



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA

UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa  
Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

## **MONOGRAFÍA**

Para optar al Título de Licenciatura en Contaduría Pública y finanzas

Tema

**Control interno en las Operaciones Administrativas y Contables de la Empresa de Diseño “MC-Fotografía”, Ciudad Darío, Departamento de Matagalpa, en el primer semestre del año 2020**

Autores

Jessika Ninoska Pacheco Tórrez

Walter Altamirano Gutiérrez

Tutor

PhD. Manuel de Jesús González García

Matagalpa, septiembre 2020





UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA

UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa  
Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

## **MONOGRAFÍA**

Para optar al Título de Licenciatura en Contaduría Pública y finanzas

Tema

**Control interno en las Operaciones Administrativas y Contables de la Empresa de Diseño “MC-Fotografía”, Ciudad Darío, Departamento de Matagalpa, en el primer semestre del año 2020**

Autores

Jessika Ninoska Pacheco Tórrez

Walter Altamirano Gutiérrez

Tutor

PhD. Manuel de Jesús González García

Matagalpa, septiembre 2020

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional que me ha acompañado durante todo mi trayecto de vida y estudiantil, a mis hermanos que siempre han estado junto a mí y brindándome su apoyo.

A nuestro tutor; PhD. Manuel de Jesús González García, por la sabiduría que nos transmitió en el desarrollo de nuestra monografía y por todo el tiempo que nos dedicó para la realización y culminación del presente trabajo investigativo.

*Jessika Ninoska Pacheco Jorrez*

## **Dedicatoria**

Esta monografía está dedicada a Dios principalmente.

Porque cuan bienaventurado es el hombre que encuentra Sabiduría y entendimiento en Jehová, su ganancia es mejor que la ganancia de la plata, y sus utilidades mejor que el oro fino.

A mi familia por que han sido la base de mi formación, aportando grandes cosas a mi vida, y me han ayudado a enfrentar la gran tarea de encarar a la sociedad. Les agradezco por todo, en especial por ser los grandes benefactores de mi monografía.

A nuestro tutor PhD. Manuel de Jesús González García usted ha sido nuestra mano derecha y quien nos ha guiado en este proceso, por cada detalle y momento dedicado para aclarar cualquier tipo de duda que nos surgiera, gracias por su esfuerzo y dedicación que nunca olvidaremos.

*Walter Altamirano Gutiérrez*

## **Agradecimiento**

Principalmente a Dios y mis amados padres y hermanos, quienes con su amor, entusiasmo y enseñanzas de vida me encaminaron hacia la consecución de mis objetivos.

A la empresa MC Fotografía por habernos abiertos sus puertas para realizar este trabajo investigativo, por su colaboración y disponibilidad.

A nuestro tutor PhD. Manuel de Jesús González García, quien con su guía y paciencia ayudó para la realización y culminación del presente trabajo investigativo.

Así mismo el profundo agradecimiento a todos los docentes quienes durante mi trayectoria estudiantil, entregaron sus conocimientos en el aula de clase y contribuyeron a mi formación profesional; y como no agradecer, a mi querida Universidad, institución que me abrió las puertas y me permitió formarme profesionalmente.



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, Matagalpa - FAREM Matagalpa  
Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

---

### Carta Aval del Tutor

Por este medio doy de que el presente trabajo monográfico titulado: **Control interno en las operaciones administrativas y contables de la Empresa de Diseño “MC-Fotografía”, Ciudad Darío, Departamento de Matagalpa, en el primer semestre del año 2020**, elaborado por los bachilleres: **Jessika Ninoska Pacheco Tórrez y Walter Altamirano Gutiérrez** para optar al Título de Licenciatura en Contaduría Pública y Finanzas; es el resultado de un arduo trabajo de investigación, apegado a la estructura de redacción científica definida por la Normativa y Reglamento de Régimen Académico Estudiantil para las Modalidades de Graduación en nuestra Alma Máter; en la cual los objetivos, contenidos teóricos desarrollados, análisis y discusión de resultados tienen coherencia y correlación, narrados en forma lógica, con apoyo de una amplia gama de fuentes bibliográficas y sustentado con el trabajo de campo realizado con responsabilidad científica y ética.

En mi opinión, en esta Monografía, se aplicaron los pasos de investigación científica y, por lo tanto, cumple con los requerimientos para ser presentado ante el jurado examinador para su defensa. Se extiende la presente carta aval en la ciudad de Matagalpa a los 25 días del mes de agosto del año dos mil veinte

---

Dr. Manuel de Jesús González García

Tutor

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo Evaluar el control interno en las operaciones administrativas y contables de la empresa de MC Fotografía de Ciudad Darío, Departamento de Matagalpa en el año 2020. Las razones que motivó realizar este estudio, se deben a las respuestas brindadas en la entrevista, expresando que no cuentan con un manual de control interno dentro de sus instalaciones de forma escrita y detallada, es decir los planes y objetivos no se encuentran por escritos ya que se trabaja de forma empírica., que dificultan la toma de decisiones El cual permita el desarrollo de sus actividades en forma adecuada; encontrándose debilidades de control debido a la inexistencia del manual, por lo que se hace una propuesta para el adecuado desarrollo de las operaciones en el área de efectivo, inventario y cuentas por cobrar. Las técnicas aplicadas al trabajo investigativo fueron: entrevistas, verificación documental, observación, cuestionarios de Control Interno. La variable que se utilizó fue Control Interno y operaciones administrativas y contables, servirá de diagnóstico para evaluar los factores internos encontrados en la Empresa. De acuerdo a los resultados, se logró: una perspectiva clara de la situación de la empresa, detectando diferentes procedimientos incorrectos por la inexistencia de un manual de Control Interno, que detalle las normas establecidas para mejorar y cumplir el trabajo de manera eficaz y eficiente, se puede confirmar la importancia de la implementación del manual del sistema de control interno, a fin de que el personal directivo, aplique los correctivos necesarios. La propuesta permitirá la segregación de funciones del trabajo, eliminando tareas que no contribuyen de manera significativa a un control eficiente de los procesos administrativos y contable.

Palabras Claves: Evaluar, Implementar, proponer, control interno, manual.



## Índice

CAPÍTULO I.....	1
1.1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	5
1.4. OBJETIVOS.....	6
CAPITULO II.....	7
2.1 MARCO REFERENCIAL.....	7
A) ANTECEDENTES.....	7
B) MARCO TEÓRICO.....	11
1. Generalidades de empresa.....	11
1.1. Tipos de empresa.....	11
1.2. Misión, visión y objetivos.....	14
1.3. Estructura organizativa.....	15
1.4. Sistema contable.....	16
1.4.1. Elementos del sistema contable.....	16
2. Control Interno.....	17
2.1. Definición de control interno.....	17
2.1 Objetivos.....	18
2.2 Relación entre los objetivos, componentes y la Entidad.....	20
2.3 Componentes del control interno.....	23
2.4 Efectividad del Control Interno.....	28
2.5 Características del Control Interno.....	29
2.6 Tipos de Control Interno.....	30
2.6.1 Control Interno Administrativo.....	30
2.6.2 Control Interno Contable.....	31
2.7 Manual de Control interno.....	32
2.7.1 Definición de manual de control interno.....	32
2.7.2 Importancia.....	33
2.7.3 Objetivos.....	33
2.8 Operaciones administrativas y contables.....	33

2.8.1 Operaciones administrativas .....	33
2.8.2 Operaciones contables .....	34
2.2. PREGUNTAS DIRECTRICES .....	36
CAPITULO III .....	37
3. DISEÑO METODOLÓGICO.....	37
3.1. Enfoque .....	37
3.2. Tipo de Investigación.....	37
3.3. Población y muestra .....	39
3.4. Variables .....	40
3.5. Métodos y técnicas para la recolección de datos .....	40
CAPITULO IV.....	44
4. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	44
4.1. Generalidades de MC Fotos.....	44
4.1.1 Lema, misión, visión y valores: .....	45
4.1.6 Organigrama.....	46
4.2. Control Interno implementado en la empresa MC Fotos .....	48
4.3. Operaciones administrativas y financieras, empresa MC Fotos.....	61
CAPÍTULO V.....	75
5.1. CONCLUSIONES .....	75
5.2. RECOMENDACIONES .....	76
5.3. BIBLIOGRAFÍA .....	78
5.4 ANEXOS	

# **CAPÍTULO I**

## **1.1. INTRODUCCIÓN**

Los conflictos planteados en las direcciones de la entidad son determinar cuáles son las causas que hacen necesarios que la Empresa MC Fotografía ubicada en la ciudad de Darío evalúe la Efectividad de implementar un Sistema de Control Interno en las áreas de Administración y Contabilidad. El Control Interno es requisito administrativo para negocios con giros diferentes, iniciando con el factor humano, que planea, elabora, supervisa y en algún momento se encuentran problemas a solucionar.

El control interno se define como un conjunto de reglas funcionales, manual que sirve de guía donde se establecen las políticas y procedimientos, con el fin de tener control y satisfacción de las actividades que desempeñan el personal, contribuyendo a la seguridad de la entidad de igual manera facilitando la toma de decisiones que ejerce la gerencia.

El Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables que ayudan a que la empresa realice su objeto. Éste detecta las irregularidades, los errores y propugna por una solución factible evaluando todos los niveles de autoridad. Es aquí donde radica la importancia del Control Interno.

La empresa MC Fotografía debe mostrar un adecuado sistema de control interno administrativo y contable, e información financiera periódica, completa y oportuna para la toma de decisiones para, salvaguarda de activos, eficiencia y eficacia operativa. Y esto crea inseguridad y poca razonabilidad en las cifras reflejadas en los estados financieros, por lo que aumentan riesgo en la confiabilidad de la información, lo cual disminuye la posibilidad de dar respuesta a los objetivos de la Entidad.

Con la presente investigación se propone elaborar un Manual de Control Interno, mediante el análisis y procedimiento, que identifique y minimicen las debilidades de Control Interno, adecuar en tiempo y forma la información para toma de decisiones,

con el objetivo de desarrollar a la entidad en una empresa sólida, para que genere utilidades y optimizar los recursos propios. Se pretende que la empresa considere aplicar un modelo de control interno y que el personal vinculado tenga conocimiento del buen manejo del mismo, sirviendo de aporte para controlar y tener un buen manejo de los bienes de la empresa.

El trabajo de investigación se estructura en V capítulos, en los cuales se establece de manera detallada los aspectos esenciales de la investigación.

En el capítulo I se encuentra la introducción en la cual se presenta la estructura del informe dividido en los diferentes apartados o capítulos, se describe en forma general la problemática objeto de estudio para llegar particularmente al problema de investigación, los antecedentes que sintetizan los aportes de estudios realizados sobre el problema de investigación para posibilitar el conocimiento y la comprensión de cómo ha sido estudiado esta problemática anteriormente; la justificación en la cual se resalta la importancia de implementar un manual de control interno que permita a la entidad una adecuada utilización de sus recursos.

En el capítulo II Se presenta el Marco Teórico se detallan los aspectos conceptuales necesarios para fundamentar y apoyar el resultado de la investigación, organizando de forma coherente las aportaciones importantes y detalladas de los autores.

En el capítulo III Se manifiesta sobre el Diseño Metodológico, se estructuró el enfoque y el tipo de investigación, la determinación de la población y la muestra que fue a conveniencia del investigador; así como las técnicas e instrumentos para recopilar información lo cual constituye la base del trabajo de investigación.

En el capítulo IV En el Análisis y Discusión de Resultados está referido a la presentación, análisis e interpretación de los resultados de la investigación, basándose en las entrevistas realizadas, en la guía de observación, guía de Control Interno, y

análisis de documentación, según el enfoque y alcance de la investigación, es éste el trabajo de campo realizado del cual dependen las conclusiones presentadas y las recomendaciones que se proponen.

En el capítulo V Las Conclusiones, se evidencia de manera puntual como producto del análisis e interpretación de los resultados, Las Recomendaciones, que constituyen las sugerencias orientadas a la solución del problema planteado, se presenta, además, el diseño de un modelo de Manual de Control Interno Administrativo-Contable como una sugerencia para que sea implementado en la Empresa MC Fotografía; la Bibliografía se manifiesta como referencias de las fuentes bibliográficas consultadas en el transcurso de la investigación las cuales están ajustadas al tema de estudio referenciadas correctamente en el texto y ordenadas alfabéticamente, cumpliendo con lo establecido en la normativa APA.

## 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

MC Fotografía es una empresa en crecimiento que ofrece diversos productos entre ellos se encuentran sesiones de fotos con temáticas infantiles, sesiones de fotos familiares y sobre todo para gestantes y recién nacidos, misma que actualmente se ha vuelto tendencia al ir acompañadas de body painting para embarazadas, además fotos tamaño carnet y tamaño pasaporte. A futuro se espera ampliar la gama de servicios y ofrecer cobertura fotográfica para eventos sociales, actos solemnes, reuniones por onomásticos; ampliaciones en retablo y molduras. La empresa presenta problemas en la ausencia de controles y procedimientos, claramente diseñados para que regulen el eficiente planteamiento de cada uno de las funciones que esta tiene.

Lo cual crea la necesidad de implementar un control que ayuden a las operaciones administrativas y contables para cumplir con el logro de sus objetivos, control que va desde la clara delimitación de las funciones del departamento financiero, así como los procedimientos básicos para aseguramiento de los activos en especial el disponible.

Dentro de su organización, la empresa MC Fotografía no cuenta con un sistema de control interno que permita evaluar las actividades desarrolladas por la empresa y más concretamente en el departamento financiero. La situación es preocupante ya que la administración no ha tomado conciencia sobre la necesidad y la importancia de contar con un sistema de control que le permita actuar con eficiencia y eficacia al momento de tomar decisiones.

En base a lo detallado anteriormente surge el siguiente problema:

**¿Cómo se realiza el control interno en las operaciones administrativas y contables en la empresa MC Fotografía de Ciudad Darío, Departamento de Matagalpa, en el I semestre del año 2020?**

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

En la presente investigación se abordan temas a cerca de la empresa MC fotografía realizando un diagnóstico empresarial de la empresa, tomando en cuenta diversos aspectos, identificando las deficiencias para poder determinar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que posee la empresa y así poder describir su ambiente interno y en base a el análisis proponer un manual de control interno a sus propietarios para que la empresa continúe desarrollándose.

Esta investigación tiene como propósito evaluar el control interno en las operaciones administrativas y contables de la empresa de MC Fotografía que permitirá a la empresa obtener mayores conocimientos y habilidades que favorecerán su desarrollo profesional.

Se evaluó la importancia de la creación de un manual de control interno, que permita a la entidad una adecuada utilización de sus recursos, lograr un adecuado cumplimiento de las diferentes normas, políticas y procedimientos, para así obtener un grado de confiabilidad en la información y por ende el sistema contribuirá al logro de los objetivos que persiga en la empresa MC Fotografía. El manual será desarrollado con la finalidad que sirva de guía para mejorar el desempeño de la empresa, en cuanto a las actividades administrativas, operacionales y contables que se desarrollan en la misma.

Beneficiando así también a estudiantes de la UNAN - FAREM Matagalpa que servirá como guía metodológica para sus investigaciones. En lo Personal, servirá para enriquecer nuestros conocimientos y para optar al Título de Licenciatura de Contaduría Pública y Finanzas.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **General:**

Evaluar el control interno en las operaciones administrativas y contables de la empresa de MC Fotografía de Ciudad Darío, Departamento de Matagalpa en el año 2020

### **Específicos**

1. Identificar el control interno implementado en la empresa MC Fotografía.
2. Describir las operaciones administrativas y contables que se efectúan en la empresa MC Fotografía
3. Proponer un manual de control interno, basando en el modelo COSO 2013, aplicado a las operaciones de la empresa MC Fotografía de Ciudad Darío, Departamento de Matagalpa.

## **CAPITULO II**

### **2.1 MARCO REFERENCIAL**

#### **A) ANTECEDENTES**

##### **Internacionales**

En México, Pachuca, Hidalgo en su tesis titulada: “Diseño de Control Interno para la pequeña y mediana empresa” presentada para optar el título de Licenciado en contabilidad en la Universidad Autónoma de Hidalgo; su objetivo es mostrar un modelo de Control Interno para las empresas con pequeña capacidad administrativa, que permita un mejor desarrollo de los procesos, mayor eficiencia en la operación del negocio y que ayude al crecimiento y productividad de este tipo de organizaciones, así como proporcionar al empresario herramienta que permita un mejor manejo de la entidad, mediante un sistema coordinado entre las funciones de los empleados y todos los planes y políticas de la organización. Al finalizar este proyecto podemos decir que el alcance logrado va más allá de solamente la investigación logrando proponer un diseño de control interno el cual puede ser usado por pequeñas y medianas empresas. (Calderon, 2006)

(Barrios, 2014) en Colombia, Cartagena en su tesis diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera presentada para optar al título de contador público en la universidad de Cartagena Facultad de Ciencias Económicas; su objetivo es Diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, que permitirá una mejor vigilancia de las actividades contables y financieras, también con la creación de políticas, normas, procedimientos y un reglamento de Control Interno, se permitirá a la administración llevar un control sobre ingresos y egresos, mejorando la información financiera de la empresa y con esto el impacto social sería muy evidente, los beneficiarios serían los socios, empleados, terceros, y el sector específico del Eco turismo en Colombia, al

lograr consolidar empresas competitivas, sólidas, organizadas y sostenibles que contribuyan al crecimiento de la economía nacional.

(Vega, 2008) En Perú, Lima en su tesis denominada: "El sistema de Control Interno en la empresa moderna", presentada para optar el grado de Maestro en Administración en la Universidad San Martín de Porres, concluye que el sistema de Control Interno no es el elemento perturbador de la gestión, sino todo lo contrario, es el elemento facilitador de la gestión óptima de las empresas modernas.

### **Nacionales**

Según Castro & Barrera (2014) Universidad Nacional Autónoma Nicaragua UNAN-MANAGUA Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM - ESTELI en su Seminario de graduación para optar al título de Licenciatura en Contaduría Pública y Finanzas; con el tema Implementación de un sistema contable en la microempresa "Variedades Castro," dedicada a la comercialización de especies, ubicada en el mercado Alfredo Lazo de la ciudad de Estelí para el segundo trimestre del año 2014.

Esta investigación hace referencia en sí a la implementación de un sistema contable en la microempresa Variedades Castro dedicada a la comercialización de especies ubicada en el mercado Alfredo Lazo de la ciudad de Estelí, estudio realizado en el segundo trimestre del año 2014. Los requerimientos de esta investigación que se traducen en la constante búsqueda de información, los estudios sobre los contenidos y aportes esenciales de la misma; son los antecedentes que se consideran para desarrollar el presente trabajo El propósito de este estudio es la ejecución de un sistema contable adaptado a las necesidades de del negocio que permita a la empresa control en sus actividades diarias, control en sus ventas, compras, inventarios, para que la empresa conozca con exactitud las pérdidas o las ganancias que se obtuvieron en el periodo, tomando así decisiones confiables que permitirán un crecimiento empresarial, para esto se ha logrado. Crear un sistema sencillo siguiendo las normas contables.

Por su parte Castellar & Vega (2010) en la ciudad de Estelí, Nicaragua, su tesis titulada: "Evaluación del sistema de control interno en el Hospital local san Juan de Dios, durante el primer semestre del año 2010, Autores: Eloy Clemente Castellar Escudero y Verenith Vega García cuyo objetivo fundamental es la evaluación del sistema de Control Interno en el hospital Local San Juan de Dios en el primer semestre del año 2010 para mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud. La principal conclusión del trabajo fue que a partir de la valoración de los resultados obtenidos de la calificación del Sistema de Control Interno en la ESE Hospital Local san Juan de Dios, que este se ubica en el rango de inadecuado, del buen manejo de control interno, lo que permite determinar que la entidad se debe realizar las acciones correctivas necesarias para el desarrollo de un adecuado Modelo de Control para de esta manera garantizar su existencia.

