que con su apoyo me dieron el respaldo cuando más lo necesitaba para poder culminar esta tesis.

A la compañía ABC, S. A. por haber depositado su confianza en mí, compartiéndome la información necesaria para realizar la tesis.

## **Carta aval del tutor**

Por este medio certifico que la Tesis titulada: “EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN CUENTAS POR COBRAR DE LA COMPAÑÍA ABC, S. A. EN EL AÑO 2015.” realizada por el LICENCIADO: EDZEL JAVIER VARGAS ROSTRÁN, como requisito para optar el título de Máster en Contabilidad con énfasis en Auditoría, ha concluido satisfactoriamente.

Como tutor de Tesis del LICENCIADO: EDZEL JAVIER VARGAS ROSTRÁN, considero que contiene los elementos científicos, técnicos y metodológicos necesarios para ser sometidos a Defensa ante el Tribunal Examinador, donde le dará sugerencia al trabajo, que conlleve a enriquecer y él lo sabrá acatar.

El trabajo del LICENCIADO: EDZEL JAVIER VARGAS ROSTRÁN, se enmarca en las líneas de trabajo prioritarias del programa de Maestría referido a la solución de problemas de análisis financieros.

Dado en la ciudad de Managua, Nicaragua a los nueve días del mes de noviembre del año dos mil diecisiete.

**MSc. Ada Ofelia Delgado Ruz**

**Tutor.**

## Resumen

La presente investigación se enfocó en evaluar el control interno en las cuentas por cobrar de la compañía ABC, S. A. durante el año 2015, para determinar la efectividad de las políticas y procedimientos contables y de control interno que actualmente operan en área de cuentas por cobrar de la compañía.

Para la elaboración de esta tesis se aplicó el enfoque cuantitativo, el cual se fundamenta en el análisis de la información proporcionada por la compañía. Para la evaluación del control interno de cuentas por cobrar se utilizó el marco de control interno COSO, por lo cual se considera de tipo descriptivo. De acuerdo al tiempo en el cual se realizó la investigación, es de tipo retrospectiva, debido a que se evaluó el año 2015. La fuente de información utilizada es primaria ya que fue suministrada por la gerencia general, gerencia financiera y el departamento de cuentas por cobrar de la entidad. La técnica a aplicar para la recolección de la información y análisis de los resultados es la entrevista estructurada con las personas claves que tienen participación directa en el ciclo de cuentas por cobrar.

Se concluyó que la empresa ABC, S. A. presenta deficiencias en los procesos de control interno del área de cuentas por cobrar; la razón principal son los Inadecuados procedimientos de revisión y supervisión de la información contable que se obtienen de las cuentas por cobrar comerciales de la compañía.

## ÍNDICE

Dedicatoria .....	i
Agradecimiento.....	ii
Carta aval del tutor.....	iii
Resumen.....	iv
<b>I. Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Antecedentes .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1.1 Antecedentes teóricos o históricos .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1.2 Antecedentes de campo.....</b>	<b>5</b>
<b>1.2 Justificación.....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Planteamiento del problema .....</b>	<b>7</b>
<b>1.3.1 Síntoma .....</b>	<b>7</b>
<b>1.3.2 Causa.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3.3 Pronóstico.....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 Formulación del problema .....</b>	<b>7</b>
<b>II. Objetivos de la investigación.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Objetivo general:.....</b>	<b>8</b>
<b>2.2 Objetivos específicos:.....</b>	<b>8</b>
<b>III. Marco teórico.....</b>	<b>9</b>
<b>3.1 Perfil de la empresa .....</b>	<b>9</b>
<b>3.1.1 Actividad principal.....</b>	<b>9</b>
<b>3.1.2 Misión .....</b>	<b>9</b>
<b>3.1.3 Visión.....</b>	<b>9</b>
<b>3.1.4 Estructura organizativa .....</b>	<b>10</b>
<b>3.2 Principales políticas contables de la compañía .....</b>	<b>10</b>
<b>3.2.1 Base de preparación.....</b>	<b>11</b>
<b>3.2.2 Conversión de moneda extranjera .....</b>	<b>11</b>
<b>3.2.3 Efectivo y equivalente de efectivo .....</b>	<b>12</b>
<b>3.2.4 Documentos descontados por factoraje .....</b>	<b>12</b>
<b>3.2.5 Reconocimiento de ingresos .....</b>	<b>13</b>
<b>3.2.6 Inventarios .....</b>	<b>14</b>
<b>3.2.7 Activos financieros disponibles para la venta.....</b>	<b>14</b>
<b>3.2.8 Inmuebles, mobiliarios y equipos.....</b>	<b>14</b>
<b>3.2.9 Activos intangibles.....</b>	<b>16</b>
<b>3.2.10 Deterioro de activos no financieros .....</b>	<b>16</b>

3.2.11	Préstamos por pagar .....	16
3.2.12	Obligaciones por factoraje .....	16
3.2.13	Cuentas por pagar .....	17
3.2.14	Provisiones .....	17
3.2.15	Obligaciones post-empleo .....	17
3.2.16	Impuesto sobre la renta corriente y diferido.....	18
3.2.17	Capital social.....	19
3.2.18	Aportes pendientes de capitalizar .....	19
3.2.19	Arrendamiento operativo .....	19
3.2.20	Compensación de instrumentos financieros.....	19
3.3	Generalidades de la contabilidad .....	20
3.4	Generalidades de la auditoría .....	22
3.5	Marco legal y normativo .....	24
3.5.1	Instrumentos financieros .....	26
3.5.1.1	Reconocimiento inicial de activos financieros y pasivos financieros .....	28
3.5.1.2	Medición Inicial .....	28
3.5.1.3	Medición posterior.....	29
3.6	Control interno.....	31
3.6.1	Ambiente de Control.....	32
3.6.2	Evaluación de riesgos .....	33
3.6.3	Actividades de Control.....	34
3.6.4	Información y comunicación.....	35
3.6.5	Actividades de Monitoreo .....	36
3.7	Cuentas por cobrar.....	36
IV.	Preguntas directrices .....	39
V.	Operacionalización de variables .....	40
VI.	Diseño Metodológico .....	41
6.1	Enfoque de la investigación.....	41
6.2	Tipo de investigación .....	41
6.3	Método de Investigación .....	41
6.4	Población .....	42
6.5	Muestra.....	42
6.6	Fuentes y técnicas para la recolección de Información.....	42
VII.	Análisis de resultados.....	46
7.1	Marco legal y normativo .....	46



7.2	Control interno en las cuentas por cobrar .....	47
7.3	Control interno en cuentas por cobrar bajo la metodología COSO Marco Integrado del Control Interno 2013 .....	49
7.3.1	Identificación de riesgos .....	49
7.3.2	Evaluación de control interno .....	52
7.3.2.1	Ambiente de control .....	54
7.3.2.2	Evaluación de riesgos .....	56
7.3.2.3	Actividades de control .....	58
7.3.2.4	Información y comunicación .....	60
7.3.2.5	Supervisión y monitoreo .....	62
7.4	Plan de mejora a los procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar de la compañía .....	63
VIII.	Conclusiones .....	83
IX.	Recomendaciones .....	85
X.	Bibliografía .....	86
XI.	Anexos .....	vi

## I. Introducción

El desarrollo tecnológico ha permitido a las empresas reducir el capital humano y maximizar la automatización de los procesos, es por esta razón que una adecuada operatividad del control interno implementado por la administración de las compañías resulta indispensable.

Siendo las cuentas por cobrar el corazón los estados financieros de una compañía, y una de las áreas más susceptibles a fraude o error, un eficiente diseño de control interno mitiga los riesgos de incluir información errada en esta línea del estado de situación financiera. Por lo antes expuesto, la presente tesis tiene por objeto evaluar el sistema de control interno de las cuentas por cobrar de la compañía ABC, S. A. en el año 2015, la misma está estructurada de la siguiente manera:

Acápites I: Constituye la introducción, la cual incluye los aspectos relacionados a los antecedentes de la investigación que resume los aportes y comprensión de cómo han sido analizadas las problemáticas relacionados al tema de la presente tesis; la justificación la cual señala la importancia de la investigación, también se describe el planteamiento y formulación del problema de investigación.

Acápites II: Precisa objetivo general y los objetivos específicos de la investigación que fueron derivados como resultado de la formulación del problema y que se pretenden alcanzar al finalizar la presente tesis sobre la evaluación del control interno del área de cuentas por cobrar de la empresa ABC, S. A.

Acápite III: Se refiere al marco teórico, donde se plasman las bases teóricas y definiciones necesarias y relevantes para respaldar y fundamentar el análisis de los resultados de la investigación.

Acápite IV: Se plantean las preguntas directrices diseñadas con el propósito de alcanzar los objetivos específicos del tema de investigación.

Acápite V: Contiene la operacionalización de las variables relacionadas al control interno y el área de cuentas por cobrar.

Acápite VI: Comprende el diseño metodológico, que incluye el Enfoque de la investigación, tipo de estudio, la población, así mismo se presentan los instrumentos y las técnicas aplicadas para la recolección e interpretación de los datos.

Acápite VII: Se detallan los resultados obtenidos a través de los instrumentos aplicados en la investigación y los análisis y discusión de los mismos sustentados con bases teóricas.

Acápite VIII: En este acápite se plantean las conclusiones derivadas del análisis e interpretación de resultados.

Acápite IX: En este acápite se establecen las recomendaciones como resultado del trabajo desarrollado en la empresa.

Acápite X: Indica la Bibliografía consultada durante la realización de la presente tesis.

## **1.1 Antecedentes**

### **1.1.1 Antecedentes teóricos o históricos**

Según Buzo, J. (2014) los escándalos financieros del año 2002 en Estados Unidos crearon desconfianza en el público inversionista en la bolsa de valores. Esto cambió la visión de lo que se necesitaba saber sobre las empresas emisoras de valores en el mercado bursátil americano regulado por la SEC (Securities and Exchange Commission).

Independientemente de las conclusiones legales y criminales del caso Enron, al analizar las causas de fondo que dieron origen a su caída, se determinó que hubo debilidades importantes en el control interno sobre la información financiera, que no permitieron a la Administración su detección y corrección oportuna y que representaron errores significativos en sus estados financieros.

El congreso de Estados Unidos reaccionó rápidamente ante la creciente desconfianza, y se dio a la tarea de diseñar, analizar y promulgar una nueva Ley del Mercado de Valores, conocida como la Ley Sarbanes-Oxley (LSO) que inició una serie de cambios regulatorios para las entidades emisoras en Estados Unidos y sus auditores, y que a la fecha sigue siendo referente de medidas similares en el mundo.

La LSO facultó a la SEC para la creación de un órgano regulador que supervisara la actuación y la calidad del trabajo realizado por las firmas de auditores de las empresas registrantes en la SEC. Surgió así, el Public Company Accounting Oversight Board (PCAOB), institución responsable también de la emisión de las Normas de Auditoría a las que deben sujetarse los auditores de las empresas emisoras en la SEC.

Uno de los ejes principales de la LSO es la importancia del sistema de control interno sobre la información financiera que deben mantener las empresas emisoras.

Así la LSO estableció, entre otras, dos obligaciones para las emisoras: 1) Las Administraciones debe autoevaluar y opinar sobre la efectividad de su control interno (sección 302), y 2) el auditor externo debe emitir un dictamen sobre la efectividad del control interno como base para la generación de la información financiera de la misma entidad (sección 404).

Después de más de 20 años de aplicación del marco de control interno emitido por el Comité Patrocinador de Normas (COSO) en 1992, dicha organización emitió un nuevo marco conocido como COSO 2013, el cual responde a las exigencias del ambiente de negocios y operativo actuales. Las entidades registradas en la Securities and Exchange Commission (SEC) que hayan adoptado COSO como su marco de control interno en años anteriores, se debe llevar a cabo la transición al nuevo COSO 2013 durante el 2014.

La actualización que dio como resultado el COSO 2013 se basó en la revisión de los objetivos de control interno, para incorporar los cambios en el ambiente de negocios y operativo, articular y formalizar los principios asociados a los componentes de control interno (ya existentes implícitamente) y ampliar la aplicación del sistema de control interno.

COSO 2013 toma la esencia del COSO 1992 y enfatiza que los cinco componentes de COSO deben estar presentes (diseñados) y funcionando (ser efectivos) conjuntamente de manera integrada. Además, se formalizan 17 principios relevantes que ya estaban implícitos en un sistema con control interno efectivo

### **1.1.2 Antecedentes de campo**

La compañía no ha realizado ningún estudio asociado a la evaluación del control interno en las cuentas por cobrar, por lo cual a continuación se hace referencia a investigaciones relacionadas con el control interno, cuyo objeto ha sido análisis y determinación de fallas:

En la tesis realizada por Jacobo, S (2012) para optar a Maestría en Auditoría "*Evaluación de control interno de un medio de comunicación escrito en Guatemala*" tuvo como propósito evaluar el control interno que aplica un medio de comunicación de un medio escrito en Guatemala, para determinar los efectos que ocasiona en la rentabilidad de dicha empresa, se concluyó que la empresa no cuenta con un procedimiento eficiente para el control de sus ingresos y cuentas por cobrar ni con un manual de organización y funciones para esta línea de los estados financieros.

En la tesis presentado por Sánchez, D. (2013) para optar a Master Contador Público Auditor "*Evaluación y mejoramiento del sistema de control interno en la caja de ahorro y crédito ecus del Huallil*" su objetivo fue analizar la situación actual del sistema de control interno de la fundación y determinar la efectividad de las normas, procedimientos y políticas existentes, concluyó que la caja de ahorro presenta desviaciones que debilitan el control interna, no existe en la institución un manual de normas y procedimientos y las políticas no son las más adecuadas y efectivas.

Se diferencia de los objetivos de las anteriores investigaciones por las siguientes razones:

La evaluación que se hará es específicamente al control interno del área de cuentas por cobrar. Las investigaciones que se hacen mención en los antecedentes son evaluaciones generales del sistema de control interno.

Las empresas bajo estudio son de diferente naturaleza, en el caso mi investigación la empresa a evaluar su giro es la venta de motocicletas. Además, presenta datos más actualizados pues el periodo a evaluar es el año 2015 y el criterio que se utiliza para realizar la presente evaluación es el Marco integrado de control interno COSO.

## **1.2 Justificación**

La presente investigación sobre la evaluación del control interno de cuentas por cobrar de la empresa ABC, S. A. por el período 2015.

De acuerdo a la sintomatología identificada la presente investigación fue realizada como respuesta a las debilidades de control interno en el área de cuentas por cobrar que presenta la compañía ABC, S. A., lo cual conlleva a un mayor riesgo que el saldo de las cuentas por cobrar no esté razonablemente presentado.

Los resultados de la investigación servirán para proponer un plan de mejora a las políticas de control interno de cuentas por cobrar de la compañía ABC, S. A., y de esta forma agregar valor a la compañía mediante la mitigación del riesgo de irrecoverabilidad de la cartera comercial.

### **1.3 Planteamiento del problema**

#### **1.3.1 Síntoma**

El control interno en cuentas por cobrar de la compañía ABC, S. A. no están bien definido, en los estados financieros de la compañía, dentro de sus obligaciones, incluye saldo de depósitos recibidos de clientes que no han sido dados de baja en sus cuentas por cobrar comerciales.

#### **1.3.2 Causa**

Inadecuados procedimientos de revisión y supervisión de la información contable que se obtienen de las cuentas por cobrar comerciales de la compañía ABC, S. A.

#### **1.3.3 Pronóstico**

El aplicar inadecuados procedimientos de revisión y supervisión de la información contable asociada a las cuentas por cobrar comerciales podría repercutir en un mayor riesgo de error material debido a fraude o error en esta área de los estados financieros.

### **1.4 Formulación del problema**

¿Cómo incide el control interno en cuentas por cobrar de la empresa ABC, S. A. en la presentación razonable del saldo de la cartera comercial?



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

### **2.1 Objetivo general:**

Evaluar del control interno de las cuentas por cobrar de la compañía ABC, S. A. en el año 2015.

### **2.2 Objetivos específicos:**

.- Identificar el marco legal y normativo aplicable a las cuentas por cobrar de la compañía ABC, S. A.

.- Analizar el control interno en las cuentas por cobrar aplicado por la empresa ABC, S. A.

.- Diagnosticar las cuentas por cobrar de la compañía ABC; S. A bajo la metodología COSO Marco Integrado del Control Interno 2013.

.- Proponer plan de mejora a los procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar de la compañía ABC, S. A. para la toma de decisiones administrativas y financieras.

### **III. Marco teórico**

#### **3.1 Perfil de la empresa**

##### **3.1.1 Actividad principal**

ABC, S. A. es el distribuidor principal de motos Honda en Nicaragua. La compañía se establece debido a la gran aceptación y el éxito en las ventas de esta marca de motocicletas.

##### **3.1.2 Misión**

Ser una empresa con distinción y de progreso, que busca nuevos horizontes, por medio de estar a la vanguardia de la tecnología, satisfaciendo a nuestro cliente y siendo rentable. Estamos conscientes de cuidar el medio ambiente y tener una sensibilidad humana para mantener a nuestros colaboradores satisfechos los cuales están comprometidos con su empresa.

##### **3.1.3 Visión**

Ser el mejor distribuidor en el mercado en cuanto a satisfacción del cliente y exceder sus expectativas.

### **3.1.4 Estructura organizativa**

La estructura organizativa de la compañía es poco compleja, existe una máxima autoridad que son los accionistas, seguidos por la junta directiva como parte del gobierno corporativo

Las responsabilidades del personal clave y operativo de la empresa son definidos a través de manuales de puestos elaborados por el Departamento de Recursos Humanos.

En la compañía existe una adecuada segregación de funciones entre las principales actividades y funciones que incluye: autorización de operaciones, registro de las transacciones, conciliación y validación de la información y el mantenimiento y custodia de los activos (ver anexo I).

### **3.2 Principales políticas contables de la compañía**

Las principales políticas contables aplicadas por la compañía en la preparación de estos estados financieros se presentan a continuación. Estas políticas contables han sido consistentemente aplicadas para los dos últimos períodos contables.

### **3.2.1 Base de preparación**

Los estados financieros de la compañía han sido preparados de conformidad con la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Empresas (NIIF para PYMES) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB). Estos estados financieros han sido preparados bajo el criterio de costo histórico.