(Olvera, 2012) En Managua, Nicaragua en el año 2012, se encontró tesis. Para optar al título de Administración de empresas, con el tema Evaluación del Sistema de Control, con el objetivo de aplicar una Auditoría Operacional en el Área de Recursos Financieros con la intención de establecer un sistema de control interno que resuelva la obtención de información financiera correcta y segura, así como la eficiencia de las operaciones que presenta el Área. Lo principal de este trabajo radica en que cualquier entidad ya sea pública o privada, de lucro o de beneficencia pero que de alguna manera maneje recursos tendrá la necesidad de administrarlos, de tal forma que presente claridad en su manejo.

En conclusión, al ser aplicada esta técnica al Departamento de Recursos Financiero de la Empresa Proquinfa S.A se determinó que las actividades y procedimientos presentan un alto grado de ineficiencia que se refleja en el mal funcionamiento de los departamentos con los que tiene comunicación.

## **Locales**

(Avendaño, 2012) En Matagalpa, Nicaragua en el año 2012, de la UNN se encontró una tesis, sobre evaluación de control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Construcciones Otero de Julio a Septiembre 2012, donde se aborda principalmente la cartera de cuentas por cobrar , La aplicación de Controles Internos en la organización tiene muchas limitaciones, y dentro de las más importantes se puede mencionar que la responsabilidad sobre este no está correctamente definida, por lo que se considera que el control interno es deficiente, desempeñándose de manera deficiente.

Como principal conclusión se revisó y comprobó que el Manual de Control Interno esta desactualizado tomando como referencia el informe COSO I, es decir no incorpora sus cinco componentes, los tres objetivos y sus respectivas normas de regulaciones. No existe un Manual de Control Interno, la organización solo cuenta con un documento donde se plasman las políticas y procedimientos establecidos para acceder a los créditos, pero existía desconocimiento por parte de la administración y por lo tanto no existe una adecuada aplicación de normas y procedimientos en las cuentas por cobrar.

(Valdivia, 2014), en Matagalpa, Nicaragua en el año 2014, La Universidad del Norte de Nicaragua, Se encontró una tesis con el título Evaluación del control interno de cuentas por cobrar de la empresa ENLASA MATAGALPA, con el objetivo de Evaluar los diferentes manuales y controles internos con que cuenta la empresa sobre las cuentas por cobrar en el periodo 2013-2014.

En Conclusión, la aplicación del instrumento de recopilación de datos permitió la obtención de la información necesaria para conocer la situación actual que presenta la empresa en el Departamento de Contabilidad en relación a las cuentas por cobrar, en el cual determina que en la misma se necesita un sistema de procedimiento contables para el manejo y control de las cuentas por cobrar, debido a que todo este proceso de cobranza no está plasmado o escrito en ningún manual de la organización.

## **B) MARCO TEÓRICO**

### **1. Generalidades de empresa**

#### **Empresa**

Según Casanueva, (2001, pág. 25) Definen la empresa como una "entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados.

Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos.

Esto nos dice que una empresa es una entidad compuesta por capital y trabajadores que se encarga en ofrecer productos o servicios a la gente. Las empresas son parte fundamental de nuestro sistema capitalista ya que son las principales encargadas de mover la economía mundial con el intercambio de dinero por productos y servicios y además la empresa está proporcionando puestos de trabajo y servicios básicos a la gente.

#### **1.1. Tipos de empresa**

##### **Según su actividad económica**

Se clasifican en:

- a) Empresas del Sector Primario: También denominado extractivo, ya que el elemento básico de la actividad se obtiene directamente de la naturaleza: agricultura, ganadería, caza, pesca, extracción de áridos, agua, minerales, petróleo, energía eólica, etc. (Zuani, 2003, pág. 82)
- b) Empresas del Sector Secundario o Industrial: Se refiere a aquellas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima. Abarca actividades tan diversas como la construcción, la óptica, la maderera, la textil, etc. (Zuani, 2003, pág. 84)

- c) Empresas del Sector Terciario o de Servicios: Incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales. Comprende también una gran variedad de empresas, como las de transporte, bancos, comercio, seguros, hotelería, asesorías, educación, restaurantes, etc. (Zuani, 2003, pág. 86)

De lo anterior podemos concluir que el sector primario es aquel que abarca las actividades enfocadas en la obtención o extracción de materiales a partir de recursos naturales. El sector secundario por su parte, es aquel que se encarga de procesar y transformar estas materias primas en bienes o productos para el consumo. Es el sector industrial, caracterizado por el uso de maquinaria. Comprende fábricas, talleres, laboratorios, así como la industria de la construcción.

El sector terciario, por su parte, engloba todas las actividades económicas relacionada con los servicios. En este sentido, no se producen bienes materiales, si no que se encarga de hacer llegar los productos elaborados por el sector secundario hasta el consumidor, entre otras actividades, se encuentra el comercio, las construcciones y los trasportes.

### **Según el tamaño**

Existen diferentes criterios que se utilizan para determinar el tamaño de las empresas, como el número de empleados, el tipo de industrias, el sector de actividad, el valor anual de ventas, etc. Las empresas se clasifican según su tamaño en:

- a. Grandes empresas: Se caracterizan por manejar capitales y financiamientos grandes, por lo general tiene instalaciones propias, sus ventas son de varios millones de dólares, tiene miles de empleados, cuenta con un sistema de administración y operación muy avanzado y puede obtener líneas de créditos y préstamos importantes con instituciones financieras nacionales e internacionales (Fleitman, 2000, pág. 22)
- b. Medianas empresas: En este tipo de empresas intervienen varios cientos de personas en algunos casos hasta miles, generalmente tienen sindicatos, hay áreas

bien definidas con responsabilidades y funciones, tienen sistemas y procedimientos automatizados (Franklin, 2013, pág. 23)

- c. Pequeñas empresas: En términos generales las pequeñas empresas son entendidas independientes, creadas para ser rentables, que no predominan en la industria a la que pertenece, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que las conforman no excede un determinado límite (Thompson, 2007, pág.14)

El tamaño o dimensión de la empresa quiere expresar el mayor o menor volumen de cada una de las magnitudes que sirven para explicar lo que es y lo que hace la unidad económica; por lo tanto, el conocimiento del tamaño permitirá el poder diferenciar entre mayores y menores empresas.

Dicho esto, la empresa puede ser clasificada en varios tamaños según la aplicación de determinados criterios de medida. Normalmente se suele diferenciar entre empresas grandes y pymes (pequeñas y medianas).

### **Según la propiedad del capital**

Se refiere a si el capital está de los particulares, de organismos públicos o de particulares o de ambos. En este sentido se clasifican en:

- a. Empresa privada: La propiedad del capital está en manos privadas (Zuani, 2003, pág. 82)
- b. Empresa Publicas: Es el tipo de empresa en la que el capital le pertenece al estado, que puede ser nacional, provincial o municipal (Zuani, 2003, pág. 82)
- c. Empresa Mixta: Es el tipo de empresa en la que la propiedad del capital es compartida entre el estado y los particulares (Zuani, 2003, pág. 83)

### **Según Constitución Política**

- a. Individual: Comúnmente son constituidas por una sola persona en la cual recaen todas las responsabilidades, deberes y derechos, pero es un área peligrosa ya que al constituirla una sola persona como individual, el patrimonio del dueño estará a

disposición para saldar cualquier deuda o daño a terceros por acciones legales (Moya, 2016)

- b. Sociedad: Está integrada por 2 o más socios y a diferencia de las empresas individuales

Esto quiere decir que una empresa individual esta creada por una sola persona en la cual recaerá todas las deudas y obligaciones que se presenten, siendo él el único responsable de dicha empresa; a lo contrario de la sociedad que está constituida por más de dos personas.

## **1.2. Misión y visión**

### **Misión**

Según Casanueva, (2001, pág. 50) Define la razón de ser de la empresa, condiciona sus actividades presentes y futuras, proporciona unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas".

Además, según el mencionado autor, la misión proporciona una visión clara a la hora de definir en qué mercado está la empresa, quiénes son sus clientes y con quién está compitiendo; por tanto y a su criterio, "sin una misión clara es imposible practicar la dirección estratégica"

La misión es un importante elemento de la planificación estratégica porque es a partir de ésta que se formulan objetivos detallados que son los que guiarán a la empresa u organización. Por tanto, resulta imprescindible que mercadólogos, empresarios, emprendedores y directivos en general, conozcan cuál es el concepto de misión, y mejor aún, cuáles son los diferentes conceptos que proponen diversos expertos en temas de negocios, mercadotecnia y definición de términos, para que tengan una visión más completa y aplicable del mismo.

## **Visión**

Según Franklin, (2013, pág. 50) Se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad

El simple hecho de establecer con claridad lo que está haciendo el día de hoy no dice nada del futuro de la compañía, ni incorpora el sentido de un cambio necesario y de una dirección a largo plazo. La Visión es muy importante porque ofrece una imagen general del mundo donde habita la compañía. Interpretar de forma coherente todos los aspectos que abarca la empresa es lo que permitirá que se llegue al éxito que se persigue.

Se puede decir que la visión, define el resultado ideal que quieres alcanzar y la planeación son los pasos que te harán conseguirlo.

### **1.3. Estructura organizativa**

Romero, (2015, pág. 62) Señala que la representación más simple de la estructura organizativa es el organigrama, una forma clásica de traficación que establece las unidades organizativas con sus dependencias jerárquicas. Este diagrama permite inferir algunos aspectos de la división técnica del trabajo, la fragmentación de la autoridad, y la importancia asignada a las unidades. Todas estas cosas deben ser registradas mediante categorías descriptivas específicas.

Entendemos por estructuras organizacionales como los diferentes patrones de diseño para organizar una empresa, con el fin de cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo deseado.

Para seleccionar una estructura adecuada es necesario comprender que cada empresa es diferente, y puede adoptar la estructura organizacional que más se acomode a sus prioridades y necesidades (es decir, la estructura deberá acoplarse y responder a la planeación), además “Debe reflejar la situación de la organización – por

ejemplo, su edad, tamaño, tipo de sistema de producción el grado en que su entorno es complejo y dinámico, etc.

#### **1.4. Sistema contable**

Diseño de sistemas contables: son aplicables a todo tipo de negocio, cada empresa requiere un sistema de información financiera adecuado específicamente a sus necesidades. Este sistema incluye las formas contables, los registros, los manuales de instrucción, los diagramas de flujos, los programas de computador y los informes específicos para suplir las necesidades completas de la empresa. Un área especializada de la contabilidad consiste en el diseño del sistema contable y su implementación (Montoya Fuentes, 2015, pág. 26)

En si podemos decir que un sistema de información contable comprende los métodos, procedimientos y recursos utilizados por una entidad para llevar un control de las actividades financieras y resumirlas en forma útil para la toma de decisiones, con el fin de apoyar la toma de decisiones gerenciales de una empresa, de manera eficiente y oportuna; pero esta información debe ser analizada, clasificada, registrada (Libros correspondientes: Diario, mayor, Auxiliares, etc.) y resumida (Estados financieros), para que pueda llegar a un sin número de usuarios finales que se vinculan con el negocio, desde los inversionistas o dueños del negocio, hasta los clientes y el gobierno.

##### **1.4.1. Elementos del sistema contable**

Según Carpio (1997, pág. 25) define el concepto de sistema como un conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre sí, y que funcionan para lograr un objetivo común.

Podemos decir que un sistema de información contable comprende los métodos, procedimientos y recursos utilizados por una entidad para llevar un control de las actividades financieras y resumirlas en forma útil para la toma de decisiones.

Un sistema de contabilidad no es más que normas, pautas, procedimientos, etc. Para controlar las operaciones y suministrar información financiera de una empresa, por medio de la organización, clasificación y cuantificación de las informaciones administrativas y financieras que se nos suministre.

Para Bravo, (1998, pág. 15), señala que el sistema contable “suministra información cuantitativa y cualitativa con tres grandes propósitos:

- Información interna para la gerencia que la utilizará en la planeación y control de las operaciones que se llevan cabo.
- Información interna a los gerentes, para uso en la planeación de la estrategia, toma de decisiones y formulación de políticas generales y planes de largo alcance.
- Información externa para los accionistas, el gobierno y terceras personas”.

De acuerdo con lo definido por el autor se ratifica que un sistema de contabilidad no es más que normas, pautas, procedimientos, para controlar las operaciones y suministrar información financiera de una empresa, por medio de la organización, clasificación y cuantificación de las informaciones administrativas y financieras que se suministre.

## **2. Control Interno**

### **2.1. Definición de control interno**

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

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales. El control interno:

- Está orientado a la consecución de objetivos en una o más categorías: operaciones, información y cumplimiento.

- Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas: es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo.
- Es efectuado por las personas: no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que éstas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.
- Es capaz de proporcionar una seguridad razonable: no una seguridad absoluta, al consejo y a la alta dirección de la entidad.
- Es adaptable a la estructura de la entidad: flexible para su aplicación al conjunto de la entidad o a una filial, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular. (COSO, 2013, pág. 3)

El control interno es importante porque contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales”

## 2.1 Objetivos

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

- **Objetivos operativos:** Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas. (COSO, 2013, pág. 3)

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

realizar evaluaciones, con el fin de verificar, Controlar y dar seguimiento a las políticas y procedimientos establecidos en la organización, estas pueden ser llevadas a cabo en el cierre de cada año fiscal, mediante Auditorías.

- **Objetivos de información:** Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad. (COSO, 2013, pág. 3)

Dentro del sistema de Control, la Contabilidad capta las operaciones, las procesa y produce información financiera necesaria para que los usuarios tomen decisiones. Esta información tendrá utilidad si su contenido es confiable y si es presentada a los usuarios con la debida oportunidad. Será confiable, si la organización cuenta con un sistema que permita su estabilidad, objetividad y verificabilidad.

Este objetivo es muy importante porque si se cuenta con un apropiado sistema de información financiera, se ofrecerá mayor protección a los recursos de la empresa, a fin de evitar sustracciones y demás peligros que puedan presentar amenazas a la organización.

- **Objetivos de cumplimiento:** Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. (COSO, 2013, pág. 3)

Toda acción que se emprenda por parte de la dirección de la organización, debe estar enmarcada dentro las disposiciones legales del país y debe obedecer al cumplimiento de toda la normatividad que le sea aplicable al ente. Este objetivo incluye las políticas que emita la alta Administración, las cuales deben ser suficientemente conocidas por todos los integrantes de la entidad para que puedan adherirse a ellas como propias y así lograr el éxito de la misión que ésta se propone.

Estas categorías distintas pero solapadas (un objetivo particular puede incluirse en más de una categoría) abordan necesidades diferentes y pueden ser responsabilidad directa de diferentes individuos. Las tres categorías también indican lo que se puede esperar del control interno.

Se espera que un sistema de control interno proporcione a una organización el aseguramiento razonable que se alcanzarán los objetivos relacionados con la información externa y el cumplimiento de leyes y reglamentos. El logro de esos objetivos, que se basan en gran medida en las leyes, normas, reglamentos o normas establecidas por los legisladores, reguladores y emisores de normas, depende de cómo se llevan a cabo las actividades de control dentro de la entidad.

En general, la gerencia y/o el Consejo tienen mayor discreción en la fijación de los objetivos de informes internos que no son impulsados principalmente por las partes externas. Sin embargo, la organización puede optar por alinear sus objetivos de informes internos con los externos para permitir que los informes internos apoyen mejores informes externos de la entidad.

## 2.2 Relación entre los objetivos, componentes y la Entidad



**Figura 1: Control Interno COSO, marco conceptual**

Fuente: COSO 2013

Existe una relación directa entre los objetivos que son los que una Entidad se esfuerza por lograr, los componentes, que representa lo que se requiere para lograr los objetivos, y la estructura organizativa de la Entidad (unidades operativas, entidades jurídicas y otras estructuras). La relación se puede presentar en la forma de cubo.

- a. Las tres categorías de objetivos: operaciones, informes y cumplimiento, están representadas por las columnas.
- b. Los cinco componentes están representados por las filas.
- c. La estructura organizativa de una Entidad, que representa a la entidad en general, sus divisiones, filiales, unidades operativas o funciones, incluyendo sus procesos de negocios como ventas, compras, producción y comercialización, y a la que se refiere el control interno, es representada por la tercera dimensión del cubo.

Cada componente atraviesa y se aplica a las tres categorías de objetivos. Por ejemplo, atraer, desarrollar y retener a las personas competentes que sean capaces de llevar a cabo el control interno (parte del componente de ambiente de control) es relevante para las tres categorías de objetivos.

Las tres categorías de objetivos no son partes ni unidades de la entidad. Por ejemplo, los objetivos de operaciones se refieren a la eficacia de las operaciones, no a unidades operativas o funciones específicas, tales como ventas, mercadeo, compras o recursos humanos.

En consecuencia, cuando se considera la categoría de objetivos relacionados con la información, por ejemplo, se necesita el conocimiento de una amplia gama de información acerca de las operaciones de la entidad. En ese caso, el foco está en la columna media del modelo, los objetivos de informes, en lugar de la categoría de objetivos de operaciones.

El control interno es un proceso dinámico, iterativo e integrado. Por ejemplo, la evaluación del riesgo no sólo influye en el ambiente de control y las actividades de

control, sino que también puede destacar la necesidad de reconsiderar las necesidades de información y comunicación de la entidad, o sus actividades de supervisión. Por lo tanto, el control interno no es un proceso lineal en el que uno de los componentes afecta sólo al siguiente. Es un proceso integrado en el que los componentes pueden y tendrán un impacto en otro componente.

No habrá, o no debería haber, dos entidades con el mismo sistema de control interno. Las entidades, objetivos y sistemas de control interno se diferencian por la industria y entorno regulatorio, así como por consideraciones internas, tales como el tamaño, la naturaleza del modelo operativo de gerencia, la tolerancia al riesgo, la dependencia en tecnología y la competencia y el número de personal. Así, mientras que todas las entidades requieren cada uno de los componentes para mantener un control interno eficaz sobre sus actividades, el sistema de control interno propio de una entidad será diferente del sistema de control interno de otras entidades. (García, 2019, pág. 22)

De lo anterior se desprende que una empresa debe dirigirse por objetivos, lo que significa que tanto los gerentes como los subordinados de una organización conjuntamente, identifican sus metas comunes, definen las áreas principales de responsabilidad de cada persona en término de los resultados que de él se esperan y emplear medidas como guías para el manejo y evaluar la contribución de cada uno de sus miembros.

Existe una relación directa entre las tres categorías de objetivos, que son los que una entidad se esfuerza para conseguir, y los componentes, que representan para lograr dichos objetivos. Todos los componentes son relevantes para cada categoría de objetivos. Al examinar cualquier categoría, por ejemplo, la eficiencia y eficacia de las operaciones, los cinco componentes han de estar presentes y funcionando de forma apropiada para poder concluir que el control interno sobre las operaciones es eficaz.

## **2.3 Componentes del control interno**

El control interno consta de cinco componentes integrados:

### **a) Entorno de control**

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at te Top” con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización.

El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño. El entorno de control de una organización tiene una influencia muy relevante en el resto de componentes del sistema de control interno. (COSO 2013, pág. 4)

Este componente crea la disciplina que apoya la evaluación del riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la entidad, el rendimiento de las actividades de control, uso de la información y sistemas de comunicación, y conducción de actividades de supervisión. Hay cinco principios relacionados con el entorno de control

Principio 1: Compromiso con la integridad y los valores éticos

Principio 2: Supervisión del sistema de control interno

Principio 3: Establecimiento de estructura, facultades y responsabilidades

Principio 4: Compromiso con la competencia de los profesionales

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

El primer componente que menciona el Marco COSO, es muy importante porque se refiere al Entorno de Control y por naturaleza incluye las normas, procesos y estructuras sobre las cuales se edifica el control interno de una organización, correspondiendo al consejo de administración y a la alta dirección, determinar las particularidades y rasgos distintivos que adoptará, así como las normas de conducta aplicables al personal, sin distinción de niveles y jerarquías.

Se observa claramente que el entorno de control significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad.

#### **b) Evaluación de riesgos**

Cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos.

La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán.

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

Así mismo, la dirección debe considerar la adecuación de los objetivos para la entidad. La evaluación de riesgos también requiere que la dirección considere el impacto que puedan tener posibles cambios en el entorno externo y dentro de su propio

modelo de negocio, y que puedan provocar que el control interno no resulte efectivo. (COSO 2013, pág. 4)

Hay cuatro principios relacionados con la evaluación del riesgo:

Principio 6: Especifica objetivos relevantes

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes.

Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán. Es por esto que la evaluación de riesgo es probablemente el paso más importante en un proceso de gestión de riesgos, y también el paso más difícil y con mayor posibilidad de cometer errores. Una vez que los riesgos han sido identificados y evaluados, los pasos subsiguientes para prevenir que ellos ocurran, protegerse contra ellos o mitigar sus consecuencias son mucho más adecuadas.

### **c) Actividades de control**

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico.

Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control. En aquellas áreas en las que no es posible una adecuada segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias. (COSO 2013, pág. 3)

Hay tres principios relacionados con actividades de control:

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

Es por esto que las Actividades de control son procedimientos importantes que ayudan a asegurarse que las políticas de la dirección se llevan a cabo, y deben estar relacionadas con los riesgos que ha determinado y asume la dirección. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos.

#### **d) Información y comunicación**

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad.

Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos. (COSO 2013, pág. 5)

Hay tres principios relativos a la información y comunicación:

Principio 13: Usa información Relevante

Principio 14: Comunica internamente

Principio 15: Comunica externamente.

Información y Comunicación es de gran importancia puesto que la información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores y permita asumir las responsabilidades individuales. La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer, en tiempo, las cuestiones relativas a su responsabilidad de gestión y control. Cada función debe especificarse con claridad, entendiendo como tal las cuestiones relativas a la responsabilidad de los individuos dentro del Sistema de Control Interno.

**e) Actividades de supervisión**

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, está presente y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección.

Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda. (COSO 2013, pág. 5)

Hay dos principios en relación con las actividades de supervisión:

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias.

Es un componente de gran importancia ya que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante monitorear el control interno para determinar si este está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones. Las actividades de monitoreo permanente incluyen actividades de supervisión realizadas de forma permanente, directamente por las distintas estructuras de dirección.

#### **2.4 Efectividad del Control Interno**

El Marco establece los requisitos de un sistema de control interno efectivo. Un sistema efectivo proporciona una seguridad razonable respecto a la consecución de los objetivos de la entidad. Un sistema de control interno efectivo reduce, a un nivel aceptable, el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad y puede hacer referencia a una, a dos, o a las tres categorías de objetivos. Para ello, es necesario que:

1. Cada uno de los cinco componentes y principios relevantes estén presente y en funcionamiento. “Presente” se refiere a la determinación de que los componentes y principios relevantes existen en el diseño e implementación del sistema de control interno para alcanzar los objetivos especificados. “En funcionamiento” se refiere a la determinación de que los componentes y principios relevantes están siendo aplicados en el sistema de control interno para alcanzar los objetivos especificados.
2. Los cinco componentes funcionan “de forma integrada”. “De forma integrada” se refiere a la determinación de que los cinco componentes reducen colectivamente, a un nivel aceptable, el riesgo de no alcanzar un objetivo. Los componentes no deben ser considerados por separado, sino que han de funcionar juntos como un sistema integrado. Los componentes son interdependientes y existe una gran cantidad de interrelaciones y vínculos entre ellos, en particular, en la manera en que los principios interactúan dentro de los componentes y entre los propios componentes. (COSO 2013, pág. 8)

El Marco reconoce que, si bien el control interno proporciona una seguridad razonable acerca de la consecución de los objetivos de la entidad, existen limitaciones.

El control interno no puede evitar que se aplique un deficiente criterio profesional o se adopten malas decisiones, o que se produzcan acontecimientos externos que puedan hacer que una organización no alcance sus objetivos operacionales.

Es decir, incluso en un sistema de control interno efectivo puede haber fallos.

Las limitaciones pueden ser el resultado de:

- La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- El criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos.
- Fallos humanos, como puede ser la comisión de un simple error.
- La capacidad de la dirección de anular el control interno.
- La capacidad de la dirección y demás miembros del personal y/o de terceros, para eludir los controles mediante connivencia entre ellos.
- Acontecimientos externos que escapan al control de la organización.
- Estas limitaciones impiden que el consejo y la dirección tengan la seguridad absoluta de la consecución de los objetivos de la entidad, el control interno proporciona una seguridad razonable, pero no absoluta. A pesar de estas limitaciones inherentes, la dirección debe ser consciente de ellas cuando seleccione, desarrolle y despliegue los controles que minimicen, en la medida de lo posible, estas limitaciones. (COSO 2013, pág. 9)

Podemos concluir que al implementar un control interno efectivo reducirá a nivel aceptable el riesgo de no alcanzar con los objetivos de la empresa y que los principios y componentes estén presente y funcionando íntegramente para lograr un adecuado funcionamiento, y que la entidad trabaje con eficiencia y eficacia.

## **2.5 Características del Control Interno**

Según Cepeda (1997, pág. 9), las principales características del Sistema de Control Interno son las siguientes:

- El Sistema de Control Interno está conformado por los sistemas contables, financieros, de planeación, de verificación, información y operacionales de la respectiva organización.
- Corresponde a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, que debe adecuarse a la naturaleza, la estructura, las características y la misión de la organización.
- La auditoría interna, o quien funcione como tal, es la encargada de evaluar de forma independiente la eficiencia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del Sistema de Control Interno de la organización y proponer a la máxima autoridad de la respectiva organización las recomendaciones para mejorarlo.
- El Control Interno es inherente al desarrollo de las actividades de la organización.
- Debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.
- Debe considerar una adecuada segregación de funciones, en la cual las actividades de autorización, ejecución, registro, custodia y realización de conciliaciones estén debidamente separadas.

## **2.6 Tipos de Control Interno**

### **2.6.1 Control Interno Administrativo**

Control Interno Administrativo está orientado a las políticas administrativas de las organizaciones y a todos los métodos y procedimientos que están relacionados, en primer lugar, con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de los niveles de dirección y administración y, en segundo lugar, con la eficiencia de las operaciones. (Cepeda, 1997, pág. 30)

El Control Interno administrativo debe incluir controles tales como análisis, estadísticas, informes de actuación, programas de entrenamiento del personal y controles de calidad. Los elementos del Control Interno administrativo son:

- Desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad.
- Clara definición de funciones y responsabilidades.
- Un mecanismo de comprobación interna.

- Un mecanismo de comprobación interna en la estructura de operación con el fin de proveer un funcionamiento eficiente y la máxima protección contra fraudes, despilfarros, abusos, errores e irregularidades.
- El mantenimiento, dentro de la organización, de la actividad de evaluación independiente, representada por la auditoría interna a cargo de la responsabilidad de revisar políticas, disposiciones legales y reglamentarias, prácticas financieras y operaciones en general como un servicio constructivo y de protección para los niveles de dirección y administración.
- La disposición de los controles anteriores de tal manera que estimulen y obtengan una completa y continúa participación de los recursos humanos de las entidades y de sus habilidades específicas.

El control interno administrativo tiene gran importancia ya que este Comprende los planes, políticas y procedimientos que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones y operaciones por parte de la gerencia. El objetivo es fomentar la eficiencia de las operaciones, la observancia de las políticas prescritas por la gerencia y el logro de las metas programadas.

La protección de los recursos y la revelación de errores o desviaciones de los mismos es responsabilidad primordial de los miembros de la alta gerencia. Por eso es necesario mantener un acertado control interno administrativo. De igual manera, se puede decir que el control interno solo existe cuando la administración puede confiar en una auto verificación de las operaciones y actividades, sin tener que realizar inspecciones o controles externos a las operaciones normales.

### **2.6.2 Control Interno Contable**

Según Cepeda (1997, pág. 29) Manifiesta que comprende tanto las normas y procedimientos contables establecidos, como todos 29 los métodos y procedimientos que tienen que ver o están relacionados directamente con la protección de los bienes y fondos y la confiabilidad de los registros contables, presupuéstales y financieros de las organizaciones.

Los objetivos del Control Interno contable son:

- La integridad de la información: que todas las operaciones efectuadas queden incluidas en los registros contables.
- La validez de la información: que todas las operaciones registradas representen acontecimientos económicos que en verdad ocurrieron y fueron debidamente autorizados.
- La exactitud de la información: que las operaciones se registren por su importe correcto, en la cuenta correspondiente y oportunamente.
- El mantenimiento de la información: que los registros contables, una vez asentadas todas las operaciones, siguen reflejando los resultados y la situación financiera del negocio.
- La seguridad física: que el acceso a los activos y a los documentos que controlan su movimiento esté restringido al personal autorizado.

El control interno contable es importante porque comprende el plan de la organización y las políticas y procedimientos que conciernen a la custodia de los recursos, así como la verificación de la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros.

## **2.7 Manual de Control interno**

### **2.7.1 Definición de manual de control interno**

Los manuales se desarrollan para mejorar y tener un mejor control de las actividades u operaciones de los procesos administrativos y operativos y cumplir de esta manera con los lineamientos y exigencias establecidas por la ley. (Hernández & Baltodano, 2016, pág. 15)

Los manuales son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados

### **2.7.2 Importancia**

La existencia de un manual que describa de qué manera se debe cumplir las actividades de la entidad es de gran importancia, ya que permite informar cual es el fin de seguir los controles establecidos como los objetivos que se quieren cumplir en cada área, las políticas, estrategias, normas de trabajo y rutinas administrativas y operativas. Su existencia es determinante para cumplir con los objetivos de la entidad. (Hernández & Baltodano, 2016, pág. 15)

### **2.7.3 Objetivos**

Según Guzmán y Pintado (2012, pág. 53), los principales objetivos del manual son:

1. Servir de guía para la evaluación de la eficiencia operacional
2. Servir de guía y de consulta para el entrenamiento del personal
3. Facilitar la interpretación de política y procedimientos contables
4. Sistematizar los procedimientos contables.

En referencia a la clasificación anterior, los objetivos del manual de control interno son una guía para evaluar las operaciones y la capacitación del personal así mismo proporciona y define las políticas y métodos contables de manera sistemática.

## **2.8 Operaciones administrativas y contables**

### **2.8.1 Operaciones administrativas**

Según Cáceres, (2010, pág. 10) Son aquellos fenómenos jurídicos que consisten en la reunión de una decisión de la administración junto con su ejecución práctica, en tal forma que constituyen en conjunto una sola actuación de la administración. Por ejemplo, la administración toma la decisión de disolver una manifestación y efectivamente la disuelve, aún por la fuerza.

Esto quiere decir, para que se presente la figura de la operación administrativa se requiere la existencia de una decisión de la administración, o sea, de un acto, el cual puede ser expreso o tácito.

Según Penagos (1987, pág. 65) La operación administrativa, al igual que el acto administrativo, es voluntaria, sólo que, a diferencia del acto, “necesariamente obedece a un procedimiento en donde la etapa decisoria se confunde con la ejecutoria.

Quiere decir son aquellos fenómenos jurídicos que consisten en la reunión de una decisión de la administración junto con su ejecución práctica, en tal forma que constituyen en conjunto una sola actuación de la administración.

### **2.8.2 Operaciones contables**

Según López (2009, pág. 85) La contabilidad, dentro de la gestión empresarial, está orientada a facilitar información útil, clasificada y analizada, necesaria y requerida, para la toma de decisiones gerenciales, así como para servir de herramienta de control en la administración de empresas tanto públicas como privadas.

De hecho, los sistemas de Contabilidad Gerencial, surgieron para proveer información, dar apoyo a la dirección y control de las empresas, y para promover la eficiencia en la organización.

Las operaciones contables son la representación en unidades monetarias, de cada uno de los componentes del patrimonio de una empresa (bienes, derechos y obligaciones) y del resultado de la gestión empresarial de la misma (ingresos y gastos) y nos permiten establecer el seguimiento cronológico de la evolución de estos componentes en el tiempo.

Hay tantas operaciones contables como componentes patrimoniales tenga la empresa. De manera que el conjunto de operaciones contables, es la representación

completa del patrimonio y del resultado (beneficios o pérdidas) de la gestión empresarial.

Las operaciones contables vienen siendo de gran importancia ya que son cuentas contables son los medios mediante los cuales podemos subdividir el activo, el pasivo y el capital y agruparlos de acuerdo a ciertas características de afinidad, las cuales nos permiten graficar todos los aumentos y disminuciones que ocurren en los diversos elementos de la ecuación.

## **2.2. PREGUNTAS DIRECTRICES**

- 1. ¿Qué procedimientos de control interno se han implementado en la empresa MC Fotografía de Ciudad Darío?**
- 2. ¿Cuáles son las operaciones administrativas y contables que se efectúan en la empresa MC Fotografía?**
- 3. ¿Cómo elaborar un manual de control interno, basando en el modelo COSO 2013, aplicado a las operaciones de la empresa MC Fotografía de Ciudad Darío, Departamento de Matagalpa en el año 2020**

## CAPITULO III

### 3. DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.1. Enfoque

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo con uso de técnicas cualitativas, porque se parte de la teoría analizada para llegar a conclusiones sobre el control interno aplicado en la empresa, utilizando la entrevista como un medio para obtener información y contrastarla con la realidad de la empresa.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010, pág. 46) definen que el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas y se estableció una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis.

El Enfoque cualitativo, se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados. No se efectúa una medición numérica, por lo cual el análisis no es estadístico (Hernández y otros, 2010, pág. 46)

#### 3.2. Tipo de Investigación

##### **Descriptiva**

Esta investigación es de tipo Descriptiva, describe los procedimientos que inciden en las operaciones administrativas y contables para la mejora continua de la empresa MC Fotografía debido a la carencia de un manual de control interno, analizando el ambiente se puede detallar los acontecimientos que se observan y se ejecutan a diario en la MC fotografía y la forma de cómo un Manual de Control Interno influye en cada uno de los procesos que se realizan tanto en la parte administrativa como contable,

analizando su gestión y desarrollo, determinado los factores positivos y negativos de la actual entidad.

Según Tamayo y Tamayo (1987, pág. 35) la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

### **Corte transversal**

El diseño de corte transversal se clasifica como un estudio observacional de base individual que suele tener un doble propósito: descriptivo y analítico. También es conocido como estudio de prevalencia o encuesta transversal. El investigador realiza una sola medición de la o las variables en cada individuo (número de mediciones); sin embargo, cuando se realizan dos o más mediciones de las variables de interés en el mismo individuo, el diseño y especialmente el plan de análisis cambia y el diseño de corte transversal se convierte en longitudinal. Recordar siempre que la unidad de análisis es el individuo (Rodríguez & Mendivelso, 2018, pág. 142)

Esta investigación es de corte transversal porque está enmarcado en un período de tiempo, durante el cual se evaluó el control interno en las operaciones administrativas y contables de la empresa para determinar el grado de eficiencia que está brindando dicha entidad; el proceso investigativo se llevó a cabo durante el primer semestre del año 2020, describiendo la situación en el momento dado, es decir se estudió la problemática de la carencia de un manual del control interno.

### **Estudio de casos:**

Yin (1994) es uno de los principales autores en la investigación con estudio de casos, es sin duda una referencia casi obligatoria para todos los que utilizan esta metodología de investigación. Yin señala que el estudio de casos es una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto de la vida

real, especialmente cuando los límites entre el fenómeno y su contexto no son claramente evidentes. Una investigación de estudio de casos trata exitosamente con una situación técnicamente distintiva en la cual hay muchas más variables de interés que datos observacionales y, como resultado, se basa en múltiples fuentes de evidencias, con datos que deben converger en un estilo de triangulación; además, se beneficia del desarrollo previo de proposiciones teóricas que guían la recolección y el análisis de datos. (Jiménez & Wilder, 2016, pág. 2)

Esta investigación es una investigación de estudio de caso, ya que estudia una problemática en un periodo de tiempo, que basado en un marco teórico de control interno se estudia cómo afecta la carencia de un manual de control interno en la empresa

### **3.3. Población y muestra**

Según Hernández y otros (2010, pág. 216) definen que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.

La población de esta investigación está representada por la empresa MC Fotografía del municipio de Ciudad Darío, donde existe un total de 11 trabajadores. De igual manera se toma como población las encuestas y entrevista practicadas a los diferentes servidores, de los cuales existe las encuestas y entrevistadas en físico y digital.

En esta investigación la población como un todo es el personal que labora en la empresa Mc Fotografía la cual existe un total de 10 trabajadores

- Gerencia: 1 persona
- Cajero: 1 personas
- Diseñadores gráficos: 4 personas
- Fotógrafos: 2 personas
- Supervisores: 1 personas
- Bodega: 1 Persona

Según Hernández y otros (2010, pág. 217) la muestra es un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta.

La muestra seleccionada en esta investigación fueron dos personas claves, de la entidad, siendo el gerente y el cajero, considerando a criterio propio las personas representativas de la empresa porque es ahí donde descansa el sistema de control interno.

### **3.4. Variables**

Una variable expresa las características, propiedades, atributos de objetos y fenómenos que se estudian y que ésta varía de un sujeto u objeto a otro, varían en el mismo sujeto u objeto. (Tamayo & Tamayo , 1987, pág. 83)

Las variables medidas en esta investigación fueron:

- 1. Control interno**
- 2. Empresa**

En el anexo 1 se presenta la Operacionalización de las Variables y los indicadores que permitieron la elaboración de los instrumentos de recolección de la información que sustentan los resultados de la investigación realizada

### **3.5. Métodos y técnicas para la recolección de datos**

En esta investigación se utilizó la entrevista y cuestionario a los cargos de cajero y gerente, para recoger información sobre los componentes de del control interno y generalidades de la empresa MC Fotografía, estos instrumentos se desprenden de los indicadores planteados en la operacionalización de las variables.

### **Métodos**

Para la recolección, procesamiento y análisis de los datos obtenidos se hizo uso del método empírico, científico y teórico.

El conocimiento **empírico** es aquella noción basada en el contacto directo con la realidad, por la experiencia, por la percepción que se hace de ella. El conocimiento empírico consiste en todo lo que sabe sin poseer un conocimiento científico, por ejemplo: se sabe que el fuego quema porque ya se vivió esa experiencia, se tiene conocimiento de que las flores nacen en primavera porque ya se ha observado esta situación, entre otras. (Flores, 2016).

Utilizando el método empírico, se obtuvieron los resultados de la investigación basados en las respuestas de encuestas y entrevista relacionando con los componentes del sistema de control interno, generalidades de la empresa y los procedimientos de control interno que lleva la empresa, los cuales fueron esenciales para el desarrollo de la investigación.

**El método teórico**, en términos generales, podemos concebir la investigación teórica como la actividad sistemática de elaborar, construir, reconstruir, explorar y analizar críticamente los cuerpos conceptuales (esto es, teóricos) en que se enmarcan las distintas áreas del saber. Inicialmente, es posible distinguir, al menos, tres dimensiones o funciones en las que la investigación teórica contribuye a la gestación del conocimiento académico: una dimensión organizativa, una productiva y otra crítica. Nótese que esta clasificación no pretende ser exhaustiva, así como tampoco se considera que las dimensiones mencionadas sean mutuamente excluyentes, sino que, por el contrario, se implican unas a otras. (Quesada, 2012, pág. 8)

El método teórico permitió recolectar y analizar información relacionada con la bibliografía existente sobre control interno y procedimientos administrativos y contables, para después contrastarlo con la información proporcionada por la empresa MC-Fotografía, permitiendo establecer analogías de la teoría; en la búsqueda de aumentar el entendimiento de los principios fundamentales.