La preparación de los estados financieros de conformidad con la NIIF para PYMES, requiere el uso de ciertas estimaciones contables claves. También requiere que la administración ejerza su juicio en el proceso de aplicación de las políticas contables de la compañía. Las áreas que involucran un mayor grado de juicio o complejidad, o aquellas áreas donde los supuestos y estimaciones son significativos para los estados financieros.

### **3.2.2 Conversión de moneda extranjera**

#### *(a) Moneda funcional y de presentación*

Las cuentas incluidas en los estados financieros son medidas usando la moneda del entorno económico principal en el que opera la compañía (moneda funcional). La moneda funcional y de presentación de la compañía es el Córdoba (C\$), que es la moneda oficial de la República de Nicaragua.

#### *(b) Transacciones y saldos*

Las transacciones en moneda extranjera se registran en moneda funcional a la tasa de cambio vigente a la fecha de la transacción y los saldos relacionados se convierten a la tasa de cambio de cierre. El tipo oficial de cambio del Córdoba respecto al Dólar estadounidense vigente al 31 de diciembre de 2015 era de C\$27.93 por US\$1 (C\$26.60 en 2014). Este tipo oficial de cambio está sujeto a un ajuste

(deslizamiento) diario equivalente al 5% anual. Estos ajustes son publicados mensualmente y por anticipado por el Banco Central de Nicaragua. Las ganancias o pérdidas resultantes de estas conversiones, así como las conversiones a la fecha del balance por los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se reconocen en los resultados del período corriente y se presentan en el estado consolidado del resultado integral dentro de la cuenta de “pérdida cambiaria, neta”.

### **3.2.3 Efectivo y equivalente de efectivo**

En el estado de flujos de efectivo, el efectivo y equivalentes de efectivo incluyen el efectivo en caja, depósitos en bancos y otros instrumentos cuyo vencimiento original no excede tres meses, así como los sobregiros bancarios. En el balance general, los sobregiros bancarios se presentan dentro de los pasivos corrientes.

### **3.2.4 Documentos descontados por factoraje**

Las cuentas por cobrar cedidas a las instituciones de factoraje (factor) con derecho a recurso, es decir que el factor puede devolver la cuenta por cobrar a la compañía y recuperar los fondos pagados originalmente si la cuenta resulta incobrable, se clasifican como documentos descontados por factoraje, como parte de las cuentas por cobrar a clientes. El gasto por intereses relacionado se carga en los resultados conforme la duración estimada entre la fecha en que el factoraje será consumado y la fecha esperada de recuperación de la cuenta por cobrar cedida. Los gastos por comisiones se reconocen en los resultados del año una vez que la cuenta por cobrar es recuperada por el factor.

### **3.2.5 Reconocimiento de ingresos**

Los ingresos por ventas comprenden el valor razonable de la contrapartida, recibida o por recibir, derivada de la venta de productos y servicios. Estos ingresos se presentan netos del impuesto al valor agregado, devoluciones y descuentos. La compañía reconoce los ingresos por venta cuando estos montos puede ser estimados fiablemente y es probable que beneficios económicos futuros fluyan hacia la compañía y cuando se cumplan ciertos criterios por cada tipo de producto a como se explica a continuación:

#### *(a) Ventas de motocicletas*

Los ingresos por las ventas de motocicletas se reconocen cuando el cliente ha aceptado la compra de la motocicleta y retirada la misma mediante una orden de compra o contrato de venta. Los anticipos recibidos de clientes para futuras compras, son reconocidos como pasivo circulante y se liquidan contra el monto original de la factura al momento que se realiza la venta.

#### *(b) Venta de repuestos, accesorios y equipos*

Los ingresos por las ventas de repuestos, accesorios y equipos se reconocen cuando la compañía ha entregado el producto en las instalaciones de la compañía y se transfirió al comprador los riesgos de pérdidas.

#### *(c) Servicios de taller*

La compañía vende servicios de reparación y mantenimiento de motocicletas. Estos servicios se facturan y se reconocen como ingresos bajo el método de porcentaje de terminación y con base a tarifas previamente establecidas.

#### *(d) Ingresos por intereses*

Los ingresos por intereses se reconocen sobre la base de lo devengado.

### **3.2.6 Inventarios**

Los inventarios de motocicletas, repuestos y accesorios se valúan al costo o a su valor neto de realización el que sea menor, utilizando el costo promedio. El valor neto de realización de los inventarios es el precio de venta estimado en el curso normal de las operaciones, menos los gastos variables de venta aplicables. A cada fecha del balance general los inventarios son evaluados para determinar deterioro. Si se encuentran deteriorados, el valor en libros es reducido al valor neto de realización; la pérdida por deterioro es reconocido en los resultados en el período que se determine. Los pedidos en tránsito se valúan al costo CIF más los gastos de internación incurridos a la fecha de los estados financieros.

### **3.2.7 Activos financieros disponibles para la venta**

Estos activos representan inversiones en instrumentos de patrimonio por lo que no existe un precio de mercado cotizado en un mercado activo y, por lo tanto, se miden al costo debido a que su valor razonable no puede ser determinado con fiabilidad. Se presentan como activos no corrientes a menos que se tenga la intención de desapropiarse de la inversión dentro de los 12 meses desde la fecha del balance general.

### **3.2.8 Inmuebles, mobiliarios y equipos**

Los inmuebles, mobiliarios y equipos se registran al costo, menos depreciación. El costo incluye los desembolsos directamente atribuibles a la adquisición de los activos. Los costos posteriores se incluyen como parte del valor en libros del activo o

se reconocen como un activo por separado, según sea apropiado, sólo cuando es probable que se deriven beneficios económicos futuros asociados con el activo y el costo del mismo puede ser medido fiablemente. El valor en libros del activo reemplazado es dado de baja. Todos los demás gastos de reparaciones y mantenimiento son cargados al estado de resultados integrales durante el período financiero en que se incurre. Los terrenos y construcciones en proceso no se deprecian.

La depreciación es calculada bajo el método de línea recta en base a la vida útil estimada conforme se presenta a continuación:

Mobiliario y equipo de oficina	2 y 5 años
Equipo rodante	5 años
Maquinaria y equipos	5 años
Mejoras en propiedades arrendadas	5 años

El valor residual y vida útil de estos activos son revisados y ajustados, cuando se determina que hay factores que conllevan a cambiarlos, en cada fecha del balance general. El valor en libros de un activo se reduce hasta que alcance su importe recuperable, si este último es inferior a su valor en libros.

Las ganancias o pérdidas provenientes del retiro o venta de estos activos se determinan comparando los ingresos con el valor en libros de dichos activos, y se incluyen en los resultados del año.



### **3.2.9 Activos intangibles**

El costo de adquisición de licencias de programas informáticos se reconoce como activos intangibles y se amortizan por el método de línea recta sobre una vida útil estimada de 3 años.

### **3.2.10 Deterioro de activos no financieros**

Los activos sujetos a depreciación son revisados anualmente para identificar posibles deterioros cuando eventos o cambios en circunstancias indican que el valor en libros puede no ser recuperable. Una pérdida por deterioro es reconocida por la cantidad por la cual el valor neto del activo excede a su correspondiente monto recuperable, el cual es el valor mayor entre el valor razonable del activo menos los costos para venderlo y el correspondiente valor en uso.

### **3.2.11 Préstamos por pagar**

Los préstamos por pagar se reconocen inicialmente precio de la transacción, incluyendo los costos de transacción incurridos, y posteriormente se presentan al costo amortizado. Los gastos de intereses son reconocidos utilizando el método de la tasa de interés efectiva y se incluyen en los gastos financieros. Los préstamos por pagar son clasificados como pasivo corriente, a menos que la compañía tenga el derecho incondicional de diferir la cancelación del pasivo en por lo menos 12 meses posteriores a la fecha del balance.

### **3.2.12 Obligaciones por factoraje**

Las obligaciones por factoraje se reconocen inicialmente al precio de la transacción de factoraje, incluyendo los costos de transacción incurridos, y posteriormente se presentan al costo amortizado. Los gastos de intereses y

comisiones por desembolsos son registrados en los gastos financieros. Estas obligaciones son clasificadas como pasivo corriente, a menos que la compañía tenga el derecho incondicional de diferir la cancelación del pasivo en por lo menos 12 meses posteriores a la fecha del balance.

### **3.2.13 Cuentas por pagar**

Las cuentas por pagar son obligaciones de pagar por bienes o servicios que han sido adquiridos de parte de proveedores en el curso ordinario del negocio. Las cuentas por pagar se clasifican como pasivos corrientes si la obligación del pago es durante un período de un año o menos. De lo contrario, se presenta como un pasivo no corriente. Las cuentas por pagar se reconocen inicialmente al precio de la transacción y posteriormente se miden a su costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva.

### **3.2.14 Provisiones**

Las provisiones son reconocidas cuando la compañía tiene una obligación actual, legal o asumida como resultado de un suceso pasado y es probable que requiera una aplicación de recursos para cancelar la obligación y, además, es susceptible de una estimación razonable del monto relacionado.

### **3.2.15 Obligaciones post-empleo**

Las obligaciones por beneficios a empleados se basan en la antigüedad de cada empleado, equivalente aproximadamente a un mes de salario por cada año trabajado, para los tres primeros años, y veinte días de salario por cada año adicional hasta un máximo de cinco meses del salario vigente a la fecha del retiro. Estos beneficios son

establecidos por el Código del Trabajo de Nicaragua vigente y son pagados en caso de despido o de renuncia voluntaria del empleado.

El cálculo anual utilizando el método de la unidad de crédito proyectada se efectúa aplicando las siguientes simplificaciones:

- (a) Se ignora los incrementos salariales futuros estimados,
- (b) Se ignora los servicios futuros de los empleados actuales, y
- (c) Se ignora la posible mortalidad en servicios de los empleados actuales entre la fecha sobre la que se informa y la fecha en que se espera que los empleados comiencen a recibir los beneficios post-empleo.

El valor presente de las obligaciones post-empleo se determina descontando los pagos de efectivo futuros estimados utilizando la tasa de interés informada por el Banco Central de Nicaragua para los bonos emitidos a largo plazo por el Gobierno de Nicaragua.

Las ganancias y pérdidas como resultado de la aplicación del método de la unidad de crédito proyectada, se reconocen en los resultados integrales en el período en que se originan.

### **3.2.16 Impuesto sobre la renta corriente y diferido**

La provisión para el impuesto sobre la renta comprende el impuesto corriente y diferido.

La compañía contabiliza el impuesto diferido bajo el método del pasivo, sobre las diferencias temporarias que surgen entre la base impositiva de activos y pasivos y los valores en libros incluidos en los estados financieros. El impuesto sobre la renta

diferido se determina utilizando las tasas impositivas que han sido aprobadas por las Leyes de Nicaragua a la fecha del balance general y que se espera que estén vigentes cuando el impuesto sobre la renta diferido activo sea realizado o el impuesto diferido pasivo sea liquidado.

### **3.2.17 Capital social**

El capital social está representado por acciones comunes e inconvertibles al portador y se incluyen en el patrimonio.

### **3.2.18 Aportes pendientes de capitalizar**

Los aportes efectuados por accionistas por los cuales aún no se ha completado el proceso legal de emisión de acciones, se registran como aportes pendientes de capitalizar y se presentan en la sección del patrimonio.

### **3.2.19 Arrendamiento operativo**

Los arrendamientos en donde el arrendador tiene significativamente todos los riesgos y derechos de propiedad se clasifican como arrendamiento operativo. Los pagos realizados por la compañía por estos arrendamientos son cargados bajo el método de línea recta en los resultados del año en que se incurren y durante el período establecido en el contrato de arrendamiento.

### **3.2.20 Compensación de instrumentos financieros**

Los activos y pasivos financieros se compensan y presentan por el monto neto en el balance general cuando existe el derecho de compensar los montos reconocidos y existe la intención de liquidar los saldos sobre una base neta, o realizar el activo y liquidar el pasivo de forma simultánea.

### **3.3 Generalidades de la contabilidad**

Según Romero, J. (2006), la contabilidad financiera es un medio a través del cual diversos interesados pueden medir, evaluar y seguir el progreso, estancamiento o retroceso en la situación financiera de las entidades a partir de la lectura de los datos económicos y resumidos en informes denominados estados financieros, los cuales, en función de su utilidad y contabilidad, permiten tomar decisiones relacionadas con dichas empresas.

Romero, J. (2006) también afirma que la información que la contabilidad comunica le es útil a los usuarios para tomar decisiones de:

a.- Inversión de recursos. Los inversionistas, en su carácter de socios están interesados en evaluar la capacidad de crecimiento, estabilidad y redituabilidad de la entidad, para asegurar que obtendrán rendimientos o recuperarán su inversión.

b.- Crédito de los acreedores, quienes esperan una retribución justa por ser fuente de recursos. Su interés se centra en la evaluación de la solvencia y liquidez, grado de endeudamiento, capacidad de generación de flujos de efectivo para pagar intereses y recuperar inversiones o crédito por parte de la entidad.

c.- Evaluación de la capacidad de la entidad para generar recursos o ingresos por sus actividades operativas.

d.- Distinción del origen y las características de los recursos financieros de la entidad, y su rendimiento. Este es un elemento esencial de la contabilidad financiera, pues la comunidad necesita conocer de qué recursos financieros dispone la entidad

para llevar a cabo sus fines, cómo los obtuvo, cómo los aplicó y, finalmente, qué rendimiento ha tenido y puede esperar de ellos, y

e.- La conducción de la entidad mediante un análisis de rentabilidad, solvencia, liquidez eficiencia operativa, riesgo financiero y capacidad de crecimiento para lograr sus objetivos.

De acuerdo a La Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) (2001) los estados financieros básicos son los siguientes: estado de situación financiera, estado de resultados integrales, estado de cambios en el patrimonio, estado de flujos de efectivo y notas aclaratorias de los estados financieros.

El estado de situación financiera permite conocer los recursos económicos que utilizó la entidad para alcanzar sus objetivos y las fuentes de donde provienen, ya sean externas (que son las obligaciones para con los acreedores y proveedores de bienes y servicios) o internas (que son la aportación de socios, dueños o propietarios de la empresa).

El estado de resultados integrales, permite juzgar los resultados de operación generados por la actividad de la empresa. Mediante éste se puede analizar el desarrollo de la empresa en un periodo, medido normalmente por las utilidades o pérdidas resultantes.

El estado de flujo de efectivo, permite analizar la forma en que la empresa obtiene y aplica fondos o recursos y aquellos factores que pueden afectar su solvencia o liquidez.

El estado de cambios en el patrimonio, permite juzgar la evolución de las inversiones de los propietarios y el comportamiento o uso de las utilidades o pérdidas generadas por la entidad.

Las notas a los estados financieros son explicaciones y análisis que amplían el origen y significación de los datos y cifras que se presentan en dichos estados, proporcionan información acerca de ciertos eventos económicos que han afectado o podrían afectar a la entidad y dan a conocer datos y cifras sobre la repercusión de ciertas políticas y procedimientos contables y de aquellos cambios en los mismos.

Según Romero, J. (2006) la contabilidad debe ser considerada y empleada como instrumento de control, para que el usuario esté en condiciones de tomar decisiones fundadas que sean las más acertadas para el logro de los objetivos.

### **3.4 Generalidades de la auditoría**

De acuerdo a Arens, A. (2007) la 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.

Arens, A. (2007) también indica que el criterio para evaluar la información varía de acuerdo con lo que se debe auditar. Los auditores realizan de manera rutinaria auditorías de información cuantificable, entre la cual se incluyen estados financieros de la compañía y las declaraciones individuales de ingresos para impuestos. Los auditores también realizan auditorías de información más subjetiva, como la que se refiere a la eficacia de los sistemas de cómputo y la eficiencia de las operaciones de manufactura.

De acuerdo a la Federación Internacional de Contadores (IFAC) (2004), la evidencia es la información utilizada por el auditor para alcanzar las conclusiones en las que basa su opinión. La evidencia de auditoría incluye tanto la información contenida en los registros contables de los que se obtienen los estados financieros, como otra información.

Para que ésta información sea valiosa, se requiere que la evidencia sea competente, es decir con calidad en relación a su relevancia y confiabilidad y suficiente en términos de cantidad, al tener en cuenta los factores como: posibilidad de información errónea, importancia y costo de la evidencia.

De acuerdo a Arens, A. (2007), la auditoría externa o independiente. Consiste en el examen de los estados financieros independientes, mediante la aplicación de unos procedimientos sujetos a unas normas generalmente aceptadas, su objeto es expresar una opinión sobre la razonabilidad con que dichos documentos presentan la situación financiera, los resultados de sus operaciones y los cambios en su posición financiera conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptados y aplicados con uniformidad.

Arens, A. (2007) también define la auditoría interna. Es la que se realiza por personal de la empresa y consiste en verificar la existencia, el cumplimiento, la eficacia y la optimización de los controles internos de la organización para facilitar el cumplimiento de los objetivos de la misma. También evalúa el sistema de control financiero, de sistema y de gestión.



La etapa final del proceso de auditoría es la preparación del informe de auditoría, que es la comunicación de los hallazgos del auditor a los usuarios. Los informes difieren en naturaleza, pero todos deben informar a los lectores el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. También su forma es diferente, pues suelen variar desde el tipo sumamente técnico, por lo general, asociado a las auditorías de estados financieros, hasta un informe oral simple en el caso de una auditoría operacional sobre la eficacia de un pequeño departamento.

### **3.5 Marco legal y normativo**

Según Romero, J. (2006), la contabilidad es el lenguaje de los negocios, la forma por medio de la cual las entidades comunican su situación financiera, el resultado de sus operaciones, los cambios en la situación financiera y en la inversión de los propietarios o patrocinadores. Por ello se dice que la información financiera es todo tipo de información que comunique la posición y desempeño financiero de una entidad económica, cuyo objetivo esencial es ser de utilidad al usuario general durante el proceso de toma de decisiones económicas. La forma por medio de la cual se comunica dicha información son los estados financieros.

Los estados financieros son documentos o informes que permiten conocer la situación financiera de una entidad, los recursos con los que cuenta, los resultados que ha obtenido, la rentabilidad que ha generado, las entradas y salidas de efectivo que ha tenido, entre otros aspectos financieros de ésta.

Según Romero, J. (2006), el objetivo general de los estados financieros es comunicar información útil al usuario general en el proceso de toma de decisiones, por lo cual no deben omitir información básica ni incluirla en exceso. Los estados

financieros deben elaborarse de tal manera que incluyan todas las transacciones realizadas, transformaciones internas y los eventos económicos identificables y cuantificables, debidamente reconocidos de conformidad a las Normas Internacionales de Información Financiera.

De acuerdo a Cantú, G. (2008), considerando que la contabilidad financiera funciona como un sistema de información contable financiera, dirigida a los usuarios externos tales como: usuarios externos relacionados con la empresa (clientes, proveedores, bancos e instituciones de crédito, inversionistas, prestamistas); usuarios externos que potencialmente pueden relacionarse con la empresa (analistas financieros, otros empresarios, consumidores) y usuarios institucionales y de la administración pública (sindicatos, gremiales empresariales, el gobierno y sus dependencias públicas, seguridad social), en función de aplicar su legislación local y las normas técnicas vigentes y cuya base generalmente es histórica.

La situación financiera de una entidad es la relación entre los activos, los pasivos y el patrimonio en una fecha concreta, tal como se presenta en el estado de situación financiera. El estado de situación financiera presenta los activos, pasivos y patrimonio de una entidad en una fecha específica; al final del periodo sobre el que se informa.

Los beneficios económicos futuros de un activo son su potencial para contribuir directa o indirectamente, a los flujos de efectivo y de equivalentes al efectivo de la entidad. Esos flujos de efectivo pueden proceder de la utilización del activo o de su disposición.

Según Asamblea Nacional (2012) la ley 822, Ley de Concertación Tributaria de Nicaragua, artículo 39, numeral 20, hasta el 2% del saldo de las cuentas por cobrar de clientes se considera como gasto no deducible de la renta bruta.

### **3.5.1 Instrumentos financieros**

De acuerdo a la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (2015), a través de la Sección 11 de las Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Empresas, un instrumento financiero es un contrato que da lugar a un activo financiero de una entidad y a un pasivo financiero o a un instrumento de patrimonio de otra. La Sección 11 requiere un modelo de costo amortizado para todos los instrumentos financieros básicos excepto para las inversiones en acciones preferentes no convertibles y acciones preferentes sin opción de venta y en acciones ordinarias sin opción de venta que cotizan en bolsa o cuyo valor razonable se puede medir de otra forma con fiabilidad.

Los instrumentos financieros básicos que quedan dentro del alcance de la Sección 11 instrumentos financieros que normalmente cumplen dichas condiciones:

- a) Efectivo.
- b) Depósitos a la vista y depósitos a plazo fijo cuando la entidad es la depositante, por ejemplo, cuentas bancarias.
- c) Obligaciones negociables y facturas comerciales mantenidas.
- d) Cuentas, pagarés y préstamos por cobrar y por pagar.
- e) Bonos e instrumentos de deuda similares.
- f) Inversiones en acciones preferentes no convertibles y en acciones preferentes y ordinarias sin opción de venta.

g) Compromisos de recibir un préstamo si el compromiso no se puede liquidar por el importe neto en efectivo.

Un instrumento de deuda que satisfaga todas las condiciones de (a) a (d) siguientes deberá contabilizarse de acuerdo con la Sección 11:

Los rendimientos para los tenedores son: (i) un importe fijo; (ii) una tasa fija de rendimiento sobre la vida del instrumento; (iii) un rendimiento variable que a lo largo de la vida del instrumento, se iguala a la aplicación de una referencia única cotizada o una tasa de interés observable (tal como el LIBOR); o (iv) alguna combinación de estas tasas fijas y variables (como el LIBOR más 200 puntos básicos), siempre que tanto la tasa fija como la variable sean positivas (por ejemplo, una permuta financiera de tasa de interés con una tasa fija positiva y una tasa variable negativa no cumpliría este criterio). Para rendimientos de tasas de interés fijo o variable, el interés se calcula multiplicando la tasa para el periodo aplicable por el importe principal pendiente durante el periodo.

No hay cláusulas contractuales que, por sus condiciones, pudieran dar lugar a que el tenedor pierda el importe principal y cualquier interés atribuible al periodo corriente o a periodos anteriores. El hecho de que un instrumento de deuda esté subordinado a otros instrumentos de deuda no es un ejemplo de esta cláusula contractual.

Las cláusulas contractuales que permitan al emisor (el deudor) pagar anticipadamente un instrumento de deuda o permitan que el tenedor (el acreedor) lo devuelva al emisor antes de la fecha de vencimiento no están supeditadas a sucesos futuros.

No existe un rendimiento condicional o una cláusula de reembolso excepto para el rendimiento de tasa variable y para la cláusula de reembolso.

### **3.5.1.1 Reconocimiento inicial de activos financieros y pasivos financieros**

De acuerdo a la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (2015), a través de la Sección 11 de las Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Empresas, una entidad reconocerá un activo financiero o un pasivo financiero solo cuando se convierta en una parte según las cláusulas contractuales del instrumento.

### **3.5.1.2 Medición Inicial**

De acuerdo a la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (2015), a través de la Sección 11 de las Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Empresas, al reconocer inicialmente un activo financiero o un pasivo financiero, una entidad lo medirá al precio de la transacción (incluyendo los costos de transacción excepto en la medición inicial de los activos y pasivos financieros que se miden al valor razonable con cambios en resultados) excepto si el acuerdo constituye, en efecto, una transacción de financiación. Una transacción de financiación puede tener lugar en relación a la venta de bienes o servicios, por ejemplo, si el pago se aplaza más allá de los términos comerciales normales o se financia a una tasa de interés que no es una tasa de mercado. Si el acuerdo constituye una transacción de financiación, la entidad medirá el activo financiero o pasivo financiero al valor presente de los pagos futuros descontados a una tasa de interés de mercado para un instrumento de deuda similar.

### **3.5.1.3 Medición posterior**

Según la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (2015), a través de la Sección 11 de las Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Empresas, al final de cada periodo sobre el que se informa, una entidad medirá los instrumentos financieros de la siguiente forma, sin deducir los costos de transacción en que pudiera incurrir en la venta u otro tipo de disposición: Los instrumentos de deuda (como una cuenta, pagaré o préstamo por cobrar o pagar) se medirán al costo amortizado utilizando el método del interés efectivo.

Los compromisos para recibir un préstamo se medirán al costo (que en ocasiones es cero) menos el deterioro del valor.

Las inversiones en acciones preferentes no convertibles y acciones ordinarias o preferentes sin opción de venta se medirán de la siguiente forma: (i) Si las acciones cotizan en bolsa o su valor razonable se puede medir de otra forma con fiabilidad, la inversión se medirá al valor razonable cambios en el valor razonable reconocidos en el resultado. (ii) Todas las demás inversiones se medirán al costo menos el deterioro del valor.

El costo amortizado de un activo financiero o un pasivo financiero en cada fecha sobre la que se informa es el neto de los siguientes importes:

- (a) El importe al que se mide en el reconocimiento inicial el activo financiero o el pasivo financiero,
- (b) Menos los reembolsos del principal,

(c) Más o menos la amortización acumulada, utilizando el método del interés efectivo, de cualquier diferencia existente entre el importe en el reconocimiento inicial y el importe al vencimiento,

(d) Menos, en el caso de un activo financiero, cualquier reducción (reconocida directamente o mediante el uso de una cuenta correctora) por deterioro del valor o incobrabilidad.

Los activos financieros y los pasivos financieros que no tengan establecida una tasa de interés y se clasifiquen como activos corrientes o pasivos corrientes se medirán inicialmente a un importe no descontado.

El método del interés efectivo es un método de cálculo del costo amortizado de un activo o un pasivo financiero (o de un grupo de activos financieros o pasivos financieros) y de distribución del ingreso por intereses o gasto por intereses a lo largo del periodo correspondiente. La tasa de interés efectiva es la tasa de descuento que iguala exactamente los flujos de efectivo por cobrar o por pagar estimados a lo largo de la vida esperada del instrumento financiero o cuando sea adecuado, en un periodo más corto, con el importe en libros del activo financiero o pasivo financiero. La tasa de interés efectiva se determina sobre la base del importe en libros del activo financiero o pasivo financiero en el momento del reconocimiento inicial. Según el método del interés efectivo:

(a) El costo amortizado de un activo financiero (pasivo) es el valor presente de los flujos de efectivo por cobrar futuros (pagos) descontados a la tasa de interés efectiva, y

(b) El gasto por intereses (ingresos) en un periodo es igual al importe en libros del pasivo financiero (activo) al principio de un periodo multiplicado por la tasa de interés efectiva para el periodo.

Al final de cada periodo sobre el que se informa, una entidad evaluará si existe evidencia objetiva de deterioro del valor de los activos financieros que se midan al costo o al costo amortizado. Cuando exista evidencia objetiva de deterioro del valor, la entidad reconocerá inmediatamente una pérdida por deterioro del valor en resultados.

### **3.6 Control interno**

Según el Comité Patrocinador de Normas (COSO 2013), el Control Interno es un proceso, efectuado por la junta directiva, la gerencia y otro tipo de personal asignado para proporcionar seguridad razonable con respecto al alcance de objetivos relacionados con las operaciones, la presentación de informes y el cumplimiento.

El Comité Patrocinador de Normas (COSO 2013), enfatiza que es un proceso que consiste en tareas y actividades continuas, es decir un medio para conseguir un fin, no un fin en sí mismo. Es efectuado por personas, no se trata sólo de manuales de políticas y procedimientos, sistemas y formas, sino de personas y las acciones que realizan en cada nivel de una organización para efectuar el control interno. Se adapta al alcance de objetivos en una o más categorías individuales pero que se entrelazan operaciones, presentación de informes y cumplimiento. Puede proporcionar seguridad razonable pero no una seguridad absoluta a la gerencia senior y la junta directiva de una entidad.

Se ajusta a la estructura de la entidad es flexible en la aplicación para toda la entidad o para una subsidiaria, área, unidad operativa, o proceso de negocio en



particular. Aunque el control interno proporciona una seguridad razonable (no absoluta) de que se alcanzará un objetivo corporativo, existen limitaciones y éstas podrían resultar de: la idoneidad de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno, la realidad de la posible imparcialidad e imperfección de la emisión del juicio humano en la toma de decisiones, las averías que pueden ocurrir por fallas humanas como errores simples, la habilidad de la gerencia, otro personal y/o terceros de evadir controles a través de colusión, eventos externos más allá del control de la organización.

El marco 2013 articula principios y puntos de enfoque (ver anexos II y III)

### **3.6.1 Ambiente de Control**

Según el Comité Patrocinador de Normas (COSO 2013), el entorno de control comprende la actitud total, la conciencia y acciones de los directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. Los principios, y puntos de enfoque de este componente según el marco integrado de Control Interno COSO Actualizado al 2013 son:

.- Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos: establece el lineamiento de la gerencia, establece estándares de conductas, evalúa la adhesión a los estándares de conducta, atienden desviaciones de manera oportuna.

.- Ejerce responsabilidad de supervisión: establece responsabilidades de supervisión, aplica conocimientos relevantes, opera de forma independiente, provee supervisión sobre el sistema de control interno.

.- Establece estructura, autoridad y responsabilidad: considere todas las estructuras de la entidad, estableciendo líneas de reportería, define, asigna y limita las autoridades y responsabilidades.

.- Demuestra compromiso con las competencias: establece políticas y prácticas, evalúa la competencia y responde a deficiencias, atrae, desarrolla y retiene individuos, planifica y se prepara para la sucesión.

.- Impone la rendición de cuentas: refuerza la responsabilidad a través de estructuras, autoridades y responsabilidades, establece métricas de rendimiento, incentivos y recompensas, considera presiones excesivas, evalúa rendimiento y recompensas o individuos disciplinados.

### **3.6.2 Evaluación de riesgos**

De acuerdo al Comité Patrocinador de Normas (COSO 2013), la evaluación de riesgos involucra un proceso dinámico e interactivo para identificar y analizar riesgos que afectan el logro de objetivos de la entidad, dando la base para determinar cómo los riesgos deben ser administrados. La gerencia considera posibles cambios en el contexto y en el propio modelo de negocio que impidan su posibilidad de alcanzar sus objetivos. Los principios y puntos de enfoque de este componente según el marco integrado de Control Interno COSO Actualizado al 2013 son:

.- Establece objetivos apropiados: cumple con estándares contables aplicables, considera materialidad, refleja las actividades de la entidad.

.- Identifica y analiza riesgos: incluye niveles de entidad, subsidiaria, área, unidad operativa y funcional, analiza factores internos y externos, involucra niveles adecuados

de gerencia, prevé la gravedad de los riesgos identificados, determina cómo reaccionar ante los riesgos.

.- Evalúa los riesgos de fraude: toma en cuenta varios tipos de fraude, evalúa incentivos y presiones, evalúa oportunidades, evalúa posturas y racionalizaciones.

.- Identifica y analiza cambios significativos: evalúa cambios en el ambiente externo, evalúa cambios en el modelo de negocio, evalúa cambios en el liderazgo.

### **3.6.3 Actividades de Control**

Según el Comité Patrocinador de Normas (COSO 2013), Actividades de Control son las acciones establecidas por políticas y procedimientos para ayudar asegurar que las directivas de la administración para mitigar riesgos al logro de objetivos son llevadas a cabo. Las Actividades de Control son realizadas a todos los niveles de la entidad y en varias etapas del proceso de negocio, y sobre el ambiente de tecnología. Los principios y puntos de enfoque de este componente según el marco integrado de Control Interno COSO (2013) son:

.- Elige y desarrolla actividades de control: se integra con la evaluación de riesgos, toma en cuenta factores específicos de la entidad, determina procesos de negocios relevantes, evalúa una mezcla de tipos de actividades de control, considera los niveles a los que se debe aplicar las actividades, aborda la separación de funciones.

.- Desarrolla controles generales a la tecnología: determina la dependencia entre el uso de la tecnología en procesos de negocio y controles generales a la tecnología, establece actividades relevantes de control a la infraestructura tecnológica, establece

actividades relevantes de control al proceso de gestión de seguridad, establece actividades relevantes de control al proceso de adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnología.

.- Implementa por medio de políticas y procedimientos: establece políticas y procedimientos para apoyar el despliegue de las directrices de la gerencia, establece responsabilidades y rendición de cuentas para ejecutar políticas y procedimientos, actúa oportunamente, toma medidas correctivas, actúa utilizando personal competente, reevalúa políticas y procedimientos.

#### **3.6.4 Información y comunicación**

De acuerdo al Comité Patrocinador de Normas (COSO 2013), la Información es necesaria en la entidad para ejercer las responsabilidades de Control Interno en soporte del logro de objetivos. La Comunicación ocurre tanto interna como externamente y provee a la organización con la información necesaria para la realización de los controles diariamente. La Comunicación permite al personal comprender las responsabilidades del Control Interno y su importancia para el logro de los objetivos. Los principios y puntos de enfoque de este componente según el marco integrado de Control Interno COSO Actualizado (2013) son:

.- Utiliza información relevante: identifica los requerimientos de información, captura fuentes de datos internas y externas, procesan datos relevantes en información, mantiene calidad a lo largo del proceso, considera los costos y beneficios.

.- Comunica internamente: comunica información de control Interna, se comunica con el consejo de directores, provee líneas separadas de comunicación, selecciona los métodos relevantes de comunicación.

.- Comunica externamente: se comunica con terceros externos, habilita comunicación interna, se comunica con el consejo de directores, provee líneas separadas de comunicación, selecciona el método relevante de comunicación.

### **3.6.5 Actividades de Monitoreo**

El Comité Patrocinador de Normas (COSO 2013) establece que las evaluaciones concurrentes o separadas, o una combinación de ambas es utilizada para determinar si cada uno de los componentes del Control Interno, incluidos los controles para efectivizar los principios dentro de cada componente, está presente y funcionando. Los hallazgos son evaluados y las deficiencias son comunicadas oportunamente, las significativas son comunicadas a la alta gerencia y al directorio. Los principios y puntos de enfoque de este componente según el marco integrado de Control Interno COSO Actualizado (2013) son:

.- Realiza evaluaciones continuas y/o por separado: Considera una mezcla de evaluaciones continuas y separadas, considera el ritmo de cambio, establece un entendimiento base, utiliza personal con conocimientos, se integra con los procesos de negocios, ajusta el alcance y la frecuencia, evalúa de manera objetiva.

.- Evalúa y comunica las deficiencias: evalúa los resultados, comunica deficiencias, monitorea acciones correctivas.

### **3.7 Cuentas por cobrar**

Según Arens, A. (2000) las cuentas por cobrar son cantidades que los clientes adeudan a una empresa por la entrega de bienes o la prestación de servicios y por otorgar crédito dentro del curso ordinario del negocio.

De acuerdo a Romero, J. (2006), la cuenta de clientes registra los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de mercancías o la prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito, ya sea documentado (títulos de crédito) o no. Esta cuenta representa el derecho exigible que tiene la entidad de exigir a sus clientes el pago de su adeudo por la venta de mercancías o la prestación de servicios a crédito; es decir, representa un beneficio futuro fundadamente esperado.

Las cuentas por cobrar pueden clasificarse como de exigencia inmediata: Corto plazo y a largo plazo. Corto plazo: Aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor de un año. Largo plazo: Su disponibilidad es a más de un año.

Cuentas incobrables, cuentas que se juzgan como tal porque los deudores no pueden o no están dispuestos a pagarlas. Según Javier Romero, la estimación para cuentas de cobro dudoso de clientes registra los aumentos y disminuciones que se realizan a las estimaciones que se efectúan con la finalidad de determinar las partidas que se consideran de cobro difícil. Esta cuenta es complementaria de activo, de naturaleza acreedora. Su saldo representa la cantidad que razonablemente no se recuperará en efectivo (cobro) de las ventas de mercancías o la prestación de servicios a crédito, como resultado del estudio financiero a la cuenta por cobrar a clientes.

Una de las características más importantes de la base del devengo es que para reconocer el ingreso se requiere una prueba de dos partes 1) los bienes o servicios deben ser entregados al cliente y 2) es necesario recibir efectivo o un activo cuya conversión en efectivo esté prácticamente garantizada (en otras palabras, el ingreso debe realizarse).