**Científico:** El método científico es una serie de pasos sistemáticos e instrumentos que lleva a un conocimiento científico. Estos pasos permiten llevar a cabo

una investigación. Es concebido como una receta aplicada a cualquier problema, garantiza su solución, realmente no existe, pero tampoco puede negarse que la mayor parte de los investigadores, trabajan de acuerdo con ciertas reglas generales, que a través de la experiencia han demostrado ser útiles, la descripción de esto es lo que se conoce como «método científico de investigación» (Soriano, 2004, pág. 78)

El método científico es el procedimiento mediante el cual podemos alcanzar un conocimiento objetivo de la realidad, tratando de dar respuesta a las interrogantes acerca de cómo afecta la carencia de un manual de control interno en la empresa MC fotografía; y también se emplea con el fin de incrementar el conocimiento y en consecuencia aumentar mejores resultados y alcanzar nuestro objetivo.

### **Técnicas:**

#### **Entrevista:**

Según Bodgan (1986, pág. 100) entiende la entrevista como un conjunto de reiterados encuentros cara a cara entre el entrevistador y sus informantes, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que los informantes tienen respecto a sus vidas, experiencias o situaciones.

En otras palabras, consiste en hacerle preguntas directamente al sujeto o los sujetos de estudio, que luego podrá ser procesada estadísticamente o mediante otros métodos, para obtener una verdad. Es particularmente útil para cualquier investigación.

Con esta técnica se pudo obtener datos y evidencias de parte del personal de la empresa en correspondencia a las funciones que realizan cada uno de ellos, para determinar cómo se desarrollan las actividades y cada uno de los componentes del control interno y validar la existencia o no de un manual de control interno dentro de la empresa.

**Encuesta:**

Según Malhotra (2014, pág. 14) Las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado, dicho cuestionario está diseñado para obtener información específica.

El cuestionario aplicado en esta investigación está cuidadosamente diseñado y estructurado; se aplica a la muestra de una población. Su objetivo es obtener información específica de los participantes; que nos dará referencia sobre lo que queremos saber de una población más grande, de donde precisamente hemos extraído esa muestra.

## CAPITULO IV

### 4. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Este análisis se basó de conformidad con los objetivos específicos propuestos en esta investigación, para lo cual se utilizaron los instrumentos de recopilación de información que fueron descritos en el diseño metodológico, que al momento de aplicarlos a los informantes seleccionados permitió obtener información fundamental para el desarrollo de discusión de la problemática planteada. Los informantes en este proceso de investigación fueron Gerente, Administrador, Contadora de la empresa Mc fotos.

#### 4.1. Generalidades de MC Fotografía

Empresa especializada en la organización y promoción de eventos, ofreciendo información y servicios relacionados con esta importante industria que abarca: bodas, fiestas infantiles, bautizos y primera comunión, baby shower, cumpleaños y aniversarios, team building, graduaciones, quince años.



Figura 2: Logo de MC Fotografía  
Fuente: Resultados de investigación, 2020

En MC Fotografía puedes traer tus fotografías antiguas o dañadas y te las restauramos, no permitas que esos preciados recuerdos se pierdan. MC Fotografía se preocupa por una innovación constante de nuestros productos, para ofrecer las tendencias más modernas en el mundo de la fotografía, por esta razón se han implementado los anuarios digitales, además de los clásicos anuarios impresos.

Somos especialistas en trabajos en Photoshop, para una mayor ideal para editar cualquier fotografía, ya sea porque nos la envían y tenemos que procesar dichas fotografías. Gracias a nuestro buen trabajo contamos con una gran clientela de Nicaragua, Costa Rica, y Panamá.

#### 4.1.1 Lema, misión, visión y valores:

**Lema:** "Muchos toman fotografías, nosotros contamos historias"

#### Valores

- Compromiso con cada uno de nuestros clientes de ofrecer siempre el mejor servicio.
- Eficiencia en la entrega de todos nuestros productos.
- Respeto y trato profesional a nuestros clientes.
- Pasión en la realización y servicio de todos los servicios que ofrecemos.
- Calidad humana por parte de nuestro personal.

La visión, la misión y los valores de la empresa son declaraciones o manifestaciones que guían u orientan las decisiones, acciones y conductas de todos los miembros de la empresa.

La visión de la empresa MC Fotografía es clara, entendible y fácil de seguir para todos los miembros de la empresa. Es positiva, desafiante y está alineada y es coherente con los valores, los principios y la cultura de la empresa. La misión de la empresa sirve como punto de referencia o base para la toma de decisiones y las acciones de todos miembros de la empresa, pero además de ello, sirve como fuente de inspiración y motivación, le da identidad a la empresa, y permite informar qué es lo que hace la empresa y qué es lo que la diferencia de las demás.



Figura 3: Misión y visión de MC Fotografía

Fuente: Resultados de investigación de entrevista aplicada, 2020

La empresa desea tener éxito y busca beneficios, por tal razón se somete un sistema formal de dirección estratégica, es decir, seleccionar y definir perfectamente sus valores dentro de la cadena de valor de la compañía que la hará destacar frente a la competencia. Lo valores son aceptados y seguidos por todos los miembros de la empresa.

#### 4.1.6 Organigrama

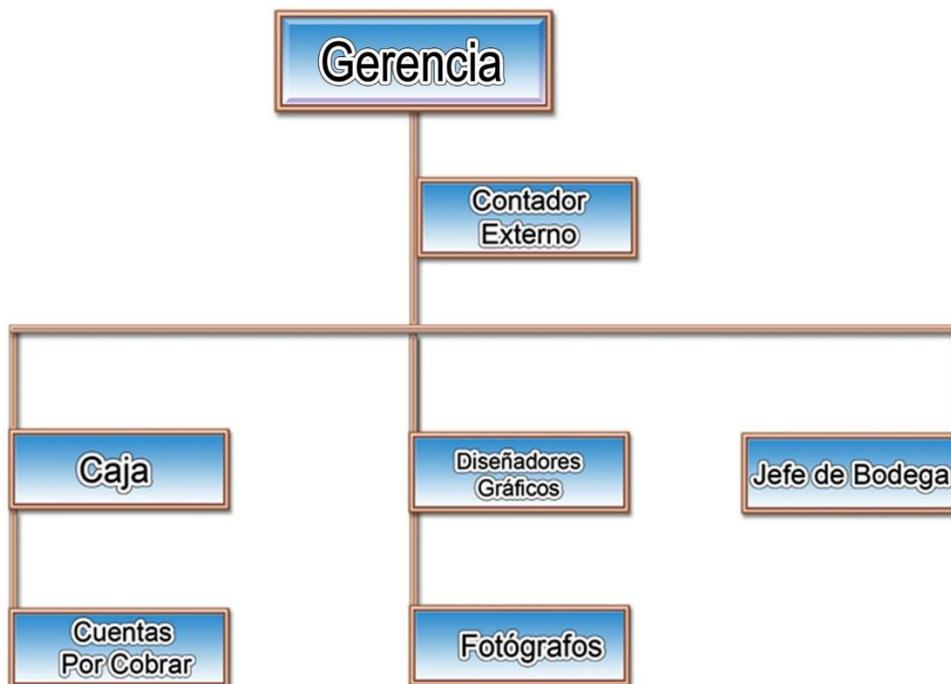


Figura 4: Organigrama

Fuente: Elaboración propia, a partir de entrevista aplicada, 2020

Este organigrama permite analizar la estructura de la organización representada y cumple con un rol informativo, al ofrecer datos sobre las características generales de la organización.

Este organigrama nos ayuda a diferenciar los niveles y áreas jerárquicas dentro de la empresa entre los trabajadores. Esto genera que el trabajador se ubique en la organización y sepa, principalmente, quién es su jefe, a qué área pertenece, qué

naturaleza de trabajo tiene que hacer y principalmente saber cómo aporta su trabajo de área hacia los objetivos de la organización.

Se diseñó el organigrama; ya que la empresa no cuenta con uno físicamente, el cual fue elaborado por la entrevista realizada a la empresa, proporcionándonos los datos para la creación de dicho organigrama. Y esto le sirve a la empresa para que esta esté de una forma más ordenada y representar de forma jerárquica cada una de las áreas o cargos de la empresa, y está diseñado de una forma muy sencilla y fácil de comprender.

#### **4.2. Actividad económica**

La actividad económica de la empresa MC Fotografía es de organización y promoción de eventos, produce marcos retablos y molduras en todos los tamaños y estilos, especializándose en edición de fotos y videos virtuales utilizando programas de alta gama.

Es importante mencionar que el régimen de este negocio es de cuota fija ya que sus ingresos por ventas mensuales son menores o igual a C\$ 100,000.00 córdobas y sus gastos en facturas de inventario de mercancías con un costo no mayor a C\$ 500,000.00 córdobas.

#### **4.3. Sistema contable**

Los Sistemas Contables es el conjunto de métodos y procedimientos que se utilizan para recabar, clasificar, resumir y presentar la información financiera de una empresa. (Warren, 2009, pág. 202)

La empresa MC Fotografía no cuenta con un sistema de contabilidad interna por lo que tiene que recurrir a un despacho de contadores que se encargan de realizar todas sus operaciones contables, que le permite llevar un registro adecuado de todas las operaciones que realiza la entidad, de esta manera informar a la gerencia el resultado obtenido de las actividades realizadas durante el periodo. Esto

lo pudimos constatar de acuerdo a la guía de observación que se realizó en la empresa.

## 4.2. Control Interno implementado en la empresa MC Fotos

### 4.2.1. En el área de efectivo

#### a) Caja general:

Es la cuenta que registra todo el efectivo que ingresa y salga de la empresa. Se carga con los cheques que recibe y se abona cuando se hace el depósito de los mismos en banco.

Es una cuenta de saldo deudor o cero nunca acreedor. Indicara el efectivo, cheques o vales que encuentran en la caja.

Tabla 1: Procedimientos de control interno en el área de caja general

Nº	Procedimiento
1	Se debe nombrar un encargado de caja general.
2	Todos los ingresos de efectivos deben hacerse constar en un recibo de ingresos, el cual debe ser firmados y sellados por el cajero
3	Los recibos de caja deben ser pre numerados de imprenta en secuencia numérica y usados en orden
4	Todos los ingresos deben ser depositados íntegramente a más tardar el siguiente día laborable. El cajero debe anexar el volante del depósito al recibo de ingreso correspondiente y debe quedarse con una copia.
5	Los ingresos y depósitos deben ser registrados por una persona independiente de las labores de manejo de efectivo ingresados.
6	El cajero debe llevar diariamente un formulario de recepción de efectivo donde conste el número del recibo, fecha y monto recibido.
7	Realizar todos los pagos en cheques.

Fuente: Resultado de investigación a partir de los instrumentos aplicados en el 2020

## b) Caja chica

Toda empresa suele asignar mensualmente, semanalmente o diariamente determinadas sumas de dinero para solventar gastos pequeños pero necesarios para continuar con su actividad, por ejemplo, puede tratarse de suministros como papel, tinta, lápices, copias e incluso artículos de limpiezas y todo aquello que se requiere para la actividad del negocio. A continuación, se presentan los procedimientos de control interno en el área de caja chica que se desarrollan en la empresa MC fotografía:

Tabla 2: Procedimientos de control interno en el área de caja chica

N°	Procedimiento
1	Se utiliza un fondo de caja chica de C\$ 5,000.00, el cual es reembolsado conforme se realizan los gastos y el fondo se va agotando (generalmente cuando los gastos ya ascendieron a los C\$ 4,000.00), ya que no existe un manual que especifique en qué momento ha de solicitarse el reembolso.
2	Los pagos menores que se realizan son en concepto de transporte, compra de útiles de oficina, impuesto por limpieza pública y rotulación, insumos de cafetería, viático de alimentación entre otros.
3	Existe una sola persona que maneja el fondo fijo de caja chica.
4	Cuando se hace entrega de dinero para realizar un pago, el responsable de caja chica elabora un vale provisional, posteriormente al momento de la rendición de cuentas se realiza el recibo de caja chica. Si el gasto fue menor al valor entregado, se escribe una nota en el vale y luego se archivan.
5	La justificación de reembolso de caja chica no es revisado por otra persona ya que pasa directamente a la administración para su aprobación y, la misma responsable de caja, elabora el cheque de reembolso.
6	Los cheques de los reembolsos se emiten a nombre de la responsable de caja chica, pero en ocasiones se emite a nombre de la Gerente
7	Los arqueos se realizan una vez al mes y la persona que los realiza es la misma responsable del fondo, es decir, que no hay nadie asignado para la realización de los arqueos de caja chica.

Fuente: Resultado de investigación a partir de los instrumentos aplicados en el 2020

## c) Banco

El efectivo en banco es manejado en dos cuentas, moneda nacional y extranjera (córdobas y dólares), del Banco Centroamericano (BANCENTRO), mediante estas cuentas los clientes realizan sus pagos por medio de depósitos o transferencias bancarias, sean estos en concepto de anticipos, abonos o cancelación de facturas de crédito.

Además, es importante mencionar que en MC Fotografía se firma cheques en blanco; lo cual consideramos que es un riesgo para la empresa, aparte si la persona no es de confianza, puede que cobre el cheque para sí mismo y recibir en su cuenta una cantidad de dinero que no le corresponde o no ha sido acordado.

Al emitir cheques en blanco, se le concede a un tercero el documento. Se supone que dicha persona debe ser de gran confianza, pues será ella quién rellene la cantidad que se ha de pagar en este tipo de cheque.

La gerente administrativa, la cajera y la contadora son las encargadas de realizar aquellos procedimientos que están relacionados con el efectivo en banco, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 3: Procedimientos de control interno en el área de Banco

N°	Procedimiento
<b>La gerente administrativa:</b>	
1	Revisa y valida en línea los depósitos de los clientes a través de Banca net de BANCENTRO.
2	Realiza pagos en línea de la planilla del personal.
3	Autoriza los pagos y firma los cheques.
<b>La cajera:</b>	
1	Tiene la custodia de las chequeras.
2	Elabora los cheques y es quien gestiona los pagos para la emisión de cheques.
3	No existe un documento de solicitud de pago o de cheque, solamente se adjuntan los soportes y se pasan para la autorización y firma.
4	Custodia los cheques emitidos para su pago.
5	Se encarga de elaborar los recibos oficiales de caja de los depósitos o pagos realizados de los clientes en el banco
<b>La contadora:</b>	
1	Elabora las conciliaciones bancarias.
2	Registra todas las operaciones bancarias y comprobantes de pago.
3	Retira la documentación a los tres días de cada mes y la entrega a los quince días del mes en curso.
4	Una vez realizado los pagos, no existe un sello de pagado para los documentos soportes del comprobante.

Fuente: Resultado de investigación a partir de los instrumentos aplicados en el 2020

#### 4.2.2 En el área de Inventario

La persona encargada de llevar el inventario, es la encargada de llevar aquellos procedimientos que están relacionados con el inventario:

Tabla 4: Procedimientos de control interno en el área de inventario

N°	Procedimiento
<b>Inventario</b>	
1	Realizar inventarios físicos semanalmente.
2	Conserva las hojas originales de los recuentos físicos practicados por los empleados de la empresa.
3	Utiliza instrumentos de notas de entradas y revisiones para registra la mercancía entrante.
4	Suscribe actas por faltantes o sobrantes de inventarios.
5	Los inventarios deben encontrarse en instalaciones que los protejan de deterioros físicos o de robos y procurar que solo tengan acceso a las mismas el personal de inventario debidamente autorizado.
6	Verificar que la mercancía recibida se encuentre en su totalidad en óptimas condiciones.
7	De no coincidir los documento (orden de compra y factura) se informa al jefe de compras sobre las irregularidades.

Fuente: Resultado de investigación a partir de los instrumentos aplicados en el 2020

En el área de inventarios no existen Manuales de control interno, esta área es generalmente el de mayor significación dentro del activo, ya que su buen manejo procede las utilidades de la empresa; de ahí la importancia que tiene la implementación de un adecuado sistema de control interno para esta área; la empresa al no contar con un adecuado manual de control interno obtiene las siguientes desventajas:

- Aumenta los costos financieros ocasionados por mantener cantidades excesivas de inventarios.
- Aumenta el riesgo de fraudes, robos o daños físicos
- Ocasiona que dejen de realizarse ventas por falta de mercancías
- Ocasiona o aumenta perdidas resultantes de baja de precios
- Aumenta el costo de la toma del inventario físico anual.

### 4.2.3 En el área de Cuentas por cobrar

La cajera es la encargada de realizar los siguientes procedimientos en el área de cuentas por cobrar:

Tabla 5: Procedimientos de control interno en el área de Cuentas por cobrar

N°	Procedimiento
1	Deben efectuarse arquezos sorpresivos a la persona que maneja la documentación de las cuentas por cobrar.
2	Deben llevarse un registro, en cuenta de orden, de las cuentas incobrables ya canceladas.
3	Las notas de crédito siempre deben estar apoyadas por la documentación correspondiente y ser autorizadas por un funcionario responsable.
4	Debe prepararse mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestren el comportamiento de los clientes, en especial los morosos.
5	Los documentos dados de baja en libros, deberán ser controlados y chequeados periódicamente.

Fuente: Resultado de investigación a partir de los instrumentos aplicados en el 2020

El área de cobranza no cuenta con un encargado para dicha área, esta función lo hace la persona de caja la cual se encarga de llamar al cliente.

Las conciliaciones de las cuentas por cobrar son conciliadas trimestralmente; las cuentas por cobrar representan un rubro que sirve de base para tomar decisiones, los desgloses que se hagan a través de notas de revelación y la explicación que se le dé a las políticas contables que guardan, son elementos que deben estar con suficiente veracidad, con el objeto de que el usuario de la información financiera tome las decisiones pertinentes necesarias

Los riesgos encontrados son:

- No cuentan con un personal que se dedique específicamente a esta área.
- No crear políticas contables de medición para recuperar las cuentas por cobrar en función a políticas comerciales preestablecidas.

### 4.3. Evaluación del control interno

Mediante la observación y la aplicación de instrumentos (entrevistas y cuestionarios) se realizó la evaluación del control interno de MC Fotografía.

La gerencia no ha tomado la iniciativa de diseñar e implementar un manual de control interno contable que sirva de guía para la protección de los activos y el registro adecuado de las operaciones, pues es el instrumento que permite medidas preventivas y hacer correcciones inmediatas para salvaguardar la inversión y asegurar las operaciones.

La gerencia no ha creado un organigrama funcional donde quede plasmada la estructura organizativa de la entidad; por lo que se diseñó uno. De igual forma, MC Fotografía carece de un manual de funciones, el cual es de gran importancia para dejar graficado de forma eficaz y explícita los niveles de autoridad y responsabilidad de cada área en el organigrama, trayendo como consecuencia que muchas tareas o actividades recaen en una sola persona, en este caso la cajera, violentando principios de control interno tales como: responsabilidades delimitadas y separación de funciones; además tiene acceso a registros contables a pesar de tener bajo su responsabilidad el fondo fijo para gastos menores de la caja chica, la emisión de cheques y pagos.

La contabilidad en MC Fotografía es externa, es decir, que un despacho de contadores es el encargado de registrar todas las operaciones de la empresa. Esto implica que los movimientos contables del efectivo de caja y banco también son registrados externamente porque la empresa contrata los servicios profesionales de contadores para llevar la contabilidad y no posee un sistema contable automatizado.

En base a las consideraciones anteriores, la empresa no cuenta con una información actualizada para ser brindada en el momento oportuno de los saldos de efectivo ya que los libros auxiliares de banco en los cuales se registran los movimientos también los lleva el despacho de contadores y los entrega, junto con las conciliaciones bancarias, a los 15 días del siguiente mes.

MC Fotografía carece de un manual de control interno contable donde se establezcan formalmente las políticas, normas y procedimientos y, por lo tanto, ni la gerencia ni el personal tiene una guía para realizar las actividades de forma adecuada para minimizar los riesgos y alcanzar los objetivos empresariales.

Es necesario el diseño e implementación de un manual de control interno contable en la empresa MC Fotografía para alcanzar los objetivos propuestos de la gerencia, minimizar los riesgos mediante el cumplimiento de los principios de control interno como base para controlar todas las actividades de los empleados y el adecuado registro de las operaciones.

#### **4.4 Componentes del control interno según COSO**

Los componentes del control interno son el cuerpo del sistema y existen por las funciones que desarrolla cada uno de ellos. Consta de 5 componentes, los cuales son:

- Ambiente de control
- Evaluación del Riesgo
- Actividades de Control
- Información y Comunicación.
- Supervisión y Monitoreo

##### **4.4.1. Ambiente de control**

El ambiente de control es un factor intangible bien importante en las actividades de la entidad, el cual a veces no se le brinda la atención debida. Sin embargo, es el primero de los componentes interrelacionado de la gestión de riesgo empresarial siendo la base de los otros componentes de la gestión de riesgo.

La base de una buena administración comienza con el desarrollo de un buen ambiente de control interno. El ambiente de control interno es afectado por las acciones de los empleados, esto es debido a que no siempre se reconoce, no se entiende, no se comunica y no es establecido adecuadamente por la gerencia.

Sin embargo, la actitud, acción y valores de la gerencia vienen a establecer el tono de la entidad en la administración y operación, además, influenciando el ambiente de control interno en las actividades de desempeño de los empleados

El ambiente de control interno es considerado como uno de los componentes claves en la gestión de los riesgos de la entidad. Considere que el ambiente de control interno se dirige a obtener:

Operaciones Eficientes y Eficaces, Confiabilidad de la Información Financiera, Cumplimiento de las leyes, regulaciones y las normas aplicables, Reducción en las pérdidas, Salvaguardar los recursos disponibles.



Gráfico1: Ambiente de control  
Fuente: Fuente: Resultado de investigación a partir de los instrumentos aplicados en el 2020

Al realizar el análisis a la entidad correspondiente se obtuvo una calificación de 84.29% en el componente del control interno ambiente de control, siendo este resultado satisfactorio debido a que la mayoría de los aspectos condicionantes son cumplidos por la entidad, pero a pesar de esto la entidad presento debilidades en los principios 3 y4, principalmente al no contar con un organigrama que manifieste claramente la relación jerárquica funcional, definiendo los puestos de trabajo necesarios para el cumplimiento de los objetivos deseados.

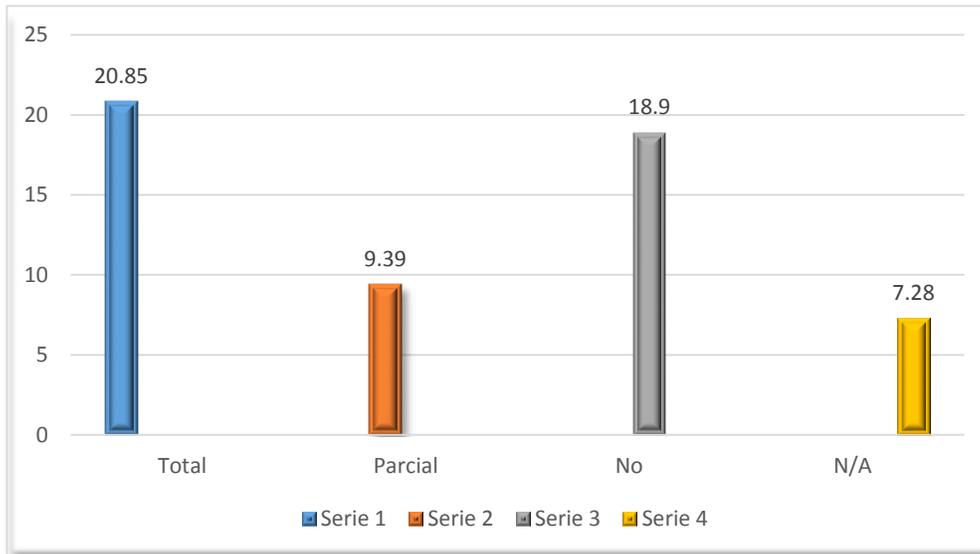


Gráfico 2: Evaluación de riesgo

Fuente: Resultado de investigación a partir de los instrumentos aplicados en el 2020

El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra o afecte adversamente el cumplimiento de objetivos. La evaluación del riesgo se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos.

La evaluación del riesgo comprende los principios de definición de los objetivos e identificación y evaluación de los riesgos, determinación de la gestión de riesgos, evaluación de la probabilidad de fraude y evaluación de sucesos o cambios que afecten al sistema de control interno.

Según el porcentaje arrojado en la evaluación de riesgo es del 50.18% siendo este resultado bajo. En la empresa MC Fotografía, según las repuestas de los trabajadores, no existe evaluación del riesgo en la entidad, debido fundamentalmente a que no cuentan con un plan alternativo, consideramos necesario que la gerencia debe crear un plan de contingencia para disminuir las probabilidades de ocurrencia de los riesgos. Administrar el riesgo de acuerdo a las necesidades a que está expuesta la entidad.

La empresa MC Fotografía especifica cuáles son sus objetivos con la suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos relacionados a tales objetivos. La entidad debe conocer y abordar los riesgos con que se enfrenta, estableciendo mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes en las distintas áreas.

Los procesos de evaluación del riesgo deben estar orientados al futuro, permitiendo a la dirección anticipar los nuevos riesgos y adoptar las medidas oportunas para minimizar y/o eliminar el impacto de los mismos en el logro de los resultados esperados. La evaluación del riesgo tiene un carácter preventivo y se debe convertir en parte natural del proceso de planificación de la empresa.

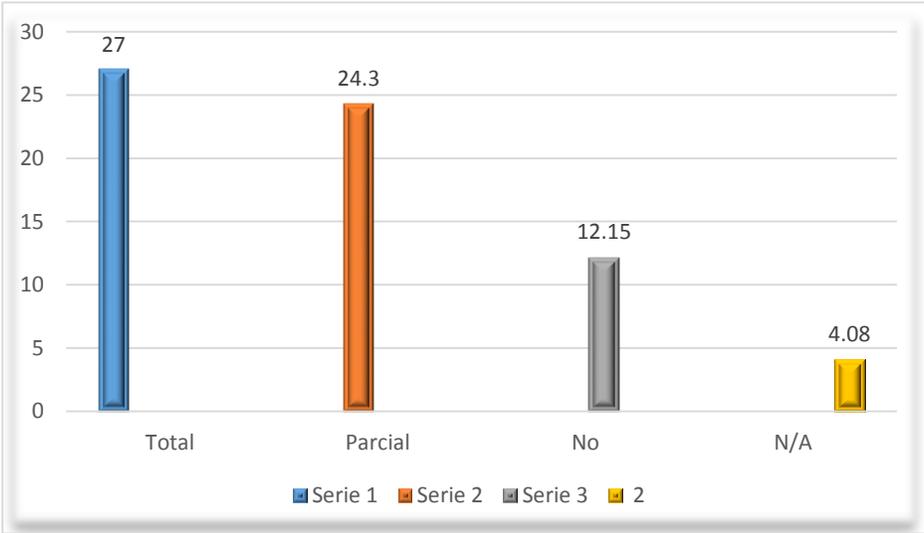


Gráfico 3: Actividades de control.  
Fuente: Fuente: Resultado de investigación a partir de los instrumentos aplicados en el 2020

Las actividades de control son aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad. Para ser efectivas deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un periodo determinado y tener un costo adecuado, que sea razonable y relacionado directamente con los objetivos del control.

Las actividades de control deben ser preferentemente de carácter preventivo y apoyarse en los sistemas de información institucionales; y, en su caso, las de carácter correctivo buscan mitigar el impacto de los riesgos que pudieran materializarse.

Las actividades de control comprenden los principios de desarrollo de actividades de control para mitigar los riesgos, control sobre la tecnología de la información y comunicación y el establecimiento de políticas para las actividades de control.

Al realizar el análisis correspondiente se obtuvo un resultado en la evaluación del 67.53%, estas deben establecerse realmente como actividades de control, conforme al nivel de riesgos identificado previamente.

Las actividades de control deben ser evaluadas en forma permanente por las unidades administrativas de la entidad con la finalidad de asegurar su adecuada documentación, efectivo funcionamiento, vigencia y mejora continua, este porcentaje indica que las actividades de control son muy pocas, la administración confía en la información recibida por lo que no efectúa controles rutinarios.

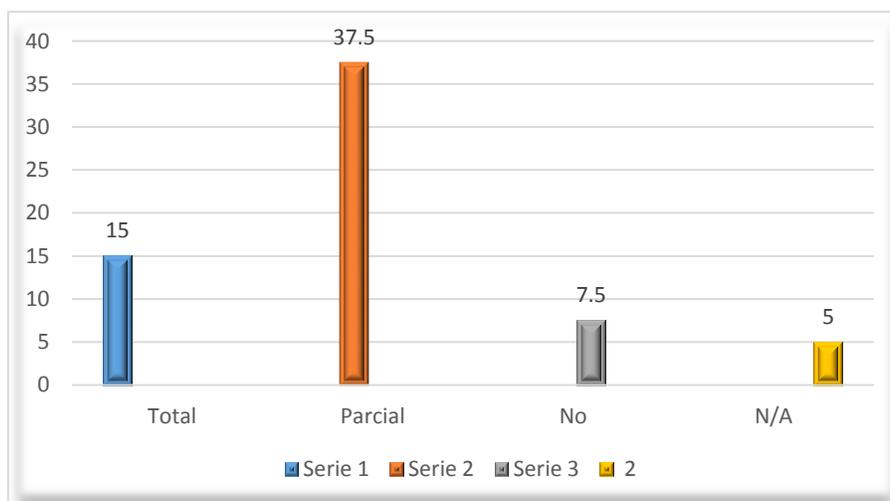


Gráfico 4: Información y comunicación.

Fuente: Fuente: Resultado de investigación a partir de los instrumentos aplicados en el 2020

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo las responsabilidades de Control Interno que apoyen el logro de sus objetivos. La administración obtiene/genera y utiliza la información relevante y de calidad a partir de fuentes internas y externas para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del Control Interno. La comunicación es el proceso continuo de suministro, intercambio y obtención de información necesaria.

A través del cuestionario aplicado a la empresa MC Fotografía, hemos encontrado un grado de deficiencia intermedio en el cumplimiento del componente de información y comunicación con un porcentaje del 65%.

El sistema de información con el que cuenta la empresa actualmente no es el más adecuado, no realiza mantenimientos regulares al equipo del cajero, el área de inventario no cuenta con un sistema adecuado para llevar un mejor control de los materiales existe en almacén y también detectamos que en el área de cuentas por cobrar no cuenta con un área específica por lo que recae sobre la cajera esa tarea.

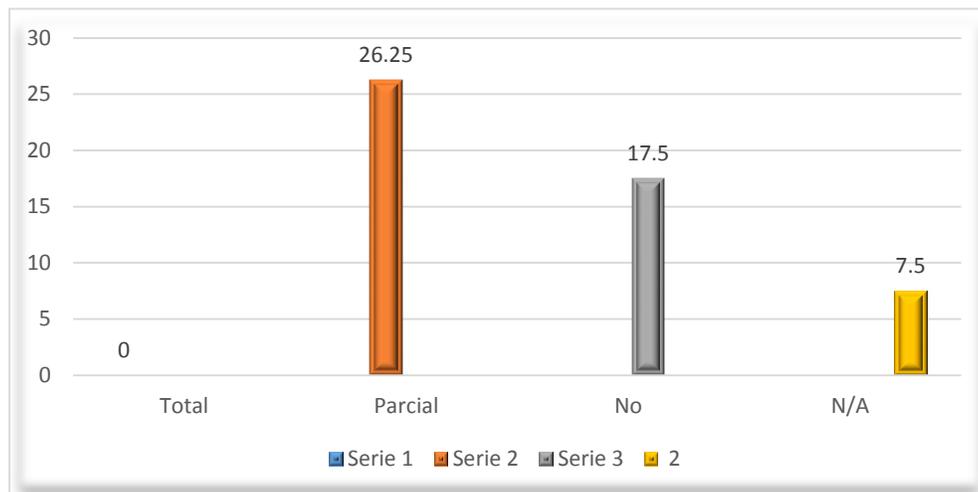


Gráfico 5: Monitoreo

Fuente: Fuente: Resultado de investigación a partir de los instrumentos aplicados en el 2020

Las de monitoreo son actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión (o seguimientos) de la entidad con fines de mejora y

evaluación. El sistema de Control Interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Las evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas son usadas para determinar si cada uno de los componentes y sus principios está funcionando.

En cuanto al componente de control monitoreo, se puede decir que la calificación promedio para el monitoreo es de 51.25%, ubicándose en un nivel de cumplimiento insatisfactorio.

No se ejercen actividades de monitoreo sobre los procesos y procedimientos. Durante el proceso de evaluación, se logró establecer que la gerencia de la empresa no vislumbra la importancia del control interno y las implicaciones de los riesgos que se corren por las falencias en este aspecto. No sirve de nada aplicar controles internos si no se está monitoreando el cumplimiento de los mismos.

De lo anterior llegamos a la conclusión que el componente con mayor presencia y cumple con los principios es el Ambiente de control con un total de 84.29%, el que menos se cumple es la evaluación de riesgo con un total de 50.18% tal como se manifiesta en el siguiente grafico

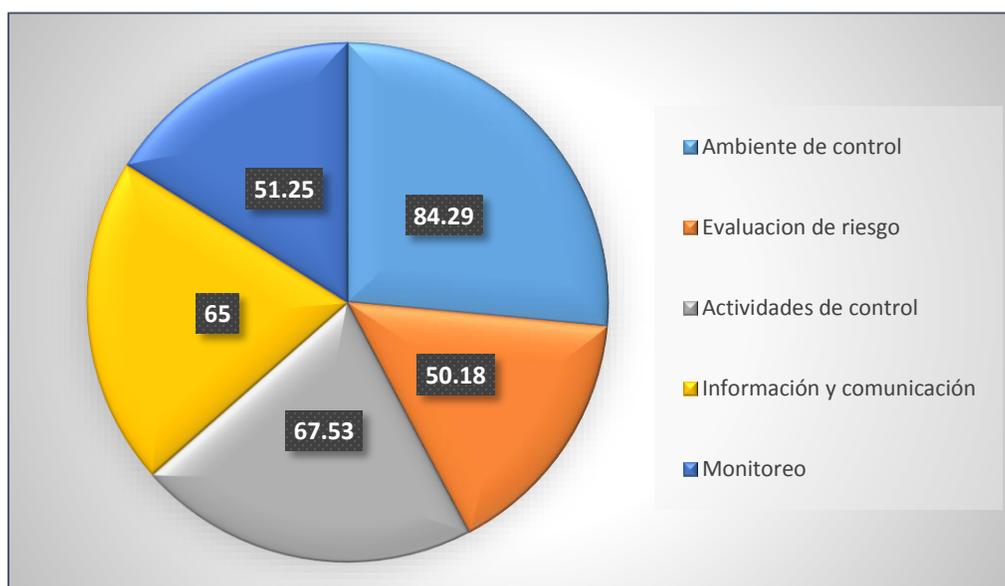


Gráfico 6: Componentes de Control Interno

Fuente: Resultado de investigación a partir de los instrumentos aplicados, 2020

Esto demuestra que MC Fotografía no cumple en su totalidad con los componentes del control interno, demostrando fragilidad en su entorno laboral y no logrando así una seguridad razonable respecto del logro de objetivos de la entidad.

Para ello se requiere que cada uno de los cinco componentes y cada uno de los principios asociados a los mismos estén presentes y en funcionamiento. No solo que existan formalmente, sino que estén operando en la práctica. Los cinco componentes deben trabajar juntos y de manera integrada. Es decir que, operando en conjunto, se reducen (razonablemente) los riesgos de no lograr los objetivos institucionales. Si algún componente no funciona o lo hace de un modo defectuoso, entonces no se puede concluir que se tiene un sistema efectivo de Control Interno.

#### **4.5. Operaciones administrativas y contables, empresa MC Fotos.**

##### **4.5.1. Operaciones administrativas**

Son aquellas que se preocupan de todas las acciones que se deben desplegar en forma coordinada, para que la organización funcione en un orden y en el sentido

que la planificamos, de esta forma se pueden lograr obtener los resultados que habremos definido como objetivos y se consiguen a través de la eficiencia y eficacia que se requiere. (Pisfil, 2016, pág. 30)

**a) Gerente**

- Desarrollar, implementar, monitorear y revisar planes, procesos y sistemas tácticos y operativos, cumpliendo con los objetivos criterios, políticas, fechas de entregas y otros requisitos de empresa.
- Contratar nuevos empleados.
- Emitir y aprobar los cheques.
- Entrenar, orientar, supervisar y sancionar a miembros del personal para asegurar la eficiencia de las operaciones.
- Supervisar el mantenimiento y reparación de equipos de oficina.
- Encargarse de las quejas y reclamos, y encontrar una solución posible.

**b) Caja**

La administración de MC Fotografía requiere de pequeños gastos diarios que se deben manejar mediante una caja chica; que le permite a la empresa tener a mano una suma de dinero determinada para realizar y controlar gastos en efectivo, por ley, menores a los cinco mil córdobas.

Como parte de una administración eficiente, es indispensable que se asienten cuidadosamente los gastos cotidianos realizados, los cuales luego pueden ser agrupados en un solo rubro en los libros contables de la empresa sin necesidad de detallarlos minuciosamente.

El uso eficiente de la caja chica de MC Fotografía permite:

- Disponer de pequeñas cantidades de efectivo de manera inmediata
- Enfrentar gastos imprevistos del negocio
- Comprobar y justificar el manejo de efectivo

- Realizar las reposiciones inmediatas del efectivo del que se haya dispuesto
- Confiar el control de estos desembolsos a una persona de confianza y con conocimiento del manejo contable y administrativo de la empresa

Entre los pagos que se pueden hacer con este monto en efectivo están:

- Papelería, consumibles y artículos de oficina
- Utensilios y productos de limpieza
- Pasajes y transporte público
- Materiales y mano de obra de reparaciones menores
- Suministros cotidianos, como agua purificada y café.

En el área de caja las debilidades de control interno que se encontraron fueron:

- Detectamos que no se realizan arqueos sorpresivos, para comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo y que por lo tanto el saldo que presente la cuenta sea igual al de la caja.
- Se pudo apreciar que el fondo de caja chica no es respetado por la gerente, ya que toma parte de ese dinero para otros fines dejando vulnerable el área de caja.

### **c) Inventario**

El control de inventario se refiere a todos los procesos que conllevan al suministro, accesibilidad y almacenamiento de productos la empresa MC Fotografía para minimizar los tiempos y costos relacionados con el manejo del mismo: es un mecanismo a través del cual, la organización administra de manera eficiente el movimiento y almacenamiento de mercancía, así como el flujo de información y recursos que resultan de ello.