De acuerdo a Estupiñán, R. (2006), un adecuado sistema de control interno sobre transacciones de ventas y cuentas por cobrar, generalmente incluye los siguientes puntos.

Una organización estructural que provea la segregación de las funciones de crédito y cobranzas, embarques, facturación, recepción de efectivo, contabilización de cuentas por cobrar y mantenimiento de las cuentas control del mayor.

Adecuados procedimientos de autorización para la concesión de crédito.

Una oportuna facturación a clientes, de todos los embarques efectuados.

La utilización de documentos de embarque y facturas prenumeradas, y una política para el control de tales números de serie.

La verificación independiente de cantidades, precios y precisión aritmética de las facturas.

La utilización de información independiente, para los pases a las cuentas control del mayor y a los auxiliares de clientes.

La sistemática preparación de una relación de cuentas por cobrar, clasificada por antigüedad de saldos, para ser revisada por la administración.

La aprobación de todas las devoluciones, bonificaciones y cancelaciones de cuentas incobrables, por los ejecutivos apropiados.

Un efectivo control de las cuentas canceladas.

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

¿Cómo está operando el sistema de control interno utilizado por la empresa en las áreas de cuentas por cobrar e ingresos?

¿Tiene la empresa claramente establecido un manual de políticas y procedimientos de control interno dirigido al ciclo de ingresos y cuentas por cobrar?

¿Qué tan eficientes son las políticas y procedimientos de control interno actuales asociados a las cuentas por cobrar?

¿Se necesita establecer políticas y procedimientos de control interno que garanticen la eficiencia y eficacia de las operaciones del área contable-financiera?

¿El control interno actual requiere de modificaciones o mejoras?

¿De qué manera se puede mejorar control interno existente de acuerdo con la realidad operativa y administrativa de la empresa?

¿Qué resultados obtendrá la empresa al implementar un adecuado sistema de control interno?



## V. Operacionalización de variables

Objetivo	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Instrumento
Identificar el marco legal y normativo aplicable a las cuentas por cobrar de la compañía ABC, S. A.	Marco legal y Normativo	Según Asamblea Nacional (2012) la ley 822, Ley de Concertación Tributaria de Nicaragua, artículo 39, numeral 20, hasta el 2% del saldo de las cuentas por cobrar de clientes se considera como gasto no deducible de la renta bruta.  Las cuentas por cobrar son instrumentos financieros básicos, cuyo marco contable es la sección 11 de las Normas Internacionales de Información Financiera	Realizar el proceso de identificación del marco legal y normativo aplicado por la empresa en estudio	Políticas contables de la compañía Ley de concertación tributaria 822	.- Anexo VII. (P.1.2.3)  .- Anexo VI. (P. 1. 2.6)  Anexo V. (P.8.15.16)  Anexo IV. (P. 9.13.15.19.20)
Analizar el control interno en las cuentas por cobrar aplicado por la empresa ABC, S. A.	Control interno en las cuentas por cobrar	Según el Comité Patrocinador de Normas (COSO 2013), el Control Interno es un proceso, efectuado por la junta directiva, la gerencia y otro tipo de personal asignado para proporcionar seguridad razonable con respecto al alcance de objetivos relacionados con las operaciones, la presentación de informes y el cumplimiento.	Se revisarán los procesos de control interno aplicados por el empresa en el área de cuentas por cobrar	.- Manual de control interno .- Políticas para otorgamiento crédito y cobranza .- Cuentas por cobrar de la empresa	Anexo VII. (P.4.5.6.7.8.9)  .- Anexo IV. (P.1.2.3.6.7.8..9.10.11.12.13.15.15.17.18.19. 20. 21)  Anexo V. (P.1 a la 17)  Anexo VI. (P.1 a la 9)  .- Anexo VIII. (Todo el documento)
Diagnosticar las cuentas por cobrar de la compañía ABC; S. A bajo la metodología COSO Marco Integrado del Control Interno 2013.	COSO 2013	Según Buzo, J. (2014), COSO es un marco de control interno, el cual responde a las exigencias del ambiente de negocios y operativo actuales.	Se aplicará el diagnóstico aplicando la metodología COSO 2013 , componentes, principios y enfoques	Ambiente de control Evaluación de riesgos Actividades de control Información y comunicación Actividades de monitoreo	.- Anexo VII. (P.4.5.6)  Anexo IV. (P. 13.14.15.16.17.18.21)  .- Anexo V. (P8.10.11.12.14.15.16.17)  Anexo VI (P. 6.9)  Anexo VIII (Todo el documento)

## **VI. Diseño Metodológico**

### **6.1 Enfoque de la investigación**

La investigación se lleva a cabo bajo el enfoque cuantitativo. Debido a que se observarán y analizarán los datos financieros de la compañía asociados a las cuentas por cobrar, lo cual coadyuvará a la evaluación del control interno implementado por la administración en esta línea de los estados financieros. La investigación cuantitativa debe ser objetiva, se aplica la lógica deductiva, de lo general a lo particular y de las leyes y teoría a los datos. Estas y otras características definen un enfoque cuantitativo y se puede decir que la presente investigación cumple con estos criterios.

### **6.2 Tipo de investigación**

La presente tesis se considera de tipo descriptivo, ya que está orientada a recolectar información y detallar características importantes del problema en estudio, que permitirán evaluar la operatividad el sistema de control interno implementado por la empresa. En esta tesis se identificarán los procesos relacionados a las cuentas por cobrar de la compañía.

Según tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información la investigación es de tipo retrospectiva, ya que se evaluará el periodo 2015.

### **6.3 Método de Investigación**

El método de investigación es deductivo según Méndez (2001 Pág. 150) "Si se parte de situaciones generales explicadas por un marco teórico general y va aplicarlas a una realidad concreta, va a emplear la deducción". En la presente tesis se parte de la

teoría del marco integrado de control interno COSO y se espera analizar y evaluar su aplicación en las cuentas por cobrar de la compañía ABC, S. A.

También se puede señalar como una investigación no experimental según Hernández y otros (2006, Pág. 205) " Son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos" y lo que se busca a través del este estudio es observar el problema en el área de inventario para después analizar y evaluar el control interno.

#### **6.4 Población**

La población que se considerará la empresa ABC, S. A. compañía en la que se realizará estudio para determinar la operación del control interno.

#### **6.5 Muestra**

El área cuentas por cobrar, y quienes directa o indirectamente participan en la gestión y aplicación de las políticas y procedimientos de control de las cuentas por cobrar de la empresa ABC, S. A.

#### **6.6 Fuentes y técnicas para la recolección de Información.**

En esta tesis se ha acudido a fuentes de información secundarias, principalmente libros y trabajos de grado relacionada al tema bajo estudio que servirán de apoyo para el desarrollo de la investigación.

La tesis también depende de fuentes de información primaria que corresponde a la población anteriormente y las técnicas utilizadas para obtención de información que permitirá llevar a cabo la presente tesis son:

- Observación simple: se utilizará para conocer mejor la empresa y la manera como se llevan a cabo los procedimientos y procesos, así como verificar la información suministrada por los funcionarios de la empresa. Entrevistas: se efectuará entrevista estructurada al Gerente Financiero y responsable de cuentas por cobrar, para evaluar las variables relacionadas a los componentes del control interno: ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y monitoreo.
- Guía de revisión de documentación: se realizará revisión de documentación asociada a los expedientes de créditos, para constatar que se está cumpliendo los requisitos básicos de crédito y cobro establecidos en los manuales de políticas y procedimientos de la compañía.
- Se realizará en conjunto con la administración, identificación de los posibles riesgos que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos de la compañía y se evaluará probabilidad e impacto de los mismos, para lo cual se calcula la calificación de los riesgos multiplicando ambos factores, que de acuerdo al resultado se obtendrá el Nivel de Riesgo. (Bajo <4, Medio <7, Alto <16, Crítico = 16). Las escalas con las que se evalúan probabilidad e impacto de los riesgos fueron calculadas en base a los ingresos que genera la compañía (*tabla 1 y tabla 2*), a continuación, el detalle:

**Tabla 1. Magnitud de la probabilidad**

<b>MAGNITUD DE PROBABILIDAD</b>			
<b>Evaluación</b>		<b>Rango inferior</b>	<b>Rango superior</b>
Bajo	1	0.10%	0.45%
Medio	2	0.46%	0.90%
Alto	3	0.91%	1.35%
Crítico	4	1.36%	1.70%

Fuente: elaboración propia

**Tabla 2. Magnitud del impacto**

<b>MAGNITUD DE IMPACTO (Dólares)</b>			
<b>Evaluación</b>		<b>Rango inferior</b>	<b>Rango superior</b>
Bajo	1	1	9,462
Medio	2	9,463	18,924
Alto	3	18,925	28,387
Crítico	4	28,388	37,849

Fuente: elaboración propia

- Se realizará análisis de cada uno de los componentes del COSO 2013, con el objetivo de determinar si los controles establecidos por la administración se encuentran “Presentes” y “Funcionando”.

“Presente” se refiere a que los componentes y principios existen en el diseño e implementación del sistema de control interno para alcanzar los objetivos especificados. La medición de la calidad de la aseveración "Presente" en cada punto de enfoque se aplicó la siguiente, escala del 1 al 4, siendo 1 cuando no existe

un control diseñado y 4 cuando el proceso está divulgado oficialmente y totalmente implementado (Tabla 3).

**Tabla 3. Calificación aseveración “Presente”**

Calificación	Descripción
1	El control no está diseñado
2	El control está documentado pero no aprobado ni divulgado
3	El control está presente, es evaluado y mejorado continuamente
4	El control está divulgado oficialmente y totalmente implementado

Fuente: elaboración propia

“Funcionando” se refiere a que los componentes y principios están siendo aplicados en el sistema de control interno para alcanzar los objetivos identificados. La medición de la calidad de la aseveración "Funcionando" en cada punto de enfoque se aplicó la siguiente, escala del 1 al 4, siendo 1 cuando no existe un control diseñado y 4 cuando el proceso está divulgado oficialmente y totalmente implementado (Tabla 4).

**Tabla 4. Calificación aseveración “Funcionando”**

Calificación	Descripción
1	La implementación del control está planificada o en proceso
2	El control aplicado difiere de lo establecido en manuales, políticas y procedimientos; y/o se reacciona ante eventos no previstos de forma presente
3	En general el control es aplicado conforme los manuales; pero aún se identifican algunas variaciones de procedimientos entre unidades
4	Los procedimientos de control están estandarizados y se realizan inspecciones de calidad orientadas a la mejora continua.

Fuente: elaboración propia

Para la identificación y evaluación de riesgos del ciclo de ingresos y cuentas por cobrar, se realizó reunión con las personas encargadas del proceso, quienes aportaron ideas de posibles riesgos y causas que podrían materializarlos, se procedió a evaluar los riesgos identificados en probabilidad e impacto.

## **VII. Análisis de resultados**

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

De acuerdo a los resultados obtenidos de los instrumentos de investigación, se confirmó que la base contable utilizada por la compañía para la preparación de los estados financieros son las Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Empresas (NIIF PYMES).

Las cuentas por cobrar representan cuentas a cargo de clientes por ventas de productos y servicios en el curso ordinario del negocio con condiciones normales de crédito. Cuando el crédito se amplía más allá de las condiciones normales, las cuentas por cobrar se miden al costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva. Si la recuperabilidad se espera en un año o menos, se clasifican como activos corrientes. En caso contrario se clasifican como activos no corrientes.

Otro dato arrojado por los instrumentos de investigación aplicados es que al final de cada período sobre el que se informa, la administración reconoce el 2% del saldo de sus cuentas por cobrar y lo reporta como deducible Según Asamblea Nacional (2012) la ley 822, Ley de Concertación Tributaria de Nicaragua, artículo 39, numeral 20. Sin embargo, la entidad no realiza análisis de antigüedad de saldos para determinar la posible pérdida originada por la no recuperación de los mismos.

De igual forma, las herramientas de investigación mostraron que la compañía no cuenta con un manual de procedimientos que permita calcular la provisión de saldos crediticios de dudosa recuperación, lo cual puede ser un indicio que la cartera de la compañía se encuentre deteriorada y de esta forma incumplir con lo establecido en la sección 11, NIIF PYMES, Instrumentos Financieros Básicos, la cual hace referencia a revisar las cuentas por cobrar al final de cada período en el que se informa, para determinar si existe alguna evidencia objetiva de que no vayan a ser recuperables. Si es así, establece reconocer inmediatamente en los resultados del período como una pérdida por deterioro del valor. Los elementos a considerar como indicadores de deterioro son dificultades financieras de los deudores, los incumplimientos en los pagos y la antigüedad de los saldos.

## **7.2 Control interno en las cuentas por cobrar**

Las herramientas de entrevistas, guía de observación y guía de revisión documental fueron empleadas para realizar la evaluación del control interno de la compañía.

Debilidades de control interno en las cuentas por cobrar fueron identificadas como resultado de las herramientas aplicadas, lo cual podría conllevar a la presentación de información errónea de los estados financieros de la compañía.

La entidad carece de un manual de políticas y procedimientos de cuentas por cobrar en el cual se tomen en consideración aspectos como la otorgación de crédito, estrategias de cobranzas, las responsabilidades de la fuerza de venta y encargado de cartera, políticas y procedimientos para realizar el análisis de incobrabilidad de la cartera.



La inexistencia de políticas formalmente establecidas puede conllevar a que se cometan errores involuntarios en el día a día del negocio. Además, puede dejar abiertas oportunidades para que se materialicen fraudes ya sea por malversación de activos o presentación de estados financieros fraudulentos. De igual forma, dificulta el entrenamiento y preparación nuevas contrataciones.

La administración no tiene considerado como parte de sus procedimientos, confirmaciones de saldos a una fecha determinada, esto resulta en que algunos saldos de clientes estén desactualizados. La administración tiene contabilizado dentro de sus pasivos depósitos bancarios realizados por clientes que no han logrado identificar, y por consiguiente no han sido aplicado a las cuentas por cobrar.

Los expedientes de crédito no se elaboran por la totalidad de los clientes, esto podría resultar en la pérdida de información sensible de los clientes, como referencias de dirección, teléfono, garantías, documentos adeudados, documentos cancelados y evaluaciones realizadas previa a la otorgación de los créditos.

El proceso de identificación y evaluación de riesgos asociados al ciclo de ingresos y cuentas por cobrar no es realizado por la administración, por consiguiente, los controles funcionando podrían no ser suficientes ni efectivos para prevenir la materialización de dichos riesgos.

Actualmente, la compañía no posee controles robustos, que ayuden a mitigar los riesgos a los que se expone la compañía en el ciclo de ingresos y cuentas por cobrar. Los procedimientos no están formalmente establecidos en políticas por lo que no son estándares de un período a otro y esto ocasiona errores en el registro de las cuentas por cobrar.

## **7.3 Control interno en cuentas por cobrar bajo la metodología COSO Marco Integrado del Control Interno 2013**

### **7.3.1 Identificación de riesgos**

Se realizó en conjunto con la administración de la compañía identificación y evaluación de riesgos en el ciclo de ingresos y cuentas por cobrar, se identificaron 10 riesgos que podrían materializarse e impedir la consecución de los objetivos planteados por la compañía (*Tabla 5*).

El riesgo de datos inconsistentes en el maestro de clientes fue evaluado con un nivel medio, dentro de las posibles causas que podrían materializar este riesgo, se estableció la nula verificación de la documentación del cliente y el ingreso de datos incorrectos en el sistema.

El riesgo de creación de clientes ficticios fue establecido como bajo, las posibles causas que podrían concretar este riesgo son el registro de altas de clientes en el sistema por personal no autorizado y falta de verificación de la existencia de clientes.

El riesgo de acceso no autorizados al sistema se definió como bajo, dentro de las causas que podrían conllevar a este riesgo se establecieron la reactivación de clientes inactivos y personal desvinculado de la empresa sin desactivación de sus accesos al sistema.

El riesgo de accesos no autorizados a transacciones en el sistema fue evaluado como alto, su posible causa es la falta de evaluación de accesos versus perfiles de puestos.

El riesgo de otorgar crédito/consignación a clientes no aptos fue establecido como medio, las posibles causas que podrían materializar este riesgo corresponden a

solicitudes de crédito con errores, evaluación insuficiente de los clientes sujetos a créditos, documentación de cliente incompleta, apertura de límites de crédito a clientes con cartera en abogados, otorgar créditos y/o consignación con códigos genéricos, garantías del cliente no cubren el crédito otorgado, y una inadecuada segregación de funciones en el proceso de autorización del crédito y/o consignación.

El riesgo crediticio por inadecuada ubicación de recursos fue evaluado como alto, las posibles causas son el sobregiro o subutilización del crédito y doble beneficio a un mismo cliente ya sea por crédito o bonificación.

El riesgo de cuentas incobrables fue catalogado como medio, las causas que llevarían a materializar este riesgo son la liberación de clientes con cheques rechazados, clientes con varios códigos, créditos y consignaciones ficticias, gestión de cobro inoportuna, y traslado extemporáneo de clientes con mora a cartera de abogados.

El riesgo de sobrevaluación o subvaluación de la cartera fue determinado como alto, las causas son el inadecuado análisis de antigüedad de la cartera, y pagos de clientes no aplicados a las cuentas por cobrar.

El riesgo por jineteeo de fondos fue evaluado como bajo, la causa asociada es la sustracción de abonos de clientes.

El riesgo de baja no autorizada de cartera fue determinado como medio, las causas que conllevarían a la materialización del riesgo son la falta de revisión de las depuraciones de cartera posterior a su aplicación, y ajuste de cartera sin comprobación de la gestión de cobro.