La empresa MC Fotografía tiene las siguientes operaciones, con el fin de tener un buen manejo de inventario:

- Mantener un catálogo con los productos que se manejan. Organizar la información que se posea sobre las existencias y complementarla con detalles pertinentes, además de depurarla de manera constante, facilita la visualización de necesidades y oportunidades del inventario en tiempo real.
- Clasificar los productos. Aunado a lo anterior, separar por grupos semánticos: ya sea por proveedor, éxito de venta o rezago, hará más accesible la información del inventario, así como agilizará la toma de medidas necesarias (reabastecimiento, re-ofertas, entre otras).
- Establecer un método y periodicidad para la realización de inventarios:
- Inventario perpetuo. Se hace un registro continuo (día a día) de la producción y venta de artículos, por lo que se puede conocer el costo del inventario y las existencias en el mismo sin tener que determinar una fecha de inventariado.
- Inventario periódico. Se eligen fechas específicas para contabilizar la mercancía según las necesidades de la empresa, lo que suele requerir más tiempo y esfuerzo. Debe considerarse el cese de actividades momentáneo.
- Comprender conceptos clave para su integración:
  1. Stock máximo. Límite de unidades, por artículo, que se desea mantener en almacén según las ganancias y costos que representen.
  2. Stock mínimo (de seguridad). Existencias mínimas, por artículo, que se requieren en almacén considerando labores de reabastecimiento y las posibles pérdidas que su carencia signifique.
- Punto re-orden. Momento (medido por la cantidad de existencias) en el que se deben realizar órdenes de reabastecimiento tomando en cuenta tiempos y costos de proveedores.

#### **4.5.2. Operaciones Contables**

Según Catacora (1997, pág.51) “Los procedimientos contables para caso, estarán basados en el ciclo de operaciones del negocio y los principios de contabilidad

de aceptación general aplicables individualmente debido a que el registro de la información contable se realiza de acuerdo con el ciclo”.

Se refiere a todas las operaciones y transacciones que registran la Contabilidad en un período determinado, regularmente el del año calendario o ejercicio económico, desde la apertura de libros hasta la preparación y elaboración de Estados Financieros.

Un asiento contable es la anotación o partida doble afectando las cuentas de catálogo contable ya sean cuantas de activo, pasivo, capital, cuentas de ingreso o gasto todo depende del tipo de acontecimiento económico. En la jurnalización se debe tomar en cuenta la fecha, que cuentas deben ser afectadas de acuerdo a su origen sean cuentas de deudoras o acreedores y un concepto del hecho contable siendo esto plasmado en un comprobante de pago o comprobante de diario

#### **4.5.2.1. Ingresos**

“Estos ingresos son provenientes de transacciones con terceros (ventas) y de los incrementos patrimoniales resultantes del aumento del valor de los activos” (Robeth, 2010, pág. 65)

Es el incremento bruto independiente de los costos que lo producen y de las relaciones que hay entre el ente y los propietarios.

La empresa MC Fotografía”, trabaja con la contabilidad patrimonial a base de acumulados, esta ayuda a que el registro y ordenamiento de la información de las transacciones practicadas en unidades económicas dentro de la empresa sean con el objeto de cuantificarlas para la toma de decisiones de carácter administrativo.

Algunos ejemplos de ingresos son los derivados de ventas de productos, cobranza a un empleado (Prestamos a empleados), cuentas por cobrar a clientes etc.

En contabilidad, las cuentas contables de ingresos tienen las siguientes características:

1. Aumentan por el haber y disminuyen por el debe.
2. Presentan saldo acreedor.
3. Dan lugar a cambio en el patrimonio neto de la empresa, ya que son cuentas de diferencia.
4. Al final del ejercicio contable sus saldos son trasladados a la cuenta de resultado del ejercicio, por tanto, en cada año contable empieza con saldo cero.
5. Solo pueden recibir anotaciones en el debe (gastos) o en el haber (ingresos), según sea su naturaleza.

**Ventas:** esta cuenta registra la Venta de Mercancías al Precio de Venta, esta cuenta es de tipo nominal de Ingreso que se debe Abonar siempre, a excepción de los casos en los cuales se Cargan:

1) para corregir errores cometidos en libro.

2) al momento de "cerrar" a fin del periodo contable. Su saldo: siempre es Acreedor a cero.

Entre los ingresos que percibe la empresa MC Fotografía están las ventas molduras y retablos en todos sus tamaños y diseños, además de contar de servicios de organización y promoción de eventos tales como: bodas, fiestas infantiles, bautizos y primera comunión, baby shower, cumpleaños y aniversarios, team building, graduaciones, quince años.

La empresa MC Fotografía presenta ingresos por ventas de contado, la empresa vende:

15 molduras	C\$150
50 Retablos	C\$85

30 Retablos diplomas C\$75

Tabla 6: Contabilización de venta de molduras y retablos de contado

ASIENTO CONTABLE				
COMPROBANTE DE DIARIO				
Código	Cuenta	Parcial	Debe	Haber
1.1.02	Efectivo en Banco		8,750.00	
1.1.02.01	Cta corriente/MN	8,750.00		
4.1.01	Venta			8,750.00
4.1.01.01	Molduras	2,250.00		
4.1.01.02	Retablos 11x17	4,250.00		
4.1.01.03	Retablos diploma	2,250.00		
	Sumas iguales		8,750.00	8,750.00

Fuente: Elaboración propia, en base a MC Fotografía, 2020

La elaboración de facturas es elabora por la cajera donde se detalla lo vendido a cada cliente, es realizado con el objetivo de tener un mejor control de todos los ingresos percibidos por venta y mantener un control efectivo en inventarios.

**MC Fotografía**  
Del Buen Clima 3 cuadras al sur y media al este  
Barrio Revolución \_ Ciudad Dario

**Facturas**

**Número**

Codigo Cliente 08  
GLORIA BALTODANO BERMUDEZ  
Panama San Miquelito  
507 67812234 /

Emisión 09/05/2020  
Vendedor GEN  
Términos EFEC  
Contado

En C\$  En US \$   
1 US \$ = C\$ 34.000  
 Precio incluye IVA

RUC Regular Ref. Cliente Comprob. Vence 09/05/2020

Línea	Código	Descripción	Bodega	Cantidad	Unidad	Prec. Unit. C\$	Dcto.%	SubTotal C\$
1	02	Molduras 11x17	PRI	15.00	UN	150.00		2,250.00
2	05	Retablo 11x17	PRI	50.00	UN	85.00		4,250.00
3	07	Retablo diploma	PRI	30.00	UN	75.00		2,250.00
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								

Observaciones:

Enviar a:  
GLORIA BALTODANO BERMUDEZ  
Panama San Miquelito  
507 67812234 /

Subtotal C\$ 8,750.00  
Dcto. % 0.00  
Miscel. %  
IVA 0.00% 0.00

**TOTAL C\$ 8,750.00**

Imprimir Documento

Figura 5: Documento soporte (Factura de contado)

Fuente: Elaboración propia, en base a MC Fotografía, 2020

Por otra parte, dentro de los ingresos se encuentra los que llaman otros ingresos.

Según (Robeth, 2010, pág. 75)Una empresa, además de los ingresos que obtiene por venta (actividad principal) puede generar otros ingresos, normalmente

de menor importancia y de manera más o menos regular, que denominaremos "Otros ingreso de explotación".

Las características de estos otros ingresos son:

- No constituyen la actividad principal de la empresa.
- Pero tampoco tienen naturaleza extraordinaria, sino que presentan cierta recurrencia.

Ejemplo de algunos de ellos pueden ser:

Alquileres, servicios realizados para terceros, cesión de patentes, transportes, etc.

La empresa MC Fotografía, dedicada a las reparaciones y ampliaciones y diseño también recibe otros ingresos en este caso por la venta 2 computadoras usadas ya depreciadas por la empresa.

Ejemplo:

La empresa MC Fotografía vende en efectivo dos computadoras por C\$ 4,800.00, el precio de costo de las computadoras es de C\$ 24,000.00 y la depreciación acumulada de C\$ 19,200.00

Tabla 8: Contabilización de venta de 2 Computadoras usadas de contado

<b>ASIENTO CONTABLE</b>				
<b>COMPROBANTE DE DIARIO</b>				
<b>Código</b>	<b>Cuenta</b>	<b>Parcial</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
<b>1.1.01</b>	Caja		4,800.00	
1.1.01.02	Caja chica	4,800.00		
<b>1.2.05</b>	Depreciación acumulada		19,200.00	
1.2.05.05	Depreciación	19,200.00		
<b>1.2.04</b>	Mob. Y Equipo de Oficina			24,000.00
1.2.04.01	Computadora de escritorio	24,000.00		
	Sumas iguales		24,000.00	24,000.00

Fuente: Elaboración propia, en base a MC Fotografía, 2020

La factura es elabora por la cajera donde se detalla lo vendido a cada cliente.

**MC Fotografía**  
Del Buen Clima 3 cuadras al sur y media al este  
Barrio Revolución \_ Ciudad Dario

**Facturas**

**Número**

Codigo Cliente <u>016</u>		Emisión <u>010/09/2019</u>	En C\$ <input checked="" type="checkbox"/>	En US \$ <input type="checkbox"/>
<b>MARCIAL MENDOZA ARTOLA</b>		Vendedor <u>GEN</u>	1 US \$ = C\$ <u>33.00</u>	
Matagalpa- Ciudad Dario		Vendedor generico		<input checked="" type="checkbox"/> Precio incluye IVA
505 86643649/		Términos <u>EFEC</u>		Contado

RUC _____	Regular _____	Ref. Cliente _____	Comprob. _____	Vence _____
-----------	---------------	--------------------	----------------	-------------

Línea	Código	Descripción	Bodega	Cantidad	Unidad	Prec. Unit. C\$	Dscto. %	SubTotal C\$
1	020	Computadoras de escritorio	PRI	2	UN	2600.00		5200.00
2			PRI		UN			
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								

Observaciones: \_\_\_\_\_

Enviar a: **MARCIAL MENDOZA ARTOLA**  
Matagalpa- Ciudad Dario  
505 86643649/

Subtotal C\$	5,200.00
Descto. %	0.00
Miscel. %	
IVA <u>0.00%</u>	0.00
<b>TOTAL C\$</b>	<b>5,200.00</b>

Imprimir Documento

Figura 6: Documento soporte (Factura de contado)  
Fuente: Elaboración propia, en base a MC Fotografía, 2020

#### 4.5.2.2. Egresos

Según Rodríguez (2014, pág. 87) los egresos son las salidas o partidas de descargo, es decir las salidas de dinero de una empresa u organización, lo que incluyen gastos e inversiones.

Los egresos son todas las salidas de fondos, las cuales se realizan por las actividades propias de la empresa, en este caso son los gastos que realiza la entidad para su funcionamiento diario como son los pagos al personal, mantenimiento de la casa entre otros, pagos de servicios básicos (agua, luz, teléfono, internet, cable, etc.).

El egreso es aquella partida contable que aumenta las pérdidas o disminuye el efectivo, y siempre supone un desembolso financiero, ya sea movimiento de caja o banco.

Existen diferentes tipos de egresos, como son los operativos, que son aquellos que se deben de realiza para que la empresa pueda trabajar, los administrativos que son los que se hacen para mantener la administración de la empresa y los de

producción son la salida de dinero que realiza la empresa para poder producir los productos que comercializan.

Las compras como materiales son necesario en todo proceso productivo, siendo el responsable de adquirirlas el departamento de compras dentro de una organización. Las compras forman parte de los egresos, dentro del proceso contable, porque derivado de estas se dan erogaciones en efectivo cuando el pago es al contado, así como también pueden ser al crédito teniendo una cuenta por pagar (obligación) con nuestro proveedor de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Compras: Aprovisionamiento de mercancías y demás bienes adquiridos por la empresa para revenderlos, bien sea sin alterar su forma y sustancia, o previo sometimiento a procesos industriales de adaptación, transformación o construcción.

La empresa MC Fotografía compra inventarios por la cantidad de C\$ 75,952.00

Tabla 9: Contabilización de compra de materiales y suministro

<b>ASIENTO CONTABLE</b>				
<b>COMPROBANTE DE DIARIO</b>				
<b>Código</b>	<b>Cuenta</b>	<b>Parcial</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
<b>1.1.04</b>	Inventario		75,952	
1.1.04.01	500 Retablos	17,500		
1.1.04.02	500 Molduras	55,000		
1.1.04.03	1000 corchetas	1,000		
1.1.04.04	2 bidón de pega blanca	700		
1.1.04.05	3 cajas de marcadores	432		
1.1.04.06	2 caja de sellador	1320		
<b>1.1.02</b>	Efectico en Banco			75,952
1.1.02.01	Banco M/N	75,952		
	Sumas iguales		75,952	75,952

Fuente: Elaboración propia, en base a MC Fotografía, 2020

Al comprobante de pago se le adjunta una hoja de solicitud de cheque y nómina, que una vez cancelado el funcionario firma de recibido.

**FERRETERIA Y AMPLIACIONES DIVINO NIÑO**

**Facturas**

**Número 000000001**

Código Cliente <b>01</b> <b>LISETH MENDOZA CORTEDANO</b> Del buen clima 3 cuadras al sur v media al este Barrio Rebol. /	Emisión <b>09/05/2020</b> Vendedor <b>SIN</b> Sin vendedor Términos <b>E FEC</b> Contado	En Pesos <input checked="" type="checkbox"/> En US \$ <input type="checkbox"/> <b>1 US \$ = Pesos 34.000</b> <input checked="" type="checkbox"/> Precio incluye Impto.
RFC _____	Regular _____	Ref. Cliente _____
Comprob. _____	Vence <b>09/05/2020</b>	

Línea	Código	Descripción	Bodega	Cantidad	Unidad	Prec. Unit.	Pesos	Dcto. %	Subtotal Pesos
1	01	molduras	PRI	500.00	UN	110.00			55,000.00
2	02	Retablos	PRI	500.00	UN	35.00			17,500.00
3	03	corchetes	PRI	1,000.00	UN	1.00			1,000.00
4	04	Pega blanca	PRI	2.00	UN	350.00			700.00
5	05	marcadores	PRI	36.00	UN	12.00			432.00
6	06	Selladores	PRI	24.00	UN	55.00			1,320.00

Observaciones: \_\_\_\_\_

Enviar a: **LISETH MENDOZA CORTEDANO**  
 Del buen clima 3 cuadras al sur v media al este Ci  
 /

Subtotal Pesos **75,952.00**  
 Descto. **0.00 %** **0.00**  
 Miscel. **0.00 %** **0.00**  
 Impto. **0.00 %** **0.00**  
**TOTAL Pesos 75,952.00**

Imprimir Documento

Figura 4: Documento soporte Factura de contado  
 Fuente: Elaboración propia, en base a MC Fotografía, 2020

Planilla: Es un documento que nos brinda información periódica mensual en valores monetarios relativo al conjunto de sueldos.

<b>ASIENTO CONTABLE</b>				
<b>COMPROBANTE DE DIARIO</b>				
<b>Código</b>	<b>Cuenta</b>	<b>Parcial</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
<b>2.1.07</b>	Gastos acumulados por pagar		<b>79,053.33</b>	
2.1.07.01	Salario	56,265.00		
2.1.07.02	Aguinaldo	5,041.67		
2.1.07.03	Vacación	5,041.67		
2.1.07.04	Indemnización	5,041.67		
2.1.07.05	INNS Patronal	11,495.00		
2.1.07.06	Inatec	1,210.00		
<b>1.1.02</b>	Efectivo en Banco			<b>79,053.33</b>
1.1.02.01	Banco M/N		79,053.33	
	Sumas iguales		<b>79,053.33</b>	<b>79,053.33</b>

Tabla 10: Contabilizando pago de planilla  
 Fuente: Elaboración en base a MC Fotografía

## Planilla

MC Fotografía											
PLANILLA DE PAGO CORRESPONDIENTE AL MES DE ENERO 2020											
NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	SALARIO ORDINARIO	INSS LABORAL	MONTO A APLICAR IR	IR SALARIO	SALARIO NETO	INSS PATRONAL	INATEC	INDEMNIZACIÓN	AGUINALDO	VACACIONES
<b>PERSONAL INDERECTO</b>											
Christian G. Suarez Cruz	Diseñador	7,000.00	490.00	6,510.00		6,510.00	1,330.00	140.00	583.33	583.33	583.33
Elmer Antonio Mendoza Martinez	Diseñador	7,000.00	490.00	6,510.00		6,510.00	1,330.00	140.00	583.33	583.33	583.33
Melba guido	Diseñador	7,000.00	490.00	6,510.00		6,510.00	1,330.00	140.00	583.33	583.33	583.33
Maylin Diaz Rocha	Diseñador	7,000.00	490.00	6,510.00		6,510.00	1,330.00	140.00	583.33	583.33	583.33
Byron Escoto Diaz	Fotógrafo	5,000.00	350.00	4,650.00		4,650.00	950.00	100.00	416.67	416.67	416.67
Maetha Janeth Ruiz	Caja	8,500.00	595.00	7,905.00		7,905.00	1,615.00	170.00	708.33	708.33	708.33
Felix Hernandez Mercado	Bodeguero	7,000.00	490.00	6,510.00		6,510.00	1,330.00	140.00	583.33	583.33	583.33
Liseth Mendoza C.	Gerente	12,000.00	840.00	11,160.00	424.00	10,736.00	2,280.00	240.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00
<b>TOTAL</b>		<b>60,500.00</b>	<b>4,235.00</b>	<b>56,265.00</b>		<b>56,265.00</b>	<b>11,495.00</b>	<b>1,210.00</b>	<b>5,041.67</b>	<b>5,041.67</b>	<b>5,041.67</b>

Elaborado

Autorizado

Revisado

Figura 9: Documento soporte

Fuente: Elaboración propia, en base a MC Fotografía, 2020

Todos los desembolsos o cancelación en concepto de compras o pagos por servicios deben ser efectuados por medio de cheques. La propiedad, legalidad, veracidad y conformidad de las políticas deben quedar perfectamente establecidas en cada documento que soporte un desembolso con cheque que sustente la salida del efectivo, o en su caso por transferencias de dinero, a fin de facilitar su identificación y revisión posterior todo esto de acuerdo a normas y principios contables claramente establecidos en un manual contable.

Una vez emitidos los comprobantes de pago se deben sellar con la leyenda PAGADO todos los comprobantes que soporten la transacción indicando la fecha y número de documento con que se pagaron.

#### 4.6. Contenido del Manual de Control interno

<b>Contenido del manual de Control Interno</b>	
1.	Título: _____ código: _____
2.	Introducción: Explicación corta del procedimiento.
3.	Organización: Estructura micro y macro de la entidad.
4.	Descripción del procedimiento: <ul style="list-style-type: none"><li>• Objetivos del procedimiento.</li><li>• Normas aplicables al procedimiento.</li><li>• Requisitos, documentos y archivo.</li><li>• Descripción de la operación y sus participantes.</li><li>• Gráfico o diagrama de flujo del procedimiento.</li></ul>
5.	Responsabilidad: Autoridad o delegación de funciones dentro del proceso.
6.	Medidas de seguridad y autocontrol: Aplicables al procedimiento.

En definitiva, la propuesta radica en construir un sistema de información contable y administrativo que sea capaz de canalizar todas las operaciones que realiza la empresa de acuerdo con un proceso lógico y un modelo contable y administrativo que nos permita obtener la máxima información necesaria.

Es de vital importancia que en las empresas exista un Manual, porque este es un instrumento de información en el que se recogen, de forma secuencial y cronológica, las operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones del departamento contable y administrativo. El Manual debe asignar tareas a cada uno de los empleados de MC Fotografía, asegurar el cumplimiento de las políticas internas y asegurar la fiabilidad e integridad de la información financiera, cabe recordar en este momento que los objetivos que persigue un adecuado Control Interno son: salvaguardar los activos de la empresa y lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones

La Empresa MC Fotografía no posee un Manual de control interno, este Manual es un documento que describe en forma lógica, sistemática y detallada las actividades de una entidad de acuerdo con sus atribuciones. Este tipo de Manual se orienta a especificar detalles de la ejecución de actividades organizacionales, con el fin de

unificar criterios a lo interno de la empresa sobre la manera correcta en que deben ser realizadas, es una desventaja que tiene la empresa porque esto mejora la calidad y eficiencia de cada uno de los procedimientos que se realizan de forma cronológica, precisando perseverantemente las operaciones que se registran con la finalidad de asegurar el cumplimiento de este Manual.