**Tabla 5. Matriz de identificación y evaluación de riesgos en el ciclo de ingresos y cuentas por cobrar**

Riesgo	Causa	Impacto	Probabilidad	Riesgo	Nivel del Riesgo
Datos inconsistentes en el maestro de Cliente	No se verifica la documentación del cliente.	2	3	6	Medio
	Ingreso de datos incorrectos en el maestro de clientes	2	3	6	Medio
Cliente ficticio.	Personal no autorizado registra altas de clientes. (Accesos)	1	3	3	Bajo
	Falta de verificación de existencia de cliente.	1	3	3	Bajo
Accesos no autorizados	Reactivación de códigos de clientes inactivos	1	3	3	Bajo
	Personal desvinculado de la empresa sin desactivarles sus accesos a sistemas.	3	3	9	Alto
Accesos no autorizados a transacciones críticas	Falta de evaluación de accesos versus perfiles de puestos.	3	3	9	Alto
Riesgo de otorgar crédito/consignación a clientes no aptos. (Incumplimiento de requisitos)	Solicitud de crédito contiene errores	2	3	6	Medio
	Evaluación insuficiente del cliente sujeto de crédito.	2	3	6	Medio
	Documentación de cliente incompleta.	2	3	6	Medio
	Apertura de límite de crédito a clientes con cartera en abogado o ajustada.	3	3	9	Alto
	Otorgar crédito/consignación en código genérico	1	3	3	Bajo
	Garantía del cliente no cubre el crédito otorgado.	1	3	3	Bajo
	Inadecuada Segregación de funciones en el proceso de autorización de crédito/Consignación.	3	2	6	Medio
Riesgo Crediticio Inadecuada ubicación de recursos	Sobregiro o subutilización del crédito	3	3	9	Alto
	Doble beneficio a un mismo cliente (crédito y consignación)	3	2	6	Medio
Cuentas incobrables	Liberación de clientes con cheques rechazados	3	2	6	Medio

Riesgo	Causa	Impacto	Probabilidad	Riesgo	Nivel del Riesgo
	Cliente con varios códigos, recibe CR/CSG con saldos en mora en uno de los códigos.	1	3	3	Bajo
	Consignación/créditos ficticias	1	3	3	Bajo
	Gestión de cobro inoportuna	3	2	6	Medio
	Traslado extemporáneo a cartera de abogados externos.	3	1	3	Bajo
Sobrevaluación o subvaluación de cartera	Ausencia de análisis de por antigüedad de la cartera	3	3	9	Alto
	Pagos de clientes no aplicados a las cuenta por cobrar	3	3	9	Alto
Jineteo de Fondos	Sustracción de abonos de clientes.	1	3	3	Bajo
Baja no autorizada de cartera	Falta de revisión de las depuraciones de cartera posterior a su aplicación.	3	2	6	Medio
	Ajuste de cartera sin comprobación de la gestión de cobro.	3	2	6	Medio

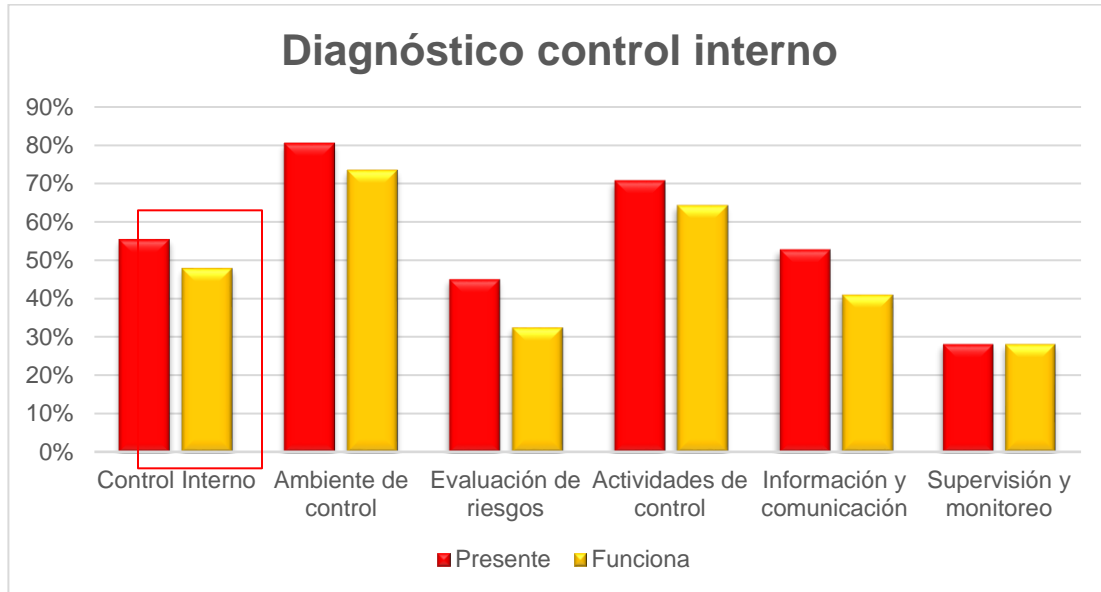
**Fuente:** elaboración propia

### 7.3.2 Evaluación de control interno

La metodología COSO Marco Integrado Control interno 2013 fue utilizado para diagnosticar las cuentas por cobrar de la compañía. Un sistema de control efectivo disminuye a un nivel aceptable el riesgo al que está expuesta la entidad de no alcanzar sus objetivos.

Se realizó una revisión por cada uno de los cinco componentes y los diecisiete principios que integran el marco COSO 2013, con el objetivo de determinar si los controles establecidos por la administración se encuentran “Presentes” y “Funcionando”.

Gráfico 1, diagnóstico' control interno, "Presente" y "Funcionando"

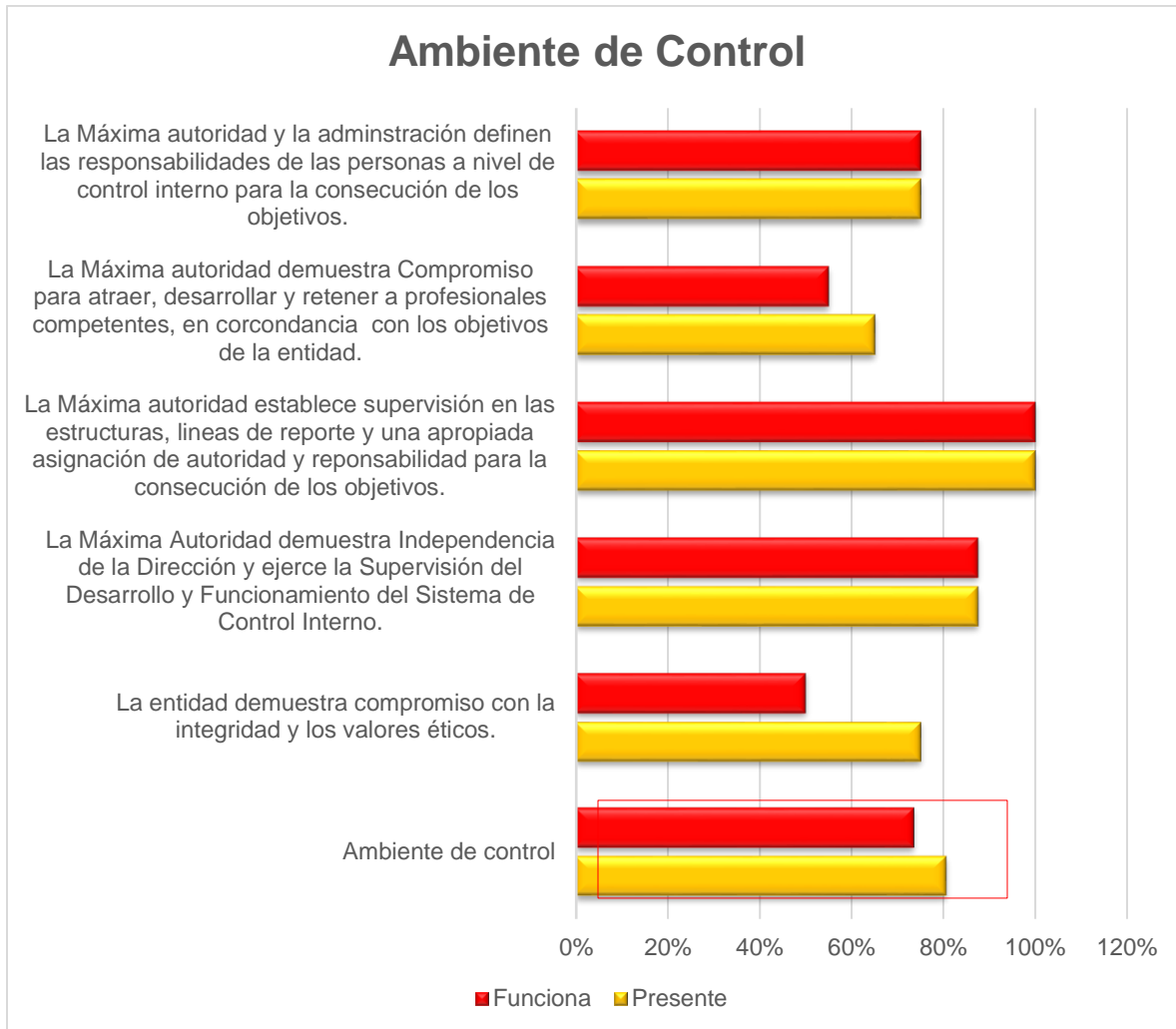


Fuente: elaboración propia

La compañía tiene presente en un 55% de los principios de control interno COSO Marco Integrado 2013, de los cuales sólo el 48% se encuentra funcionando. El componente de ambiente de control se encuentra presente en un 81% y funcionando en un 71%, mientras que la evaluación de riesgos está presente en un 45% y funcionando en un 33%. En cuanto al componente actividades de control están presentes en un 71% y funcionando en un 64%, con relación a la información y comunicación está presente en un 53% y funciona en un 41%. Las actividades de supervisión y monitoreo son las que presentan un mayor margen de mejora, están presente y funcionando en un 28% (Gráfico 1).

### 7.3.2.1 Ambiente de control

Gráfico 2, diagnóstico control interno, Ambiente de control



Fuente: elaboración propia

El componente de ambiente de control se encuentra presente en un 81% y funcionando en un 71%. Este componente está integrado por cinco principios, corresponden a un conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base de desarrollar el control interno de la entidad (Gráfico 2). A continuación, se realiza análisis por cada principio y punto de enfoque del mismo.

El principio de la entidad demuestra compromiso con la integridad y valores éticos se encuentra presente en un 75% y funciona en un 50%. Existe un código de ética y conducta autorizado, el cual es proporcionado a cada colaborador al comenzar a trabajar en la compañía, sin embargo, la administración no realiza de forma periódica reforzamiento del mismo, lo cual ocasiona desconocimiento del mismo por parte de algunos empleados.

El siguiente principio de este componente establece que la Máxima Autoridad demuestra Independencia de la Dirección y ejerce la Supervisión del Desarrollo y Funcionamiento del Sistema de Control Interno, éste está presente y funcionando en un 88%. En general el control es aplicado conforme los manuales; pero aún se identifican algunas variaciones de procedimientos entre unidades.

La Máxima autoridad establece supervisión en las estructuras, líneas de reporte y una apropiada asignación de autoridad y responsabilidad para la consecución de los objetivos, este principio está presente y funcionando en un 100%. La compañía cuenta con una estructura organizativa formalmente establecida en la que la máxima autoridad y principales decisiones dependen de la junta directiva, adicionalmente, la entidad es parte de un grupo de empresas de capital nicaragüense que también tienen negocios en el sector de bienes raíces, comercial y financiero del país.

En cuanto al principio de la máxima autoridad demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la entidad, está presente en un 65% y funcionando en un 55%. Si bien es cierto que durante los últimos cuatro años no ha habido rotación del personal clave de la compañía, no existe un procedimiento formal documentado para la evaluación del

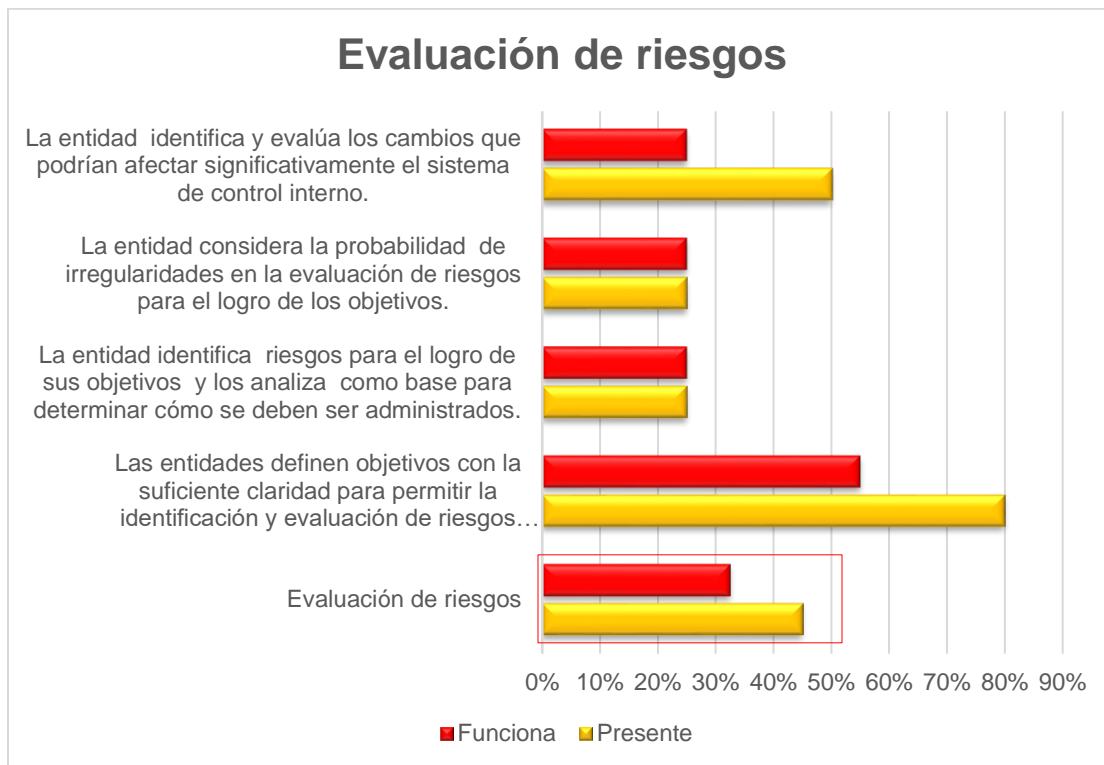


desempeño del personal, tampoco existe un plan de capacitaciones continuo que contribuya al mejoramiento de las competencias del personal. De igual forma, los procesos de reclutamiento no están documentados.

El último principio de este componente, la máxima autoridad y la administración definen las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos, están presente y funcionando en un 75%. Los incentivos y recompensas no están formalmente documentados por lo que no se puede comprobar si están alineados al cumplimiento de objetivos y responsabilidades de control interno.

### 7.3.2.2 Evaluación de riesgos

Gráfico 3, diagnóstico control interno, Evaluación de riesgos



Fuente: elaboración propia

El componente de evaluación de riesgos se encuentra presente en un 45% y funcionando en un 33%. Este componente está integrado por cuatro principios, la evaluación de riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos, dichos niveles deben evaluarse de acuerdo a los niveles preestablecidos de tolerancia (*Gráfico 3*). A continuación, se realiza análisis por cada principio y punto de enfoque del mismo.

El principio la entidad define objetivos con la suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos relacionados, está presente en un 80% y funcionando en un 55%. Si bien los objetivos globales y específicos de cada área se comunican, los controles aplicados difieren de lo establecido en manuales, políticas y procedimientos.

Con relación al principio de la entidad identifica riesgos para el logro de sus objetivos y los analiza como base para determinar cómo se deben ser administrados, está presente y funcionando en un 25%. La entidad no tiene definidos procedimientos para identificar riesgos que puedan ocurrir, tampoco tiene un proceso de análisis por importancia de riesgo.

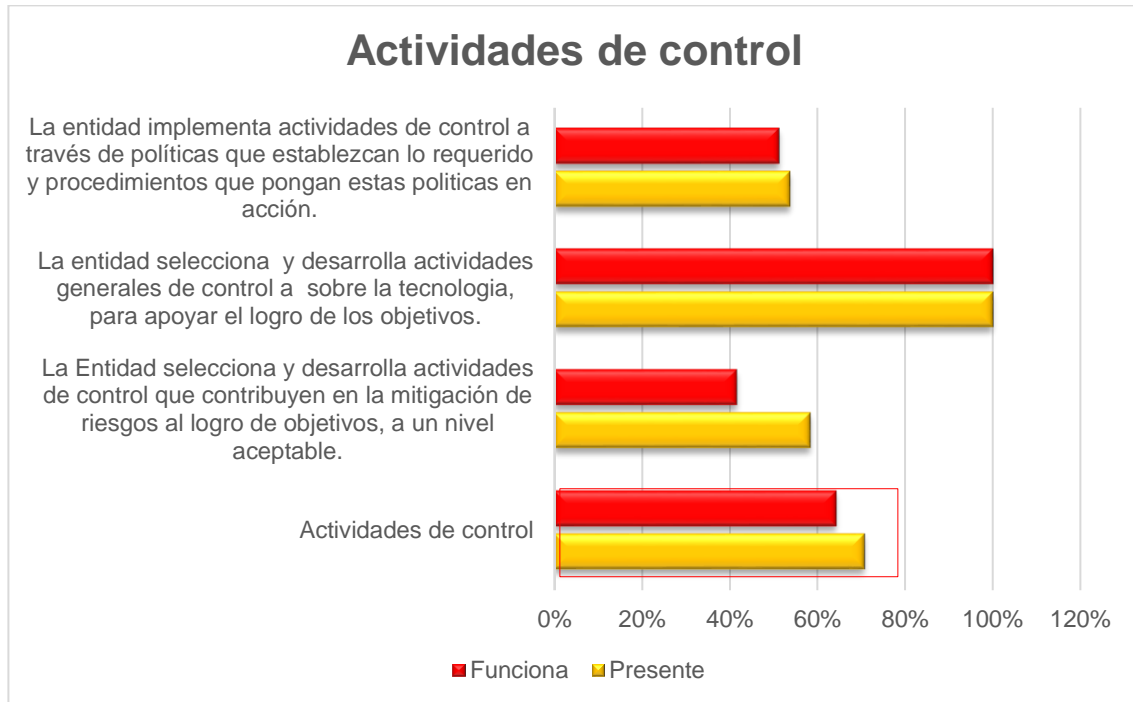
La entidad considera la probabilidad de irregularidades en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos, este principio está presente y funcionando en un 25%, debido a que la administración no posee procedimientos formalmente establecidos para realizar la evaluación al riesgo de fraude.

El último principio de este componente, la entidad identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno, están presente en un 50% y funcionando en un 25%. No existe medidas especiales para asegurar que el

personal logre adaptarse a posibles cambios que surjan dentro de la empresa para que actúen manera correcta.

### 7.3.2.3 Actividades de control

Gráfico 4, diagnóstico control interno, Actividades de control



Fuente: elaboración propia

El componente de actividades de control se encuentra presente en un 71% y funcionando en un 64%. Este componente está integrado por tres principios. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos del negocio y en el entorno tecnológico; de acuerdo a su naturaleza pueden ser preventivas y o de detección, pueden ser manuales y automatizadas (Gráfico 4). A continuación, se realiza análisis por cada principio y punto de enfoque del mismo.

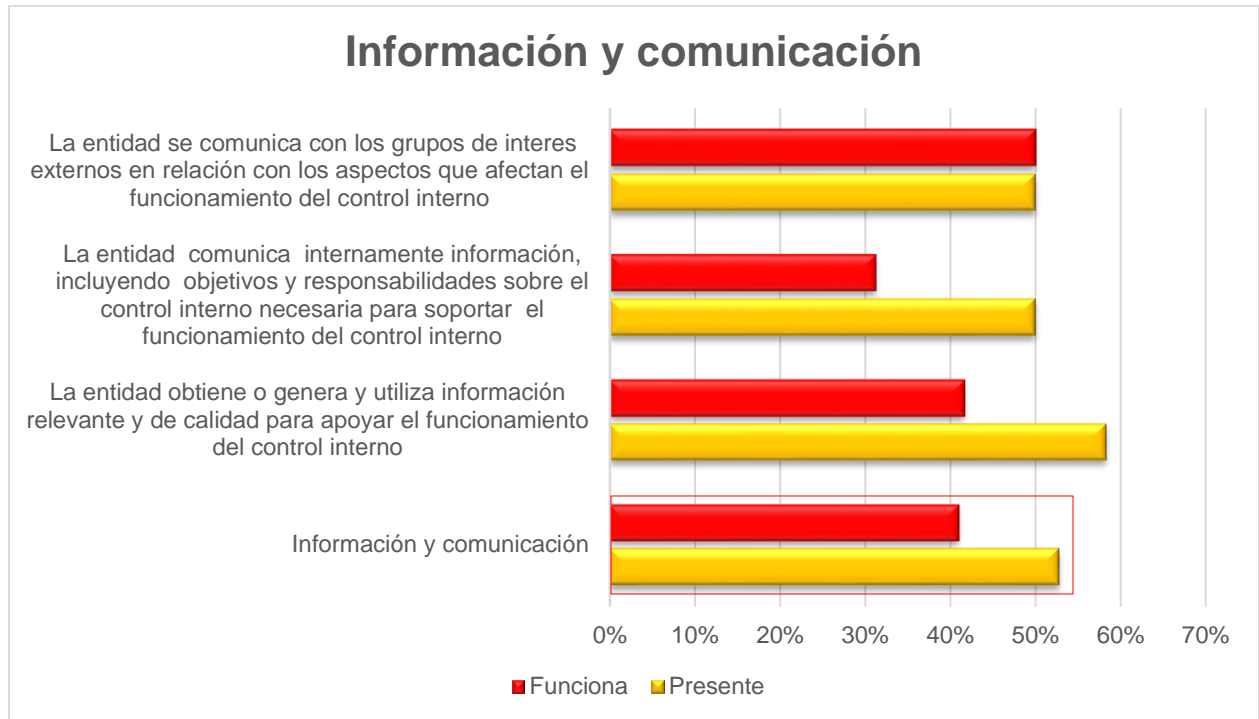
El principio de la entidad selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen en la mitigación de riesgos al logro de objetivos, a un nivel aceptable, está presente en un 58% y funcionando en un 42%. Los procesos de autorización, aprobación, procesamiento, registro y recuperación de cartera están asignados a diferentes colaboradores, sin embargo, no están formalmente establecidos en las políticas, adicionalmente, la administración no realiza estudios para evitar el riesgo crediticio.

Con relación al principio de la entidad selecciona y desarrolla actividades generales de control sobre la tecnología, para apoyar el logro de los objetivos, está presente y funcionando en un 100%, la entidad utiliza un software contable para el registro de las cuentas por cobrar, el cual utiliza para generar la reportería de cartera.

El último principio de este componente, la entidad implementa actividades de control a través de políticas que establezcan lo requerido y procedimientos que pongan estas políticas en acción, están presente en un 54% y funcionando en un 51%. Las políticas y procedimientos de créditos, cobranzas y recuperación no están formalmente establecidos, adicionalmente no se llevan expedientes por la totalidad de clientes.

### 7.3.2.4 Información y comunicación

Gráfico 5, diagnóstico control interno, Información y Comunicación



Fuente: elaboración propia

El componente de información y comunicación se encuentra presente en un 53% y funcionando en un 41%. Este componente está integrado por tres principios. La información y comunicación es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar mayor funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria (Gráfico 5). A continuación, se realiza análisis por cada principio y punto de enfoque del mismo.

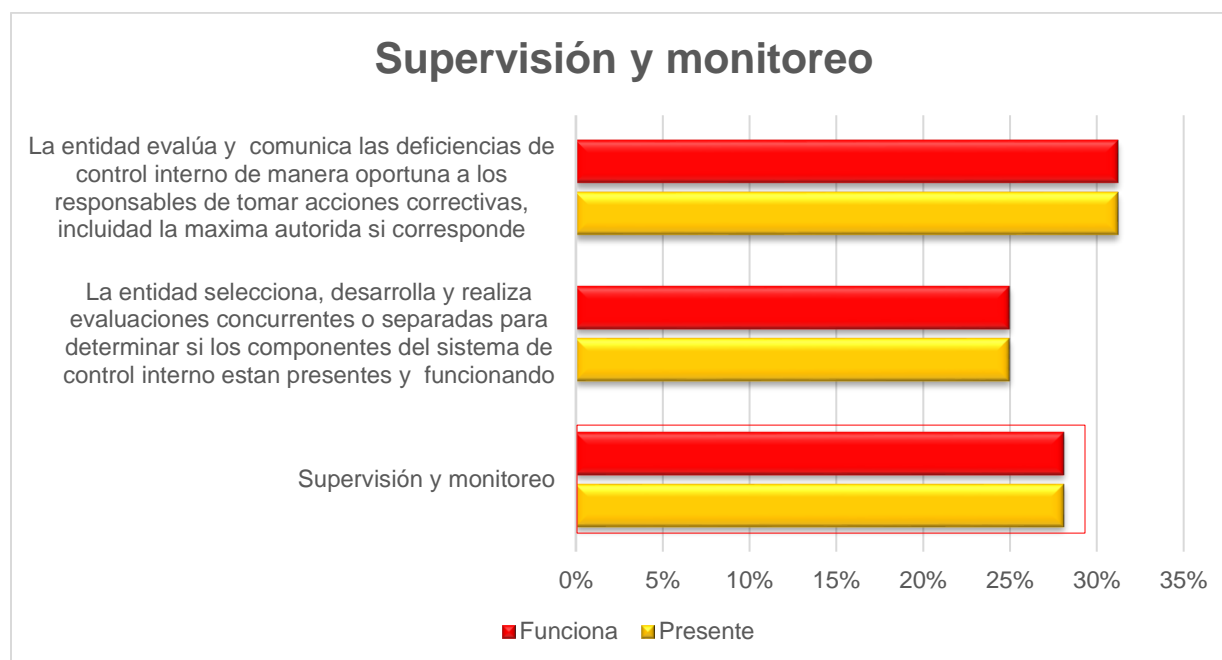
El principio de la entidad obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno, está presente en un 58% y funcionando en un 42%. La empresa no tiene formalmente documentados los manuales, reglamentos o normas de procedimientos, por lo cual estos documentos no pueden ser suministrados a todo su personal.

En cuanto al principio de la entidad comunica internamente información, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno necesaria para soportar el funcionamiento del control interno, está presente en un 50% y funcionando en un 31%, no existe un canal de quejas y sugerencias por parte de empleados, tampoco existe un canal de denuncia en el cual se puedan reportar los asuntos antiéticos que se presenten en la compañía.

El último principio de este componente, la entidad se comunica con los grupos de interés externos en relación con los aspectos que afectan el funcionamiento del control interno, están presente y funcionando en un 50%. Las medidas de control interno de la compañía aplicados a las cuentas por cobrar no están formalmente documentadas, adicionalmente, no se han realizados auditorías a la cartera en los últimos diez años.

### 7.3.2.5 Supervisión y monitoreo

Gráfico 6, diagnóstico control interno, Supervisión y monitoreo



Fuente: elaboración propia

El componente de supervisión y monitoreo se encuentra presente y funcionando en un 28%. Este componente está integrado por dos principios. Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas, se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes de control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente (Gráfico 6). A continuación, se realiza análisis por cada principio y punto de enfoque del mismo.

El principio la entidad selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones concurrentes o separadas para determinar si los componentes del sistema de control interno están operando, está presente y funcionando en un 25%. La empresa no realiza evaluaciones de control interno para ver si los componentes del mismo se encuentran presentes y

funcionando, no existen evaluaciones separadas aplicadas periódicamente que proveen retroalimentación objetiva.

Con relación al principio de la entidad evalúa y comunica las deficiencias de control interno de manera oportuna a los responsables de tomar acciones correctivas, incluida la máxima autoridad si corresponde, está presente y funcionando en un 31%, no existe unidad de auditoría interna, no se toman en cuenta los posibles riesgos inherentes del negocio que puedan ocurrir, no existe un plan de acción para prevenir, detectar y corregir errores significativos.

#### **7.4 Plan de mejora a los procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar de la compañía**

Se propone la siguiente política y procedimientos para ser aplicados en las cuentas por cobrar de la compañía:

##### **Propósito**

Promover, normar y regular la operación de ventas de contado, crédito de los ítems que la compañía distribuye, con el fin de garantizar un sistema de ventas dinámico, eficiente y eficaz que asegure a los clientes actuales y potenciales, el acceso y abastecimiento continuo de nuestros productos.

##### **Objetivos Generales**

Regular aspectos relacionado a las ventas que realiza la empresa y describir los lineamientos a cumplir para:



- .- Brindar a nuestros clientes la facilidad de acceso a nuestros productos a través del crédito.
- .- Ordenar de manera integral los procesos de ventas de contado y crédito.
- .- Determinar los procedimientos para el otorgamiento de créditos.
- .- Fijar los criterios para la aceptación de cheques
- .- Administrar efectivamente la cartera de los clientes.
- .- Recuperar la deuda de los clientes y minimizar el riesgo de cuentas incobrables.
- .- Establecer los controles internos para esta política.

### **Alcance**

Esta política es de obligatorio cumplimiento para todas las áreas relacionadas en la comercialización y gestión administrativa.

### **Definiciones, conceptos y/o abreviaturas**

Para los fines, efectos, mejor comprensión y aplicación de la presente política, se establecen las siguientes definiciones:

**Cartera:** La suma de los saldos deudores originados por las transacciones de crédito de los clientes.

**Cliente:** Persona, natural o jurídica, que regularmente realiza transacciones comerciales con la empresa y está registrado en la base de datos con un código único.

**Consignación:** Transacción comercial mediante la cual la empresa, por un plazo determinado, entrega al cliente para su custodia y comercialización una cantidad

de inventario. Finalizando el plazo, el cliente debe cancelar de contado, parcial o totalmente, devolviendo el inventario no vendido a la empresa.

**Fuerza de Ventas:** Son Gerentes de Ventas, Supervisores de Venta, Vendedores.

**Línea de crédito:** Monto o límite que la empresa autoriza a los clientes, mediante mecanismo de evaluación, para la compra de productos al crédito y/o en consignación.

**Transacción comercial:** Venta de contado, crédito, consignación (con o sin descuento)

**Ventas de contado:** Operación comercial mediante la cual el cliente recibe bien y lo paga de inmediato.

**Ventas de crédito:** Operación comercial mediante la cual el cliente recibe producto con la obligación de pagarlo posteriormente en un plazo determinado.

**Antigüedad de saldos:** Criterio utilizado para clasificar las deudas de los clientes de acuerdo con el número de días que tiene cada cuenta en mora.

**Estimación de cuentas de crédito por cobrar e inventarios en consignación de dudosa recuperación:** Cuenta complementaria de activo que mide el monto de las cuentas de crédito por cobrar o de bienes consignados que se estima no podrán recuperarse.

## **Políticas generales**

La venta de productos no se condiciona a la venta o compra de otros productos o servicios.

El precio de venta al consumidor es decisión de la gerencia de ventas en conjunto con la gerencia general y gerencia financiera.

Toda transacción al crédito o consignación debe ser realizada directamente con el cliente registrado o las personas autorizadas por este en la solicitud de crédito/consignación.

Es obligación del personal de ventas que atiende al cliente, emitir factura por cada venta de contado, crédito o consignación independientemente de su monto.

Es obligación del personal de ventas que atiende al cliente asegurar en cada factura contenga el código de cliente, nombre, y su dirección correspondiente. En caso de facturación al crédito o contrato de consignación, es obligación obtener la firma del cliente en el documento o de las personas autorizadas para tal fin.

En caso de facturación manual de crédito o contrato de consignación, el personal de venta debe de entregar el documento original al cliente una vez que esté cancelado.

Es obligación del personal de ventas y distribución garantizar el buen uso y custodia de documentos, papelería, herramientas y equipos que se le asignan para el desempeño de sus funciones.

Toda documentación en poder de personal de ventas y distribución relacionadas planes varios, catálogos de clientes, guías de liquidación, reportes de cartera, etc. que estén desactualizados o ya no se utilizan deben entregarse al personal de administración en agencia y Supervisores de ventas para que sean destruidos a través de los medios adecuados para tal fin.

Es obligación del personal de ventas gestionar y garantizar que todos los clientes fijos que soliciten crédito o consignación llenen el formulario de solicitud de crédito o consignación. Así mismo es deber del personal de Ventas actualizar este formato cuando corresponda, ej.; límites de crédito, cambio de domicilio, etc.

Ninguna persona está facultada para autorizar líneas de créditos fuera de su territorio asignado. En caso de ausencia, le corresponde a su reemplazo o al jefe inmediato superior firmar la autorización. Es responsabilidad del superior de la persona reemplazada enviar un correo al área de cuentas por cobrar para asegurar que esto se cumpla.

El Gerente General o el Comité de Crédito, podrá eximir que un cliente no cumpla el requisito exigido para el otorgamiento de una línea de crédito o consignación. En dichos casos deberá enviar un correo electrónico o firmar un Acta señalando los términos de la línea de crédito autorizada el Gerente Financiero.

Se prohíbe otorgar crédito o consignación a clientes fijos o eventuales que según registros tengan cartera ajustada (saldos anteriores reconocidos como pérdidas), salvo previa cancelación de la deuda o autorización por el Gerente General o Comité de

Crédito. Para una nueva línea de crédito debe de cumplir con los requisitos establecidos.

Se prohíbe dar crédito o consignación a clientes que:

- a. Que excedan los límites aprobados.
- b. Tengan saldos en mora
- c. Haya incumplido con los procedimientos para la aceptación de cheques.
- d. Incumplan cualquier obligación contractual o financiera con CCN

Solo puede autorizar sobregiros a los límites aprobados o liberar pedidos de clientes cuyos saldos están en mora mayor a 30 días, ejecutivos con rangos de Gerente de Ventas o superior siempre obedeciendo a los niveles establecidos en esta política.

Se prohíbe otorgar una línea de crédito a clientes nuevos con mal historial crediticio o malas referencias de empresas, casas comerciales, o agencias de servicios crediticios, salvo autorización por el Gerente General o Comité de Crédito.

En caso del incumplimiento de esta política que cause un riesgo o una pérdida a la empresa, Cuentas por Cobrar será responsable de notificar a los Jefes inmediatos, asesores legales, y la Gerencia de Recursos Humanos para su aplicación del cobro o su sanción conforme el Reglamento Interno de Trabajo.

## Responsabilidad sobre la cartera

Dado que la gestión en el otorgamiento de crédito recae en diferentes empleados de la empresa, las responsabilidades de cada puesto se resumen en el siguiente cuadro:

**Tabla 6. Detalle de responsabilidad sobre la cartera**

Responsabilidad sobre la Cartera							
Cargos	Dar el crédito o Consignación	Facturar o documentar la transacción	Cobrar	Entregar y levantar producto	Gestionar y evitar la mora de carteta	Hacer cumplir límites y plazos	Autoriza límites y plazos (solicitud)
Vendedores	X		X	X	X		X
Encargado de facturación		X					
Gerente de Ventas			X			X	X
Gerente General							X
Cuentas por Cobrar			X				

**Fuente:** elaboración propia

El Vendedor es el responsable de la gestión y seguimiento de la cartera que otorgan y del cumplimiento de los límites y plazos establecidos a cada cliente.

Los vendedores, gerente de venta y gerente general son responsables de la evaluación de los clientes, la aprobación de líneas de créditos, la administración y seguimiento de la cartera, y el apoyo a los vendedores y cobradores para la recuperación de los créditos otorgados.

Cuentas por Cobrar es responsable del seguimiento y recuperación de la cartera, de la generación de información del estado de la cartera, de la revisión de la cartera.

Asesoría Legal es responsable de las gestiones extrajudiciales y judiciales y de realizar las acciones necesarias para agilizar los juicios o soluciones a los casos. Elegir o aprobar ternas propuestas de abogados externos para apoyar con los cobros pre-judiciales y judiciales y coordinar los casos asignados a los abogados externos.

La Fuerza de Ventas debe cumplir con esta política, de lo contrario el empleado que autoriza sin observar lo aquí establecido se convierte automáticamente en fiador solidario de la factura otorgada además de la sanción administrativa detallada en el Reglamento Interno de Trabajo.

### **Indicadores de cartera**

El Gerente General, el Comité Ejecutivo, o Comité de Crédito son responsables de establecer indicadores para la medición de la cartera. Estos indicadores con sus metas y sus resultados serán comunicados a la Gerencia de Ventas por la Gerencia de Finanzas.

Los indicadores de Cartera son los siguientes:

**Saldos de Cartera sobre Ventas:** Este indicador se mide mensualmente como el % del saldo total de cartera dividido entre las ventas totales. (saldo de cartera/ventas totales).