En el anexo 4 se presenta la propuesta de Manual de Control Interno diseñado para las operaciones que se realizan en la Empresa MC Fotografía.

## **CAPÍTULO V**

### **5.1. CONCLUSIONES**

De acuerdo a los objetivos propuestos en esta investigación, concluimos lo siguiente:

1. La empresa MC Fotografía no cuenta con un sistema de control interno bien definido, es decir los planes y objetivos no se encuentran por escritos si no que se trabajan de forma empírica.

2. Las operaciones administrativas y contables efectuadas en la entidad son ingresos y egresos.

3. Se identificaron los componentes en base al coso, el cual el componente de mayor grado de cumplimiento es el ambiente de control.

4. La empresa MC Fotografía no ha diseñado e implementado un Manual; para lograr obtener una mayor organización en cuanto al desarrollo de sus labores, además fomentará el desempeño y la eficiencia de los trabajadores y proporcionará la orientación precisa que requiere el empleador en cada una de las operaciones administrativas y contables

## **5.2. RECOMENDACIONES**

En base a las conclusiones establecidas para la empresa MC Fotografía, es necesario indicar las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda que se designe a un responsable para planificar y ejecutar programas de capacitaciones para el personal de la empresa especialmente en temas de seguridad y manejo de equipos, de manera que permita precautelar su salud.
2. Se recomienda la implementación de un manual de funciones para dejar graficado de forma ética y explícita los niveles de autoridad de cada área de acuerdo a la estructura del organigrama.
3. Se recomienda que se realicen arqueos de caja con mayor frecuencia para comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo y que por lo tanto el saldo que presenta la cuenta sea igual al de la caja; el cual debe estar respaldado por dinero en efectivo, cheques o vales.
4. Se recomienda a la gerencia no firmar cheques en blancos ya que la persona encargada, puede que cobre el cheque para sí mismo y recibir en su cuenta una cantidad de dinero que no le corresponde o no ha sido acordado.
5. Se recomienda el uso adecuado del monto asignado para caja para un manejo eficiente de la caja chica, y que se debe usar solo para hacer frente pequeños gastos necesarios e indispensables en la empresa y que su cuidadoso control evitará que se convierta en una fuga de capital que puede perjudicar a la rentabilidad de la organización.
6. Se recomienda la implementación del Manual de Control Interno que se presenta como resultado de este trabajo investigativo, para ser presentado y de

ser posible aprobado para su divulgación a todos los trabajadores de la empresa.

### 5.3. BIBLIOGRAFÍA

- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). DISEÑO DE INVESTIGACIÓN DE CORTE TRANSVERSAL. Mexico.
- Avendaño, S. E. (2012). Evaluación de control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Construcciones Otero. En E. Sequeira. Matagalpa.
- Barrios, M. (2014). Diseño de control interno en la empresa Prestadora de servicios hoteleros. En M. Barrios. Cartagena.
- Bodgan, T. (1986). *Introduccion a los metodos cualitativos*. España: Paidós.
- Calderon, F. M. (2006). Diseño de Control Interno para la pequeña y mediana empresa”. En M. F. Calderon. Pachuca.
- Carrilo, J. M. (2014). *Marco conceptual del Control Interno*. Lima, Peru: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH.
- Castellar, E. E., & Vega, G. V. (2010). “Evaluación del sistema de control interno en el Hospital local san Juan de Dios. En “. d. Dios. Esteli.
- Castro, D. R., & Barrera, D. d. (2014). Implementación de un sistema contable en la microempresa Variedades Castro. En D. R. Castro.. Esteli.
- Catacora, C. F. (1997). *Sistemas y Procedimientos contables*. México: McGraw Hill.
- COSO. (2013). COSO 2013 CONTROL INTERNO. En COSO, *COSO 2013* (pág. 3). España: Instituto de Auditores Internos de España.
- Fleitman, J. (2000). *Negocios exitosos*. Mexico.
- Flores, A. (30 de junio de 2016). *Significado de Empírico*. Obtenido de <https://www.significados.com/empirico/>
- Franklin, E. (2013). *Organización de Empresas*. México D.F.. México: McGraw-Hill Interamericana.
- García, M. E. (2019). *Texto guía de Auditoría 1 Unidad II Planeación de auditoría*. Matagalpa.
- Gónima, C. (2012). Comunicación e Investigación 3. En C. Gónima, *Comunicación e Investigación 3* (pág. 300). Colombia.
- MALHOTRA, N. K. (2014). *INVESTIGACIÓN DE MERCADOS* (5ta ed.). Estados Unidos: PEARSON EDUCACIÓN.
- Montoya Fuentes, L. P. (2015). *Diseño e implementación de un sistema contable en la empresa COSMOS SERVICENTER AUTOLAVADO de la ciudad de Estelí durante el mes de Octubre del año 2014*. . Esteli.
- Moya, D. P. (14 de febrero de 2016). *Tipos de empresas segun su consticución* . Obtenido de <https://www.emprender-facil.com/tipos-de-empresas-segun-su-constitución/>

- Noguero, F. L. (2008). El análisis de contenido como investigación. En F. L. Noguero, *El análisis de contenido como investigación* (pág. 175). Huelva, España.
- Olvera, C. C. (2012). Evaluación del Sistema de Control. En C. C. Olvera. Managua.
- Pisfil, A. M. (2016). *EVALUACIÓN DE LAS OPERACIONES ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS DE LA OFICINA DE CONTABILIDAD GENERAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PARA LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS- 2016* . Peru.
- Quesada, M. B. (2012). *El papel de la investigación teórica en la construcción del conocimiento*. San José, Costa Rica: Book publisher.
- Robeth, A. (2010). *Contabilidad de la Administración*. México: Hispano Americano.
- Rodríguez, R. M. (2014). *ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS CONTABLES APLICADOS EN LA ASOCIACIÓN "MOVIMIENTO COMUNAL NICARAGÜENSE DE MATAGALPA (MCN)", EN EL AÑO 2014*. Matagalpa.
- Soriano, R. R. (2004). *El proceso de investigación científica* (4ta edición ed.). Mexico: Trillas Mexico.
- Tamayo , M., & Tamayo , M. (1987). *El proceso de la Investigación Científica*. (c. edición, Ed.) Santa Fe de Bogotá: ARFOEDITORES LTDA.
- Thompson, I. (27 de Diciembre de 2007). *La pequeña empresa*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/empresa/pequeña-empresa.html>
- Valdivia, A. (2014). Evaluación del control interno de cuentas por cobrar de la empresa ENLASA MATAGALPA. En A. Valdivia. Matagalpa.
- Vega, S. E. (2008). "El sistema de Control Interno en la empresa moderna". En E. S. Vega. Lima, Perú.
- Warren, C. S. (2009). *Contabilidad Financiera* . Mexico : Cengage Learning Editores, S.A de CV.
- Zuani, E. R. (2003). *Introducción a al administración de organizaciones* (Segunda ed.). Argentina: Maktud.

## **5.4 Anexos**

## Anexo 1

### Operacionalización de Variables

VARIABLE	Concepto	Sub Variable	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Control Interno	El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la	Ambiente de Control	¿Se ha establecido en forma documentada los principios de integridad y valores éticos de la institución a través de un código de conducta que determine la política de la misma, respecto a asuntos críticos donde pueden verificarse conflicto de intereses?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			¿Los funcionarios conocen las normativas vigentes que regula su conducta?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			¿El personal de la entidad y sus funcionarios conocen el código de ética?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			¿El código de ética ha sido proporcionado formalmente a todos los integrante de la entidad y se ha verificado su comprensión?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			¿La máxima autoridad demuestra un compromiso permanente con el sistema de control interno y con los valores éticos del mismo ?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			¿Las exigencias de los resultados son realista y alcanzable?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			¿Existe alguna motivación por parte de la administración para incentivar el trabajo de los empleados?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero

información y el cumplimiento.	¿Los reconocimientos y promociones son exclusivamente por logro y desempeño?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
	existe un plan de capacitación continuo que contribuya al mejoramiento de las competencia del personal?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
	los nuevos empleados son familiarizados con las costumbres y procedimientos de la organización?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
	se entrena y capacita adecuadamente al personal para el correctocumplimientodesusfuncionesyresponsabilidades?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
	las decisiones de la entidad se toman luego de haber realizado un cuidadoso análisis de los riesgos asociados?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
	Existe un compromiso permanente hacia la elaboración responsabledeinformaciónfinancieracontableydegestión?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
	La entidad cuenta con una estructura organizativa que manifieste claramente la relación jerárquica funcional?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
	Existe una clara asignación de responsabilidades?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
	Se ha definido los puestos de trabajo necesarios para el cumplimiento de los objetivos deseados?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
	Se cumplen los procedimientos para el reclutamiento y selección del personal, mediante la comprobación de las habilidades/ capacidades?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
	Existen procedimientos continuos y periódicos para confirmar que las expectativas y requerimientos estas siendo cumplidos por parte del personal?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
	Los cargos de mayor jerarquía en la entidad lo componen personalcon competencia, capacidad, integridady experiencia profesional ?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
	El personal comprende los objetivos de la organización como su función contribuye al logro de los mismo ?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
Existe personal de alto nivel que informa periódicamente sobre los procesos y actividades de programas y proyectos, con el objetivo de mantenerlos actualizado y corregir eventualmente malas prácticas?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero	

		Evaluación del riesgo	La Misión de la Entidad es conocida y comprendida por la Administración y el personal?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			Los objetivos de la Entidad definen las prioridades estratégicas para lograr tales fines?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			Los objetivos establecidos son conocidos y comprendidos por los empleados de la Entidad?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			La Administración considera la identificación de factores externos e internos que pueden suponer riesgos relevantes para la consecución de los objetivos?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			Se han derivado los objetivos de Gestión Institucional en la correspondencia a cada unidad organizacional y funcional?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			Se han determinado las interacciones de la Entidad con el Entorno?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			Se ha definido que el manejo de los recursos debe ser adecuado, a fin que no provoquen cambios que afecten la ejecución de las operaciones?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			Se han establecidos procedimientos para la autoevaluaciones directas e indirectas, y análisis de diseño?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			La entidad ha implementado técnicas claras para la identificación de riesgos potenciales externos e internos?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			Existen criterios formales para determinar la importancia relativa de los riesgos potenciales?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			Existen criterios formales para determinar la frecuencia de ocurrencia de los riesgos en sus tres variables: probabilidad, impacto y velocidad?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			Se establecen las posibles acciones para la Administración de riesgos?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			Se hace revisión periódica de los riesgos potenciales externos e internos para anticiparse ante acontecimientos que puedan influir en la obtención de resultados?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero

			La entidad ha definido una Políticas de Administración y Prevención del Fraude?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			La política de administración y Prevención del Fraude está aprobada por la Junta Directiva?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
		Actividades de control	La política de administración y Prevención del Fraude ha sido comunicada a todo el personal de la entidad?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			Existen canales y medios para comunicar acciones fraudulentas de manera individual o grupos coludidos?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			Existe un comité de evaluación de Fraudes en la entidad?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			La Entidad ha diseñado procedimientos para autorizar y aprobar sus operaciones?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			Los procesos de autorización, aprobación, procesamiento y registro, pagos o recepción de fondos, auditoría y custodia de fondos, valores o bienes de la Entidad están asignados a diferentes empleados?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			Se ha definido procedimientos de control de los riesgos identificados como significativos?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			Los procedimientos de control de los riesgos son aplicados adecuadamente?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			La entidad ha establecido Actividades de Control que aseguren que en su estructura organizativa existen las unidades funcionales necesarias para el cumplimiento de objetivos?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			Los procedimientos establecen Actividades de Control para asegurar que las áreas y unidades funcionales dispongan de recursos suficientes para un desempeño acorde con los objetivos a cumplir?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			Los procedimientos de control aseguran que las tareas sean realizadas exclusivamente por los empleados que tienen asignadas por las mismas?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			Existen procedimientos que aseguren el acceso autorizado a los sistemas de Información?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero

			Existen flujos de información adecuado entre las distintas áreas de la Entidad?	Cerrada No-NC	Si-	Encuesta	Gerente Cajero
			En la entidad existen documentos referidos a la Estructura de Control interno, disponibles y al alcance de todo los empleados?	Cerrada No-NC	Si-	Encuesta	Gerente Cajero
			La delegación de funciones y tareas para los empleados se realiza conforme a los lineamientos establecidos por la Administración?	Cerrada No-NC	Si-	Encuesta	Gerente Cajero
			Algún empleado tiene el control absoluto sobre todos los aspectos claves de una operación/transacción?	Cerrada No-NC	Si-	Encuesta	Gerente Cajero
			Las transacciones de la entidad son registradas oportuna y adecuadamente?	Cerrada No-NC	Si-	Encuesta	Gerente Cajero
			Antes de realizar la compra de un bien, se verifica previamente la existencia del mismo en el almacén?	Cerrada No-NC	Si-	Encuesta	Gerente Cajero
			Existen activos almacenados que implican compras innecesarias de acuerdo con los objetivos operativos de la Entidad?	Cerrada No-NC	Si-	Encuesta	Gerente Cajero
			Los procedimientos incluyen Actividades de Control para identificar activos fijos que no están en condiciones de utilización y que puedan perjudicar el desarrollo normal de las operaciones?	Cerrada No-NC	Si-	Encuesta	Gerente Cajero
			La asignación de tareas se realiza de manera que se asegure sistemáticamente el chequeo/verificación?	Cerrada No-NC	Si-	Encuesta	Gerente Cajero
			Solo el personal autorizado tiene el acceso a los recursos y activos de la entidad?	Cerrada No-NC	Si-	Encuesta	Gerente Cajero
			Existe baja rotación de personal en los puestos de trabajo que pueden dar lugar a irregularidades?	Cerrada No-NC	Si-	Encuesta	Gerente Cajero
			Existen indicadores y criterios para la medición de la gestión?	Cerrada No-NC	Si-	Encuesta	Gerente Cajero
			Los recursos tecnológicos son regularmente evaluados con el fin de corroborar que cumplen con los requisitos de los Sistemas de Información?	Cerrada No-NC	Si-	Encuesta	Gerente Cajero

			En aquellos lugares donde es posible, se impiden que el manejo de dinero, valores negociables u otros activos de alta realización sean manejados por una sola persona?	Cerrada Si- No-NC		Encuesta	Gerente Cajero
			Existen documentación escrita-sobre la Estructura del Sistema de Control y de todas las operaciones/transacciones significativas de la entidad?	Cerrada Si- No-NC		Encuesta	Gerente Cajero
			Dicha documentación está disponible y adecuadamente archivada para su examen?				
		Información y comunicación	El sistema de Información es adecuado a las necesidad de la Entidad?	Cerrada Si- No-NC		Encuesta	Gerente Cajero
			Se desarrollan controles para identificar la información relevante que soporte el correcto funcionamiento de las operaciones propias de la entidad?	Cerrada Si- No-NC		Encuesta	Gerente Cajero
			La información interna y externa generada por la Entidad es remitida previamente a los niveles correspondientes para la aprobación?	Cerrada Si- No-NC		Encuesta	Gerente Cajero
			Están definidos los tipos de reportes que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?	Cerrada Si- No-NC		Encuesta	Gerente Cajero
			El contenido de la información es el apropiado?	Cerrada Si- No-NC		Encuesta	Gerente Cajero
			la información está estructurada conforme al nivel de autoridad al que va dirigido?	Cerrada Si- No-NC		Encuesta	Gerente Cajero
			La información más recientes está disponible?	Cerrada Si- No-NC		Encuesta	Gerente Cajero
			la calidad de la información es conservada y protegida, remitiéndola únicamente al personal destinado?	Cerrada Si- No-NC		Encuesta	Gerente Cajero
			La comunicación de la información de la Entidad es eficaz y multidireccional?	Cerrada Si- No-NC		Encuesta	Gerente Cajero
			La comunicación por parte de la Administración a los empleados esta incorporadas en:	Cerrada Si- No-NC		Encuesta	Gerente Cajero

			Manuales de políticas y procedimientos Avisos Mensajes y Memorándum Correos electrónicos Paneles de Control Discusión uno a uno Otros	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			La entidad desarrolla Sistema de Información para obtener, capturar y procesar gran cantidad de datos de fuentes tanto internas como externas?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			Se realiza seguimiento de los avances tecnológicos a efectos de determinar si resulta conveniente su incorporación?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			El sistema implementado admite actualizaciones?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			Se mantiene canales de comunicación directa e indirecta, adecuados por terceras personas interesadas?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			Existe comunicación directa entre la Máxima Autoridad y el personal sin la interferencia de la Administración?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
		Monitoreo	En la gestión existe rutinas permanentes al seguimiento y evaluación del desempeño, a las actividades de control y al cumplimiento de las normativas en proactiva con el objetivo de detectar desvíos y acciones rápidamente?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			La tecnología facilita los procesos de evaluaciones continuas?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			Se supervisa que los componentes del control interno estén presente y funcionando?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			Existe una unidad de auditoria interna?	Cerrada Si- No-NC	Encuesta	Gerente Cajero

			Auditoria interna realiza evaluaciones periódicas?	Cerrada Si-No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			Se realizan otras evaluaciones objetivas con el fin de monitorear cada una de las operaciones de la entidad?	Cerrada Si-No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			La administración selecciona, desarrolla y realiza combinaciones de evaluaciones continuas e independiente, de acuerdo al alcance y naturaleza de las operaciones de la entidad, de los cambios en factores internos y externos, así como de los riesgos asociados a las evaluaciones?	Cerrada Si-No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias, abusos o despilfarros?	Cerrada Si-No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			La entidad evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsable?	Cerrada Si-No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			La máxima autoridad define la estructura de supervisión adecuada a las necesidades de la entidad?	Cerrada Si-No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			La máxima autoridad supervisa la definición de los estándares de conducta de la entidad y evalúa su nivel de aplicación ?	Cerrada Si-No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			La máxima autoridad evalúa la efectividad de los controles generales de la entidad?	Cerrada Si-No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			La máxima autoridad supervisa y aprueba las evaluaciones de riesgo realizada por la administración?	Cerrada Si-No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			La máxima autoridad solicita información sobre el diseño, desarrollo, implementación y funcionamiento de las actividades de control en las áreas con mayor nivel de riesgo?	Cerrada Si-No-NC	Encuesta	Gerente Cajero
			¿Cuál es el nombre completo de la empresa?	Abierta	Entrevista	Cajero, Gerente

EMPRESA	una "entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados.	GENERALIDADES DE LA EMPRESA	¿Cuándo de fundo la empresa?	Abierta	Entrevista	Cajero, Gerente
			¿Por qué se fundó la empresa?	Abierta	Entrevista	Cajero, Gerente
			¿Cuál es el objetivo social de la empresa?	Abierta	Entrevista	Cajero, Gerente
			¿Cuál es la cobertura o radio de acción de la empresa?	Abierta	Entrevista	Cajero, Gerente
			¿Cómo está integrada la empresa?	Abierta	Entrevista	Cajero, Gerente
			¿Cuál es la estructura organizacional de la empresa?	Abierta	Entrevista	Cajero, Gerente
			¿Cuántos cargos tiene la empresa?	Abierta	Entrevista	Cajero, Gerente
			¿En general como funciona la empresa?	Abierta	Entrevista	Cajero, Gerente
			¿Cómo funciona cada cargo?	Abierta	Entrevista	Cajero, Gerente
			¿Tiene manuales de funciones administrativos y contables?	Abierta	Entrevista	Cajero, Gerente
			¿Si tiene manuales como están elaborados, están por escritos?	Abierta	Entrevista	Cajero, Gerente
			¿Posee algún manual de reclutamiento y selección de personal?	Abierta	Entrevista	Cajero, Gerente
			¿Tiene algún plan de capacitación?	Abierta	Entrevista	Cajero, Gerente
			¿Cómo es la inducción a los nuevos empleados?	Abierta	Entrevista	Cajero, Gerente
¿En su concepto como cree que funciona la empresa en su parte operativa?	Abierta	Entrevista	Cajero, Gerente			

			¿Qué dificultades cree que tiene la empresa en su parte operativa?	Abierta	Entrevista	Cajero, Gerente
--	--	--	--	---------	------------	--------------------

**Anexo 2**  
**Cuestionario**

**Cuestionario por componentes del control interno según COSO**  
**2013. Realizado al Gerente y al personal de caja general.**

**A. Ambiente de control**

Entidad	MC Fotografía	Supervisado por:				Observaciones
		Grados de cumplimiento				
N°	Aspectos Condicionantes	Total	Parcial	No	N/A	
	<b>Principio 1: La Organización demuestra un compromiso hacia la integridad y los valores éticos.</b>	<b>100%</b> <b>3.45</b>	<b>75%</b> <b>2.59</b>	<b>50%</b> <b>1.73</b>	<b>25%</b> <b>0.86</b>	
1	¿Se ha establecido en forma documentada los principios de integridad y valores éticos de la institución a través de un código de conducta que determine la política de la misma, respecto a asuntos críticos donde pueden verificarse conflicto de intereses?					
2	¿Los funcionarios conocen las normativas vigentes que regula su conducta?					
3	¿El código de ética ha sido proporcionado formalmente a todos los integrantes de la entidad y se ha verificado su comprensión?					
4	¿El personal de la entidad y sus funcionarios conocen el código de ética?					
	<b>Principio 2: El directorio demuestra independencia de la administración (gerencia) y ejerce la vigilancia del desarrollo y desempeño del control interno.</b>					
5	¿La máxima autoridad demuestra un compromiso permanente con el sistema de control interno y con los valores éticos del mismo ?					
6	¿Las exigencias de los resultados son realista y alcanzable?					
7	¿Existe alguna motivación por parte de la administración para incentivar el trabajo de los empleados?					