**Mora mayor a 30 días:** Este indicador se mide mensualmente como el % del saldo de mora mayor a 30 días dividido entre el saldo total de cartera. (saldo de mora mayor a 30 días/saldo total de cartera).

**Razón de liquidez o Días promedio de cobro:** Este indicador mide la efectividad de recuperación de la cartera y se calcula dividiendo el saldo de la cartera por los días del mes o año entre el total de la venta al crédito y consignación. Por ejemplo, si se quiere medir la razón de liquidez del crédito se calculará de la siguiente forma:

Cuentas por Cobrar x Días del año (mes)

Ventas anuales (mensuales) al crédito

La Gerencia de Ventas de cada es responsable de garantizar el cumplimiento de los indicadores definido por el Gerente General, Comité Ejecutivo, o el Comité de Crédito.

### **Requisitos para que un cliente sea sujeto de crédito y consignación**

- .- Ser mayor de 18 años.
- .- Llenar solicitud de crédito y/o consignación
- .- Adjuntar fotocopia de la cédula de identidad, cédula de residencia, y/o pasaporte (en caso de ser extranjero).
- .- Las personas jurídicas deben presentar fotocopias de actas de constitución, matricula actualizada, poder de representación legal.



.- Comprobar y superar satisfactoriamente la revisión de referencias comerciales y/o de crédito.

.- No estar en listas de carteras ajustadas de períodos anteriores o por incumplimiento a lo establecido en la política de aceptación de cheques (dos cheques rechazados en un año), salvo que el cliente haya cancelado su deuda, independientemente si es en carácter personal o formando parte de alguna sociedad.

.- Si el deudor o fiador es empleado de la empresa, debe firmar autorización para débito de planilla. La deducción de la planilla puede darse cuando la deuda esté en mora, se haya notificado al fiador y agotado el proceso normal de cobro.

.- Las excepciones a estos requisitos deben de ser solicitada al Comité de Crédito para su autorización.

### **Comité de crédito**

El Comité de Crédito está integrado por: Gerente de Finanzas, quien lo preside; Contralor, Gerente de Venta, Supervisor de Cuentas por Cobrar y Asesor Legal. Este Comité tiene las siguientes funciones:

.- Velar por el cumplimiento de la presente Política.

.- Determinar y dar a conocer la aplicación de las sanciones administrativas correspondiente.

.- Revisar los indicadores de cartera.

.- Revisar periódicamente las aprobaciones de líneas de crédito, los límites y plazos autorizados.

.- Denegar y revocar cualquier solicitud de crédito o consignación incluyendo las aprobadas.

.- Aprobar o denegar líneas de crédito o de casos especiales que le sean presentado.

### **Niveles de autorización para líneas de créditos.**

**Tabla 7. Nivel de autorización de créditos**

<b>Persona que autoriza</b>	<b>Monto del crédito o consignación por cliente</b>
Supervisor de Ventas	Hasta \$5,000.00 o su equivalente en C\$
Gerentes de Ventas	Hasta \$10,000.00 o su equivalente en C\$
Gerente General/Vice-Gerente General/Gerente Financiero	Más de \$20,000.00 o su equivalente en C\$

**Fuente:** elaboración propia

Todos los ejecutivos antes señalados deben respetar los niveles de autorización para los que están facultados en la presente política. El que incumpla dichos niveles se constituye en fiador solidario del crédito otorgado, en caso de no lograrse su recuperación en la fecha establecida como el plazo.

Si un cliente no cumple con los requisitos de garantía señalado en la presente política, se deberá presentar el caso al Comité de Crédito para su evaluación y será este último quien tiene la responsabilidad de la autorización del crédito al cliente.

## **Suspensión del crédito y consignación**

Las únicas instancias facultadas para suspender las líneas de crédito de los clientes son el Gerente General, el Comité de Crédito, el Gerente de Finanzas, Gerentes de Ventas y Supervisor de Ventas.

El área de Cuentas por Cobrar está facultada para recomendar la suspensión de la línea de crédito de cualquier cliente, independientemente del tiempo que este haya gozado del beneficio, que a su criterio o conocimiento representen un riesgo de pérdidas para la empresa. Un cliente presenta riesgo si de forma consistente no respeta los plazos ni límites de créditos aprobados, presentan tres o más cheques sin fondo en un intervalo menor a un año, o no cumple con arreglos de pago.

De existir diferencias de criterio en las recomendaciones de suspensión de líneas de créditos, los casos en desacuerdo deberán de ser discutidos con los jefes inmediatos de cada área para análisis y revisión de los mismos.

En caso de que no se llegue a ninguna resolución, los casos deberán de ir agotando las instancias superiores hasta ser presentado a la Gerencia General o al Comité de Crédito para su decisión final.

## **Plazos para el pago de los créditos y/o consignaciones**

Se establecen 30 días como plazo para recuperación de la cartera. Adicional a los plazos de pago definidos, el Gerente de Ventas podrán autorizar un máximo de 15 días adicionales.

## **Formas de pago**

El pago deberá ser efectuado en efectivo, cheque, minuta bancaria, o transferencia electrónica. En caso de cheques, minuta bancaria y/o transferencia electrónica la cancelación de la transacción queda sujeta a la confirmación por el banco. Está autorizado la aceptación de dólares americanos, utilizando para la conversión la tasa de cambio oficial.

## **Avisos de Cobro y Cartas de Cobro:**

A los clientes que tengan facturas en mora se les enviará:

- .- un aviso de cobro a los 16 días de vencido
- .- una carta de cobro a los 31 días de vencido
- .- una carta de cobro del abogado a los 61 días de vencido.

Será responsabilidad del gestor de cobros entregar estos avisos y cartas al cliente, así como entregar a Cuentas por Cobrar los documentos recibidos de los clientes para el archivo de los mismos en su expediente.

Esta documentación es requisito indispensable para posterior traspaso del caso a Asesoría Legal/abogados externos o para documentar casos de cuentas irrecuperables.

## **Sobre los compromisos de pago:**

Los clientes con facturas vencidas de menos 60 días pueden realizar compromisos de pago, formalizándolos a través del formato utilizado para este fin, los

cuales deben de ser firmado por el cliente y Supervisor de Cuentas por Cobrar, quien custodia dicho documento y da seguimiento.

Para suscribir un compromiso de pago, se establece un pago inicial del 20% del monto total de la deuda. Mientras no exista un arreglo de pago formal no se le puede vender al crédito o consignación. Solo el Gerente General o Comité de Crédito están facultados a autorizar compromisos de pago con un cliente que no pueda dar el pago inicial o que se le quiere seguir otorgando crédito y/o consignación.

Cuentas por Cobrar debe coordinar con el Supervisor de Ventas el cobro de arreglos de pago cuando sea necesario el apoyo del Vendedor.

#### **Tratamiento de facturas con 61 días o más:**

Todos los casos mayores a 61 días serán entregados de inmediato al abogado(a) para su gestión de cobro pre-judicial. Casos debidamente justificados por la Gerencia de Ventas para no pasar a cobro prejudicial deben ser notificados a Cuentas por Cobrar y Asesoría Legal previo al vencimiento de los 61 días a que se hace referencia en el párrafo anterior.

Si la gestión de cobro pre-judicial es insatisfactoria, la Gerencia de Finanzas deberá evaluar con Asesoría Legal la información relevante del caso para determinar la conveniencia de llevarlo a cobro por la vía judicial. En caso de tomar una decisión de cobro judicial, se debe de cortar toda relación comercial con ese cliente.

El monto mínimo requerido para que se proceda a su cobro a través de la vía judicial será determinado internamente. Se pueden pasar casos con montos menores, siempre y cuando se compruebe que el cliente tiene capacidad de pago.

## **Cuentas incobrables**

El Gerente de Finanzas debe provisionar fondos para carteras incobrables, de conformidad a los riesgos definidos en la política aprobada para el caso.

## **Devoluciones de crédito y consignación**

Se autorizan las devoluciones, tanto de crédito como de consignación, siempre y cuando el bien devuelto se encuentre con el empaque primario en condiciones para su comercialización y sea equivalente a la unidad en la cual fue vendida o consignada originalmente.

## **Aceptación de cheques de cliente**

Todos los clientes de la empresa pueden pagar con cheques personales o con cheques de sus negocios.

Si un cliente se niega a pagar un cheque que ha sido rechazado por una institución financiera y le ha sido debidamente notificado será razón suficiente para que el área de Cuentas por Cobrar suspenda la aceptación de pagos con cheques y deberá pasar al proceso de recuperación del cheque a cobro judicial.

Si un cliente paga con cheques y en el período de un año dos de estos son rechazados por la institución financiera y las causas son consideradas injustificadas por la empresa, se le suspenderá de inmediato la aceptación de pago a través de cheques, aunque el cliente cancele estos cheques posteriormente.

Se consideran causas injustificadas, para fines de evaluación interna, las siguientes:

.- Sin fondo

.- Fondos insuficientes

.- Cuentas cerradas.

Aceptar cheques a clientes que se les ha suspendido el beneficio de pago por cheques constituye una falta grave de conformidad al reglamento interno de la empresa.

Solo el Gerente General o el Gerente de Finanzas están facultados para aprobar nuevamente que un cliente pague con cheques una vez que se les haya cancelado esta forma de pago.

Si un cliente emite cheque que son rechazados por institución financiera y el cliente tiene crédito aprobado, es causa suficiente para suspender el crédito aprobado.

La persona que realiza el trámite con el cliente deben asegurar el cumplimiento de lo siguiente:

.- El cheque debe ser emitido por el cliente a favor de ABC, S.A.

.- El valor en letras debe de ser igual al valor en números.

.- Asegurar que el cheque este firmado con la cantidad de firmas necesarias.

.- Asegurar que no contengan manchones, borrones, roturas o cualquier otra particularidad que pueda posteriormente invalidar el cheque.

.- Anotar al reverso del cheque nombre completo del cliente, número de cédula.

.- Si el cliente es persona natural y quien esté recibiendo el cheque no la conoce, se deberá solicitar al cliente su cedula de identidad y anotar el número de la misma al reverso del cheque.

- .- Se aceptarán cheques con fecha del día de la transacción de ventas o de cobro. Solo se permiten fechas anteriores al día de la transacción cuando obedece a procesos internos de trámites de pagos de clientes (contabilidad formal).
- .- No se aceptarán cheques de terceros a cuenta de un cliente fijo.
- .- No se permite cambiar cheque del cliente por dinero efectivo.
- .- No se aceptarán cheques con fechas posteriores para garantizar créditos o consignaciones. Todos los créditos o consignaciones deben de estar respaldado conforme las garantías descrita en esta política.
- .- Todo cheque recibido se tiene que depositar el día de la transacción.

Al recibirse un cheque rechazado, se debe de agilizar la recuperación del mismo y para tales fines se establece el siguiente procedimiento:

.- Tesorería debe notificar por escrito y enviar el cheque rechazado a Cuentas por Cobrar para iniciar la gestión de recuperación.

.- Cuentas por Cobrar debe notificar por escrito(e-mail) al Supervisor de Ventas o Jefe de Agencia dentro de las siguientes veinticuatro horas de la existencia del cheque rechazado para apoyar en la gestión de pago del mismo y evitar la recepción de otro cheque de este cliente.

.- Cuentas por Cobrar deberá de fotocopiar el cheque rechazado.

.- Cuentas por Cobrar a través del Gestor de Cobro debe gestionar el cobro ante el emisor del cheque rechazado en un plazo no mayor de tres días de haber recibido el cheque del banco.



.- No se debe depositar un cheque rechazado como pago del mismo.

.- Si el cliente paga el monto del cheque rechazado, se le deberá regresar el cheque original, depositando el mismo día el valor pagado, caso contrario se considera una falta muy grave de parte de la persona que no lo deposita.

.- Por los cheques rechazados no se podrán hacer arreglos de pago, salvo autorización por escrito del Gerente General o el Gerente de Finanzas, en cuyo caso el cliente deberá emitir a favor de ABC, S.A. igual cantidad de cheques con las fechas de cumplimiento de cada cuota.

.- Si el cliente se niega a cancelar el valor del cheque rechazado, el gestor o vendedor debe regresarlo a Cuentas por cobrar o al Administrativo de Agencia para proceder a su recuperación mediante acción legal. Cuentas por cobrar debe remitir el cheque a Asesoría Legal en un máximo de un día hábil después de recibirlo.

.- Se debe cobrar al cliente el valor del principal más los gastos operativos cobrados por el banco.

.- En caso de llegarse a un arreglo de pago, el emisor del cheque deberá pagar a la compañía el valor del cheque y todos los cargos cobrado por el banco.

La persona delegada para cobrar y que custodia el cheque rechazado es responsable de rendir cuenta del cheque en un periodo de dos semanas de haberlo recibido. Si el cheque se pierde y el cliente niega pagarlo será considerado una falta muy grave. Si el cliente niega a pagarlo el cheque se debe entregar inmediatamente a Cuentas por Cobrar para su cobro judicial.

## Provisión de cuentas y documentos por cobrar

Al final de cada período fiscal debe calcularse la provisión para los saldos crediticios por cobrar o de los productos consignados de dudosa recuperación, y aplicarse directamente en los resultados del período en que se determinan. El elemento que se considera como indicador de incobrabilidad o incumplimiento en los pagos es la antigüedad morosa de los saldos.

La provisión anual se calculará de la siguiente manera:

A los diferentes rangos de la antigüedad morosa de los saldos de las cuentas crediticias por cobrar y los saldos consignados a los clientes a precio de costo, se aplicarán los porcentajes de probabilidad de recuperación de acuerdo a la tabla siguiente:

**Tabla 8. Probabilidad de recuperación**

<b>Mora de la cartera</b>	<b>Probabilidad de Recuperación</b>
Vigente	99.5%
Menor a 15 días de vencidos	95%
Menor a 30 días de vencidos	90%
Menor de 60 días de vencidos	75%
Menor de 90 días de vencidos	25%
Menor de 120 días de vencidos	10%
Mayor a 120 días de vencidos	0%

**Fuente:** elaboración propia

El monto de la provisión es la diferencia entre el valor en libros de las cuentas por cobrar y los inventarios en consignación menos el valor estimado de recuperación

de las cuentas por cobrar y de los inventarios en consignación, descontados a la tasa ponderada del capital. Esta tasa ponderada la determina el Gerente Financiero tomando en consideración

El registro de la estimación de cuentas e inventarios de dudosa recuperación se realizará de la siguiente manera:

Se debita la cuenta de gastos # 60001 Provisiones cuentas incobrables.

Se acredita a la cuenta complementaria de balance dentro del rubro de cuentas por cobrar 14001 – Provisión para cuentas incobrables, el valor de la estimación calculada por las cuentas por cobrar a clientes.

El gerente financiero establecerá un monto mensual, el cual estará debidamente presupuestado cada año, a fin de aplicar mensualmente un gasto por provisión tanto para créditos incobrables. Al final del período fiscal la provisión acumulada mensualmente y reflejada en los libros se ajustará al compararla con los resultados obtenidos al determinar la provisión anual al aplicar la tabla de probabilidades de recuperación.

La gerencia de venta evaluará cada semestre (en Mayo y Noviembre de cada año) la cartera crediticia y de bienes consignados de su territorio para identificar casos de probada irrecuperabilidad o problemáticos para su recuperación. Cuando se disponga de evidencia objetiva que el saldo de un cliente es incobrable (Por ejemplo, quiebra, cierre), el Gerente de Ventas de solicitar a la Gerencia Financiera su autorización para darle de baja. La resolución de la Gerencia Financiera será comunicada al área de Cuentas por Cobrar y al solicitante.

Si la Gerencia Financiera aprueba el saneamiento de los saldos, el Departamento de Cuentas por Cobrar procederá a darle de baja de los registros en el sistema, pero de previo se asegurará del cumplimiento del procedimiento establecido en la Política de Venta de Contado, Crédito y Consignación y que los requerimientos fiscales hayan sido cumplidos.

## **VIII. Conclusiones**

La aplicación de los instrumentos utilizados para la recopilación de información permitió conocer la situación actual de las cuentas por cobrar de la compañía, la cual necesita fortalecer sus controles y así mitigar los riesgos que amenacen la operatividad del negocio.

En cuanto al marco legal y normativo, La administración no realiza análisis de antigüedad y recuperabilidad de la cartera al cierre de cada período en el que se informa, la ausencia de este análisis puede ser indicio que las cuentas por cobrar se encuentran deterioradas y por consiguiente puede conllevar a la presentación de información financiera errónea.

La compañía presenta debilidades de control interno, causadas principalmente por que las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar no están estandarizados ni formalmente establecidos y comunicados al personal.

De los cinco componentes de control interno de acuerdo a la metodología COSO 2013, la entidad presenta más debilidades en la evaluación de riesgo, supervisión y monitoreo. La compañía no tiene implementados procedimientos que permitan

identificar y evaluar riesgos que podrían afectar el ciclo de ingresos y cuentas por cobrar.

La compañía no realiza evaluaciones periódicas de control interno, por lo que no puede determinar si los componentes y procedimientos del COSO 2013 se encuentran presentes y funcionando. Como resultado esto entorpece el proceso de fortalecimiento de los controles con el fin de mejorar los procesos de la entidad.

## **IX. Recomendaciones**

En relación a lo antes expuesto se realizan las siguientes recomendaciones a la administración.

Se debe considerar poner en práctica los procedimientos, incluidos en el plan de mejora de esta tesis, con relación al análisis de antigüedad de la cartera y determinación del deterioro de las cuentas. Esto con el objetivo de asegurar presentación razonable de las cuentas por cobrar a la fecha de elaboración de los estados financieros.

Las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar deben ser estandarizadas, documentadas y comunicadas a todo el personal involucrado en el ciclo de ingresos y cartera. La administración debe considerar poner en práctica el manual incluido en el plan de mejora de la presente tesis.

El proceso de identificación y evaluación de riesgos de la compañía, y de cada una de las unidades de negocio, debe ser ejecutado periódicamente por la administración y las personas encargadas del gobierno corporativo, esto con el objetivo de estar preparados ante las incertidumbres que pudieran afectar la continuidad del negocio.

La junta directiva debe considerar incluir el rol de auditoría interna en la compañía, quien puede ayudar a la evaluación continua de los procesos, así como en la identificación de debilidades del control interno y el fortalecimiento de los controles, con el fin de cumplir con los objetivos establecidos por la alta gerencia.

## X. Bibliografía

- Arens, A. (2007). Auditoria un enfoque integral. Edición No. 11. Ciudad de México, México. Editorial Pearson Educación.
- Asamblea Nacional de Nicaragua (2012) *Ley de Concertación Tributaria. Ley 822 y sus reformas*. Publicado en el diario oficial la Gaceta No. 241.
- Buzo, J. (2014) *Punto de vista: 2014 año de transición al nuevo COSO 2013*. Ciudad de México, México. PwC México.
- Cantú, G. (2008) Contabilidad Financiera. Edición No. 5. Ciudad de México, México. Editorial: Mc Graw Hill.
- Comité Internacional de Normas Contables (IASB, 2009) Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Empresas.
- Estupiñán, R. (2006) Control Interno y Fraudes. Edición No. 2. Bogotá, Colombia. Editorial: Ecoe Ediciones.
- Federación Internacional de Contadores (IFAC) (2004). Normas Internacionales de Auditoría.
- Hernández, R. (2006) Metodología de la investigación. Edición No. 4. Ciudad de México, México. Editorial: Mc Graw Hill.
- Horngrén, C. (2000) Introducción a la Contabilidad Financiera. Edición No. 7. Ciudad de México, México. Editorial Pearson Educación.

Mendez, C. (2001). Metodología, diseño y desarrollo del proceso de Investigación.  
Edición No. 11. Bogotá, Colombia. Editorial Mc Graw Hill.

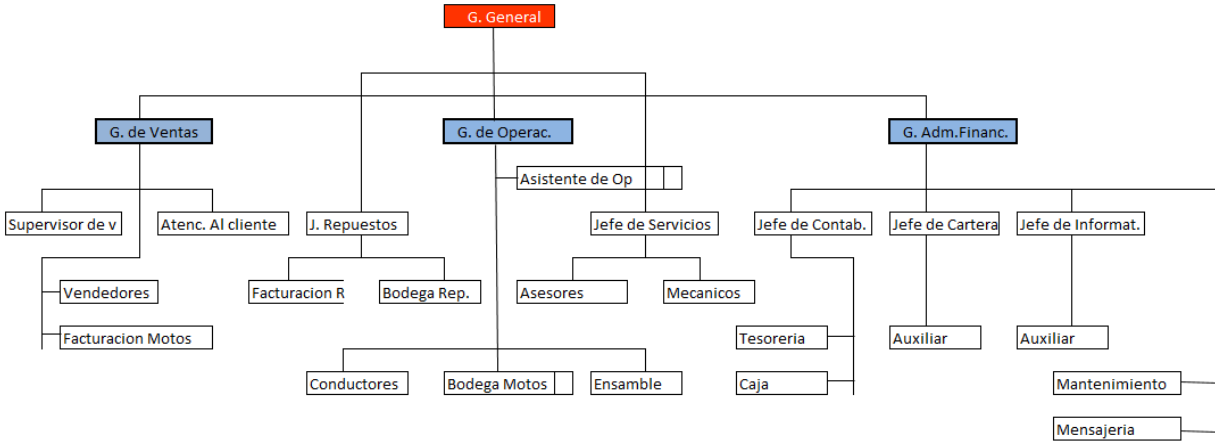
PricewaterhouseCoopers bajo la dirección del comité COSO (2013) Herramienta  
ilustrativa para evaluar la efectividad de un sistema de control interno.

Romero, J. (2006) Principios de Contabilidad. Edición No. 3. Ciudad de México,  
México. Editorial: Mc Graw Hill.



## **XI. Anexos**

**Anexo I: Organigrama de la compañía**



**Anexo II: Cubo COSO 2013**



### Anexo III: Estructura COSO 2013



#### **Legenda**

- Los Componentes y Principios son requerimientos para un sistema de control interno efectivo
- Los Puntos de Enfoque y los Controles son sujetos a juicio de la

Anexo IV: Entrevista Gerente Financiero

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



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**ENTREVISTA**

**Dirigida a:** Gerente Financiero

**Objetivo:** Obtener información sobre el funcionamiento del control interno en cuentas por cobrar de la Compañía ABC, S. A. en el año 2015.

<b>Aspectos Evaluados</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. ¿La estructura empresarial determina las estrategias a utilizar en las gestiones de ventas-cuentas por cobrar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿Se establecen provisiones o contingencias considerando posibles derivados de las ventas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿La actitud asumida por la alta dirección influye en la forma de estructurar y tratar los riesgos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ¿Se establecen objetivos alineados a la estrategia empresarial?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ¿Los objetivos establecidos ayudan a la efectividad en la presentación de reportes o informes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ¿La alta dirección establece los objetivos estratégicos de gestión de cuentas por cobrar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ¿Se lleva a cabo periódicamente un análisis de antigüedad de saldos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ¿Posee excelentes relaciones con sus clientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ¿Cuenta la empresa con políticas y procedimientos para las cuentas por cobrar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aspectos Evaluados	SI	NO
10. ¿Se registra el deterioro o pérdida de la cuenta por cobrar?		
11. ¿Se considera la probabilidad de ocurrencia de la posible pérdida para establecer el monto de la provisión de cuentas incobrables?		
12. ¿Se considera una base razonable para establecer el monto de la provisión?		
13. ¿Existe política de cobro formalmente establecida?		
14. ¿Existe un listado oficial de precios?		
15. ¿Al momento de autorizar los créditos son considerados aspectos tales como: capacidad de pago, capacidad financiera, garantías de cada cliente?		
16. ¿Las estrategias de cobranza se establecen de acuerdo con las exigencias de la administración de la empresa?		
17. ¿Se indica claramente las personas responsables de funciones de ventas?		
18. ¿La autorización de créditos está separada de la operación de ventas y su contabilización?		
19. ¿Existe un manual donde se describan las funciones relacionadas con la operación de ventas-cuentas por cobrar?		
20. ¿Existe un procedimiento formal escrito para el otorgamiento de crédito, en el cual se establecen requisitos, límites autorizados, tiempo de recuperación?		
21. ¿Se lleva expedientes por cada uno de los clientes?		

Anexo V: Encargado de cartera

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



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**ENTREVISTA**

**Dirigida a:** Encargado de Cartera

**Objetivo:** Obtener información sobre el funcionamiento del control interno en cuentas por cobrar de la Compañía ABC, S. A. en el año 2015.

<b>Aspectos Evaluados</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. ¿Se establecen provisiones o contingencias considerando posibles derivados de las ventas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿Se concilian periódicamente la cuenta de control con su mayor auxiliar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Se lleva a cabo periódicamente un análisis de antigüedad de saldos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ¿Posee excelentes relaciones con sus clientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ¿Cuenta la empresa con políticas y procedimientos para las cuentas por cobrar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ¿Se registra el deterioro o pérdida de la cuenta por cobrar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ¿Se considera la probabilidad de ocurrencia de la posible pérdida para establecer el monto de la provisión de cuentas incobrables?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ¿Existe política de cobro formalmente establecida?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ¿Existe un listado oficial de precios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aspectos Evaluados	SI	NO
10. ¿Al momento de autorizar los créditos son considerados aspectos tales como: capacidad de pago, capacidad financiera, garantías de cada cliente?		
11. ¿Están establecidas las actividades específicas de cobranza en la empresa?		
12. ¿Se envían cartas a los clientes con los saldos de las cuentas por cobrar a su vencimiento?		
13. ¿Se indica claramente las personas responsables de funciones de ventas?		
14. ¿La autorización de créditos está separada de la operación de ventas y su contabilización?		
15. ¿Existe un manual donde se describan las funciones relacionadas con la operación de ventas-cuentas por cobrar?		
16. ¿Existe un procedimiento formal escrito para el otorgamiento de crédito, en el cual se establecen requisitos, límites autorizados, tiempo de recuperación?		
17. ¿Se lleva expedientes por cada uno de los clientes?		

Anexo VI: Guía de revisión documental

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



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**GUÍA DE REVISIÓN DOCUMENTAL**

**Objetivo:** Determinar a través de la revisión documental, el control interno en cuentas por cobrar de la Compañía ABC, S. A.

<b>Aspectos Evaluados</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. Manual de políticas y procedimientos para la otorgación de créditos		
2. Manual de política y procedimientos para la recuperación de cartera		
3. Procedimientos contables formalmente establecidos para la determinación del deterioro de la cartera		
4. Descriptores de puestos del área de ventas y cuentas por cobrar		
5. Expedientes por cada uno de los clientes de la entidad		
6. Código de ética y conducta vigente y comunicado a los colaboradores		
7. Confirmaciones de saldos a clientes son realizadas de forma periódica		
8. Últimos informes emitidos por auditoría interna con relación a la cartera		
9. Identificación y evaluación de riesgos asociados al ciclo de ingresos y cuentas por cobrar		



Anexo VII: Guía de observación

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



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**GUÍA DE OBSERVACIÓN**

**Objetivo:** Determinar a través de la observación el control interno en cuentas por cobrar de la Compañía ABC, S. A.

<b>Aspectos Evaluados</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. ¿Tiene la entidad manual de políticas y procedimientos para la otorgación de créditos?		
2. ¿Tiene la entidad manual de política y procedimientos para la recuperación de cartera?		
3. ¿Están formalmente establecidos los procedimientos contables formalmente para la determinación del deterioro de la cartera?		
4. ¿Existen descriptores de puestos del área de ventas y cuentas por cobrar?		
5. ¿Existen expedientes por cada uno de los clientes de la entidad?		
6. ¿Tiene la entidad código de ética y conducta vigente y comunicado a los colaboradores?		
7. ¿Se realizan confirmaciones de saldos a clientes son realizadas de forma periódica?		
8. ¿Cuáles son los últimos informes emitidos por auditoría interna con relación a la cartera?		
9. ¿Realiza la administración proceso de identificación y evaluación de riesgos asociados al ciclo de ingresos y cuentas por cobrar?		

Anexo VIII: Evaluación de control interno

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



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

**Objetivo:** Obtener información sobre el funcionamiento del control interno en cuentas por cobrar de la Compañía ABC, S. A. en el año 2015.

N°	Principios y enfoques del control interno	2015		Observaciones
		Prese nte	Funciona ndo	
<b>Entorno de control</b>				
I.- Compromiso con la integridad y los valores éticos				
1	Los principios y valores éticos de la entidad están establecidos de forma documentada en un Código de Ética y Conducta?			
2	¿El personal de la entidad conocen el Código de Ética y Conducta?			
II.- Supervisión independiente de la junta directiva				
3	¿La Junta Directiva tiene suficientes miembros que son independientes de la Administración y demuestran que son objetivos en sus evaluaciones y toma de decisiones?			
4	Supervisión a la Gerencia sobre el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.			
III.- Estructura, líneas de reporte, autoridad y responsabilidad				
5	¿Existe una estructura organizativa definida?			
6	¿Posee la empresa un plan estratégico?			
7	¿El plan estratégico apoya los objetivos			

N°	Principios y enfoques del control interno	2015		Observaci
	organizacionales?			
IV.- Atraer, retener y mantener talento humano				
8	¿Existe rotación de personal en áreas y funciones claves?			
9	¿Se mide el desempeño del personal en función del cumplimiento de los objetivos y demostración de conductas esperadas?			
10	¿Existe un manual donde se establezcan las funciones y responsabilidades de cada puesto?			
11	¿Existe un plan de capacitación continuo que contribuya al mejoramiento de las competencias del personal?			
12	¿Existen procesos de reclutamiento, selección y capacitación de personal?			
V.- Individuos son responsables por el control interno				
13	¿Existe personal de alto nivel que informa periódicamente sobre los procesos y actividades de programadas y proyectos, con el objetivo de mantenerlos actualizados y corregir eventualmente malas prácticas?			
14	¿Los incentivos y recompensas están alineados al cumplimiento de objetivos y responsabilidades de control interno?			
15	¿Existe rendición de cuentas dentro de cada área?			
<b>Evaluación de riesgos</b>				
VI.- Objetivos claros y adecuados				
16	La misión y visión de la entidad son conocidas y comprendidas por la administración y el personal?			
17	Los principios y valores éticos de la entidad están establecidos de forma documentada en un Código de Ética y Conducta?			
18	¿Los objetivos globales se comunican a todo el personal?			
19	¿Existen objetivos específicos que maneje cada área de la empresa?			
20	¿La gerencia efectúa un seguimiento especial de objetivos?			
VII. Identifica y analiza los riesgos				

N°	Principios y enfoques del control interno	2015		Observaci
21	¿Para identificar riesgos que puedan ocurrir se tienen procedimientos definidos?			
22	¿Se analizan los riesgos por orden de importancia?			
VIII. Evalúa el riesgo potencial de fraude				
23	¿Las debilidades de control interno tales como: Adquisiciones no autorizadas, mal uso o disposición de activos, alteraciones a los registros y reportes o la comisión de actos inapropiados está siendo adecuadamente considerados en la evaluación de riesgo de fraude?			
24	¿Son identificados los riesgos potenciales que pueden desencadenarse en fraudes dentro de la empresa?			
IX. Identifica y analiza cambios significativos				
25	¿Se toman medidas especiales para asegurar que el personal logre adaptarse a posibles cambios que surjan dentro de la empresa y actúen para que actúen manera correcta?			
<b>Actividades de control</b>				
X.- Define y desarrolla actividades de control				
26	¿La entidad ha diseñado procedimientos para autorizar y aprobar las operaciones de cobranzas?			
27	¿Los procesos de autorización, aprobación, procesamiento, registro y recuperación de cartera están asignados a diferentes colaboradores?			
28	¿Se realizan estudios por parte de la gerencia para evitar los riesgos crediticios?			
XI.- Define y desarrolla controles generales de tecnología de información				
29	¿La empresa registra las cuentas por cobrar en un software contable?			
XII.- Controles implementados a través de políticas y procedimientos				
30	¿El personal encargado de cobranzas coteja los saldos de cada cliente comparando el expediente y la información extraída del sistema de registro de cuentas por cobrar que utiliza la empresa?			
31	¿Realiza el personal de cobranzas confirmaciones de saldos de sus clientes y			

N°	Principios y enfoques del control interno	2015		Observaci
	conciliaciones con los bancos?			
32	¿El personal encargado de cuentas por cobrar lleva un control de los saldos de las facturas vencidas?			
33	¿El personal encargado de cobranzas realiza provisiones para cuentas incobrables?			
34	¿El sistema utilizado por la empresa con respecto a las ventas hace la diferenciación de cuentas al contado y al crédito?			
35	¿Se mantiene la confidencialidad de la información financiera de cada cliente?			
36	¿Se elaboran informes mensuales sobre los resultados obtenidos en las operaciones de cuentas por cobrar?			
37	¿Se asegura el personal encargado de otorgar créditos la entrega de la factura de crédito original al cliente, de archivar en el expediente la primera copia y archivar en un ampo la segunda copia como respaldo para la empresa?			
38	¿Las facturas de crédito se encuentran numeradas en serie?			
39	¿Utiliza el personal encargado de cobranzas envío de estados de cuentas por correo electrónico a cada cliente, llamadas telefónicas, WhatsApp, visitas al domicilio o lugar de trabajo?			
40	¿Los clientes realizan sus abonos por transferencias bancarias?			
41	¿Los clientes realizan sus abonos por cheques?			
42	¿Los clientes realizan sus abonos con tarjetas de crédito o débito?			
43	¿Posee la empresa expedientes para cada cliente?			
44	¿Se registran diariamente las cuentas por cobrar en todos los tipos de documentos contables (libro diario, libro mayor y expedientes de clientes)?			
45	¿Existe una persona que se encarga diariamente de controlar las cuentas por cobrar y determinar el saldo que tiene cada cliente al final del día?			
46	¿Posee la empresa un manual de políticas de crédito y cobranzas?			

N°	Principios y enfoques del control interno	2015		Observaci
47	¿Los expedientes de los clientes poseen documentación sobre la capacidad de pago, documentos de identificación, soporte de solvencia con otras empresas proporcionados por la central de riesgos, dirección del domicilio, dirección del trabajo, números telefónicos, cartas de recomendación?			
48	¿Para otorgar créditos de montos grandes se solicita al cliente como requisito tener un fiador?			
49	¿Solicitan algún tipo de garantías para créditos de grandes montos?			
<b>Información y comunicación</b>				
XIII.- Información relevante obtenida, generada y usada				
50	¿La empresa suministra información como manuales, reglamentos o normas de procedimientos?			
51	¿Se identifica y presenta con regularidad la información generada dentro de la empresa para el logro de objetivos?			
52	¿Se proporciona al personal la información que necesitan para ejercer sus actividades?			
XIV.- Información relevante obtenida, generada y usada				
53	¿Los flujos de comunicación de la empresa son los adecuados?			
54	¿Las sugerencias, quejas y otra información son recogidas y comunicadas a las personas pertinentes dentro de la empresa?			
55	¿La empresa investiga y toma decisiones con respecto a las quejas presentadas?			
56	¿Se da a conocer el grado de cumplimiento de los objetivos?			
XV. Información y control interno comunicado externamente				
57	¿Se realiza monitoreo continuo por el administrador de la empresa en las cuentas por cobrar?			
58	¿Se han realizado auditorías a las cuentas por cobrar para verificar si los saldos son correctos?			
59	¿Se ponen en práctica medidas de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa?			
60	¿Se investigan y se corrigen las deficiencias encontradas en las cuentas por cobrar?			

N°	Principios y enfoques del control interno	2015	Observaci
<b>Actividades de supervisión</b>			
XVI.- Evaluaciones separadas y/o completadas			
61	¿Realiza la empresa evaluaciones de control interno para ver si los componentes del mismo se encuentran presentes y funcionando?		
62	¿La administración tiene definido claramente el marco de referencia (Leyes y normas externas; y políticas y procedimientos internos) que será utilizado para medir y calificar la calidad y el cumplimiento de los controles internos?		
63	¿Las evaluaciones separadas aplicadas periódicamente proveen retroalimentación objetiva?		
XVII.- Evaluaciones y comunicación de deficiencias de control interno			
64	¿Se toman en cuenta los posibles riesgos inherentes que puedan ocurrir?		
65	¿La tecnología facilita los procesos de evaluaciones continuas?		
66	¿Existe una unidad de auditoría interna?		
67	¿Se cuenta con un plan de acción para prevenir, detectar y corregir errores significativos?		