8	¿Los reconocimientos y promociones son exclusivamente por logro y desempeño?					
9	¿Existe un plan de capacitación continuo que contribuya al mejoramiento de las competencia del personal?					
10	¿Los nuevos empleados son familiarizados con las costumbres y procedimientos de la empresa?					
11	¿Se entrena y capacita adecuadamente al personal para el correcto cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?					
12	¿Las decisiones de la entidad se toman luego de haber realizado un cuidadoso análisis de los riesgos asociados?					
13	¿Existe un compromiso permanente hacia la elaboración responsable de información financiera contable ?					
	<b>Principio 3: La administración (gerencia) establece, con la vigilancia del directorio, estructuras, líneas de reportes y una apropiada asignación de autoridad y responsabilidad para la consecución de los objetivos.</b>					
14	¿La entidad cuenta con una estructura organizativa que manifieste claramente la relación jerárquica funcional?					
15	¿Existe una clara asignación de responsabilidades?					
16	¿Se ha definido los puestos de trabajo necesarios para el cumplimiento de los objetivos deseados?					
17	¿Se cumplen los procedimientos para el reclutamiento y selección del personal, mediante la comprobación de las habilidades/ capacidades?					
	<b>Principio 4: La organización demuestra compromiso para reclutar, desarrollar y retener individuos competentes en función de los objetivos.</b>					
18	¿Se conocen las competencias necesarias y perfiles requeridos al personal al momento de contratarle ?					
19	¿Existe evidencia de que los requerimientos de contratación de personal se respeta?					
20	¿La administración establece requisitos adecuado de					

	conocimientos, experiencia e integridad para la contratación de personal?					
21	¿La movilidad organizacional se promueve a partir de reconocimiento y promoción de los empleados excelentes?					
22	¿Existe rotación de personal en áreas y funciones clave?					
23	¿Se realizan procedimientos para establecer y evaluar el desempeño de los empleados y grupo de trabajo, en función de los estándares esperados de la entidad?					
24	¿Se mide el desempeño del personal en relación al cumplimiento de los objetivos y demostración de conducta esperada?					
	<b>Principio 5: La organización tiene personas responsables por responsabilidades de Control Interno en función de los objetivos.</b>					
25	¿Se adoptan medidas disciplinarias rigurosas conforme a las normas y política de la entidad?					
26	¿Existen procedimientos continuos y periódicos para confirmar que las expectativas y requerimientos estas siendo cumplidos por parte del personal ?					
27	¿Los cargos de mayor jerarquía en la entidad lo componen personal con competencia, capacidad, integridad y experiencia profesional ?					
28	¿El personal comprende los objetivos de la organización como su función contribuye al logro de los mismo ?					
29	¿Existe personal de alto nivel que informa periódicamente sobre los procesos y actividades de programas y proyectos, con el objetivo de mantenerlos actualizado y corregir eventualmente malas prácticas?					

TOTAL	65.55	8.37	8.65	1.72	84.29
	3.45*19	2.79*3	1.73*5	0.86*2	
	1/29*10 0=3.45	3.45*75% =2.79	3.45*50% =1.73	3.45*2 5%=0.86	

### B. Evaluación del riesgo

Entidad	MC Fotografía	Supervisado por:				Observaciones
N°	Aspectos Condicionantes	Grados de cumplimiento				
		Total	Parcial	No	N/A	
		100% 3.45	75% 2.59	50% 1.73	25% 0.86	
	<b>Principio 6: La organización tiene objetivos con la suficiente calidad para permitir la identificación y evaluación de riesgos relacionados con estos objetivos.</b>					
1	¿La Misión de la Entidad es conocida y comprendida por la Administración y el personal?					
2	¿Los objetivos de la Entidad definen las prioridades estratégicas para lograr tales fines?					
3	¿Los objetivos establecidos son conocidos y comprendidos por los empleados de la Entidad?					
	<b>Principio 7: La Organización identifica riesgos para el logro de sus objetivos a través de la entidad y los analiza como base para determinar cómo deben ser administrados.</b>					
4	¿La Administración considera la identificación de factores externos e internos que pueden suponer riesgos relevantes para la consecución de los objetivos?					
5	¿Se han derivado los objetivos de Gestión Institucional en la correspondencia a cada unidad organizacional y funcional?					
6	¿Se han determinado las interacciones de la Entidad con el Entorno?					
7	¿Se ha definido que el manejo de los recursos debe ser adecuado, a fin que no					

	provoquen cambios que afecten la ejecución de las operaciones?					
8	¿Se han establecidos procedimientos para la autoevaluaciones directas e indirectas, y análisis de diseño?					
9	¿La entidad ha implementado técnicas claras para la identificación de riesgos potenciales externos e internos?					
10	¿Existen criterios formales para determinar la importancia relativa de los riesgos potenciales?					
11	¿Existen criterios formales para determinar la frecuencia de ocurrencia de los riesgos en sus tres variables: probabilidad, impacto y velocidad?					
12	¿Se establecen las posibles acciones para la Administración de riesgos?					
13	¿Se hace revisión periódica de los riesgos potenciales externos e internos para anticiparse ante acontecimientos que puedan influir en la obtención de resultados?					
	<b>Principio 8: La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de objetivos.</b>					
14	La entidad ha definido una Políticas de Administración y Prevención del Fraude?					
15	La política de administración y Prevención del Fraude está aprobada por la Junta Directiva?					
16	La política de administración y Prevención del Fraude ha sido comunicada a todo el personal de la entidad?					
17	Existen canales y medios para comunicar acciones fraudulentas de manera					

	individual o grupos coludidos?					
18	Existe un comité de evaluación de Fraudes en la entidad?					
	<b>Principio 9: La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente el Sistema de Control Interno.</b>					
19	¿La entidad ha desarrollado Sistemas de Información para la identificación de riesgos potenciales en las unidades organizacionales?					
20	¿Se han determinado las características, periodicidad y fuentes confiables de la información relacionada a los riesgos potenciales?					
21	¿Se han determinado los responsables de monitorear la información referida a los riesgos potenciales?					
22	¿La entidad dispone de Matrices de Riesgos, para determinar los riesgos de mayor prioridad?					

23	<p>Los mecanismos utilizados para la identificación de riesgos en la Entidad incluyen los siguientes factores? Cambios que puedan impactar las finanzas. Catástrofes naturales, cambios climáticos. Pérdida de Sistema de Información o alteraciones que afecten los procesos de la entidad. Operaciones extranjeras Regulaciones y leyes que impliquen cambios en las políticas, estrategias operativas, y de reporte de la Entidad Cambios en el gobierno Demanda de los servicios basados en la tecnología Cambios en los procedimientos utilizados Falta de competencia de personal y sus requerimientos de capacitación Nueva tecnología Acceso a los activos por parte del personal y medidas de seguridad para su resguardo</p>					
24	¿La entidad dispone de políticas que protejan los activos contra pérdidas, adquisición no autorizada, uso o disposición indebida?					
TOTAL		20.85 5*4.17=	9.39 3*3.13=9.39	18.9 9*2.1=	7.28 7*1.04=7.28	<b>56.42</b>
		1/24*100=4.17	4.17*0.75%=3.13	4.17*50%=2.1	4.17*25%= 1.04	

### C. Actividades de control

Entidad	MC Fotografía	Supervisado por:				Observaciones
		Grados de cumplimiento				
N°	Aspectos Condicionantes	Total	Parcial	No	N/A	
		100% 3.45	75% 2.59	50% 1.73	25% 0.86	
	Principio 10: La organización selección y desarrolla actividades de control que contribuyen en la mitigación de riesgos al logro de objetivos a un nivel aceptable					
1	¿La Entidad ha diseñado procedimientos para autorizar y aprobar sus operaciones?					
2	¿Los procesos de autorización, aprobación, procesamiento y registro, pagos o recepción de fondos, auditoría y custodia de fondos, valores o bienes de la Entidad están asignados a diferentes empleados?					
3	¿Se ha definido procedimientos de control de los riesgos identificados como significativos?					
4	¿Los procedimientos de control de los riesgos son aplicados adecuadamente?					
5	¿La entidad ha establecido Actividades de Control que aseguren que en su estructura organizativa existen las unidades funcionales necesarias para el cumplimiento de objetivos?					
6	¿Los procedimientos establecen Actividades de Control para asegurar que las áreas y unidades funcionales dispongan de recursos suficientes para un desempeño acorde con los objetivos a cumplir?					
7	¿Los procedimientos de control aseguran que las tareas sean realizadas exclusivamente por los empleados que tienen asignadas por las mismas?					
8	¿Existen análisis estructurales y mediciones de desempeño en las unidades, para la identificación de excesos o irregularidades en la cantidad del personal operativo y administrativo?					

	Principio 11: La organización selección y desarrolla actividades generales de control sobre la tecnología para soportar el logro de objetivos					
9	¿Existen procedimientos que aseguren el acceso autorizado a los sistemas de Información?					
10	¿Existen flujos de información adecuado entre las distintas áreas de la Entidad?					
11	¿En la entidad existen documentos referidos a la Estructura de Control interno, disponibles y al alcance de todo los empleados?					
12	¿La delegación de funciones y tareas para los empleados se realiza conforme a los lineamientos establecidos por la Administración?					
13	¿Algún empleado tiene el control absoluto sobre todos los aspectos claves de una operación/transacción?					
14	¿Las transacciones de la entidad son registradas oportuna y adecuadamente?					
15	¿Antes de realizar la compra de un bien, se verifica previamente la existencia del mismo en el almacén?					
16	¿Existen activos almacenados que implican compras innecesarias de acuerdo con los objetivos operativos de la Entidad?					
17	¿Los procedimientos incluyen Actividades de Control para identificar activos fijos que no están en condiciones de utilización y que puedan ¿perjudicar el desarrollo normal de las operaciones?					
18	¿La asignación de tareas se realiza de manera que se asegure sistemáticamente l chequeo/verificación?					
19	¿Solo el personal autorizado tiene el acceso a los recursos y activos de la entidad?					
20	¿Existe baja rotación de personal en los puestos de					

	trabajo que pueden dar lugar a irregularidades?					
21	¿Existen indicadores y criterios para la medición de la gestión?					
22	¿Los recursos tecnológicos son regularmente evaluados con el fin de corroborar que cumplen con los requisitos de los Sistemas de Información?					
23	¿En aquellos lugares donde es posible, se impiden que el manejo de dinero, valores negociables u otros activos de alta realización sean manejados por una sola persona?					
24	¿Existen documentación escrita-sobre la Estructura del Sistema de Control y de todas las operaciones/transacciones significativas de la entidad?					
25	Dicha documentación está disponible y adecuadamente archivada para su examen?					
	Principio 12: La organización implementa actividades de control a través de las políticas que establezcan que es esperado y procedimientos que pongan estas políticas en acción.					
26	Los controles aseguran que las operaciones/transacciones válidas, son aquellas autorizadas e iniciadas por los niveles de dirección con competencia para ello?					
27	La entidad ha diseñado Actividades de Control para la protección física de los activos financieros de la misma?					
28	Los procedimientos incluyen Actividades de Control suficientes para asegurar la protección física de la información de la entidad?					
29	Los procedimientos incluyen actividades de supervisión durante el desarrollo de las operaciones?					
30	Los niveles superiores conocen las deficiencias detectadas en la supervisión?					
31	El procesamiento de					

	transacciones en el sistema esta debidamente controlado?					
32	Los procedimientos incluyen Actividades de Control que apoyen el logro de los objetivos de la Entidad?					
33	El sistema de información dispone de mecanismos de seguridad en entradas, procesos, almacenamiento y salida de información?					
34	El sistema de información permite cambios o modificaciones cuando sea necesario?					
35	Las actividades de Control para la infraestructura tecnológica y el procesamiento de datos incluyen los siguientes factores: Seguridad de la Administración Desarrollo y mantenimiento del software Control de Acceso Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones Separación de funciones					
36	la infraestructura utilizada para operar el sistema de Información es compartida por las unidades de la entidad?					
37	La infraestructura utilizada para operar el Sistema de Información es contratada o proporcionada por Proveedores de Servicios Externos?					
Total		<b>27</b>	<b>24.3</b>	<b>12.15</b>	<b>4.08</b>	<b>67.53</b>
		<b>10*2.7</b>	<b>12*2.025</b>	<b>9*1.35</b>	<b>6*0.68</b>	
		<b>1/37*100</b>	<b>2.7*75%</b>	<b>2.7*50%</b>	<b>2.7*25%</b>	

## D. Información y comunicación

Entidad	MC Fotografía	Supervisado por:				Observaciones
N°	Aspectos Condicionantes	Grados de cumplimiento			N/A	
		Total	Parcial	No	N/A	
		100% (5)	75% (3.75)	50% (2.50)	25% (1.25)	
	Principio 13: La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para soportar el funcionamiento del control interno.					
1	¿El sistema de Información es adecuado a las necesidad de la Entidad?					
2	¿Se desarrollan controles para identificar la información relevante que soporte el correcto funcionamiento de las operaciones propias de la entidad?					
3	¿La información interna y externa generada por la Entidad es remitida previamente a los niveles correspondientes para la aprobación?					
4	¿Están definidos los tipos de reportes que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?					
5	¿El contenido de la información es el apropiado?					
6	¿la información está estructurada conforme al nivel de autoridad al que va dirigido?					
7	¿La información más recientes está disponible?					
8	¿Los datos son válidos y verificables?					
9	¿La información es oportuna?					
10	¿La información es de calidad y está accesible?					
11	¿La calidad de la información es conservada y protegida, remitiéndola únicamente al personal destinado?					

	Principio 14: La organización comunica internamente información, incluidos objetivos y responsabilidad sobre el control interno necesaria para soportar el funcionamiento del control interno.					
12	La comunicación de la información de la Entidad es eficaz y multidireccional?					
13	La comunicación por parte de la Administración a los empleados esta incorporadas en: Manuales de políticas y procedimientos Avisos Mensajes y Memorándum Correos electrónicos Paneles de Control Discusión uno a uno Otros					
14	¿La entidad desarrolla Sistema de Información para obtener, capturar y procesar gran cantidad de datos de fuentes tanto internas como externas?					
15	¿Se realiza seguimiento de los avances tecnológicos a efectos de determinar si resulta conveniente su incorporación?					
16	¿El sistema implementado admite actualizaciones?					
17	la Máxima Autoridad comunica claramente los objetivos de la Entidad a través de la organización para que la Administración, personal, comprendansus responsabilidades en la Entidad?					
18	Existen mensajes claros de parte de las autoridades sobre la importancia del Sistema de Control Interno y las responsabilidades de todo el personal de la Entidad?					
	Principio 15: La organización comunica a terceros con respecto a asuntos que afectan la función del control interno					
19	Se mantiene canales de comunicación directa e indirecta, adecuados por terceras personas interesadas?					
20	Existe comunicación directa entre la Máxima Autoridad y el personal					

	sin la interferencia de la Administración?					
Total		<b>15</b>	37.5	<b>7.5</b>	5	<b>65</b>
		<b>3*5</b>	10*3.75	<b>3*2.5</b>	<b>4*1.25</b>	
		<b>1/20*100</b>	<b>5*75%</b>	<b>5*50%</b>	<b>5*25%</b>	

E.Monitorio

Entidad	MC Fotografía	Supervisado por:				
Alcance	CAJA GENERAL	Grados de cumplimiento				Observaciones
N°	Aspectos Condicionantes	Total	Parcial	No	N/A	
		100% (5)	75% (3.75)	50% (2.50)	25% (1.25)	
	<b>Principio 16: La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones concurrentes o separadas para determinar si los componentes de control interno están presentes y funcionando.</b>					
1	¿En la gestión existe rutinas permanentes al seguimiento y evaluación del desempeño, a las actividades de control y al cumplimiento de las normativas en proactiva con el objetivo de detectar desvíos y acciones rápidamente?					
2	¿La tecnología facilita los procesos de evaluaciones continuas?					
3	¿Se supervisa que los componentes del control interno estén presente y funcionando?					
4	¿Existe una unidad de auditoria interna?					
5	¿Auditoria interna realiza evaluaciones periódicas?					
6	¿Se realizan otras evaluaciones objetivas con el fin de monitorear cada una de las operaciones de la entidad?					
7	¿La administración selecciona, desarrolla y realiza combinaciones de evaluaciones continuas e independiente, de acuerdo al alcance y naturaleza de las operaciones de la entidad, de los cambios en					

	factores internos y externos, así como de los riesgos asociados a las evaluaciones?					
8	¿Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias, abusos o despilfarros?					
	Principio 17: La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de manera oportuna a los responsables de tomar acción correctiva incluida a la alta gerencia y al directorio si correspondiese.					
9	¿La entidad evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsable?					
10	¿La máxima autoridad define la estructura de supervisión adecuada a las necesidades de la entidad?					
11	¿La máxima autoridad supervisa la definición de los estándares de conducta de la entidad y evalúa su nivel de aplicación ?					
12	¿La máxima autoridad evalúa la efectividad de los controles generales de la entidad?					
13	¿La máxima autoridad supervisa y aprueba las Evaluaciones de riesgo realizada por la administración?					
14	¿La máxima autoridad solicita información sobre el diseño, desarrollo, implementación y funcionamiento de las actividades de control en las áreas con mayor nivel de riesgo?					
15	la máxima autoridad evalúa el desempeño de la administración respecto a las actividades de control clave?					
	¿La máxima autoridad					

16	solicita información necesaria para supervisar el nivel de consecución de los objetivos de control interno ?					
17	la máxima autoridad supervisa el reporte interno en el cual debe ser relevante para la toma de decisiones?					
18	la máxima autoridad establece una segregación de funciones de manera que se ejerza una verificación recíproca?					
19	la máxima autoridad compara los datos registrados por los sistemas de información con los activos físicos?					
20	la máxima autoridad realiza seguimiento a las recomendaciones propuesta por los auditores internos y externos para mejorar los controles internos?					
Total		<b>0</b>	<b>26.25</b>	<b>17.5</b>	<b>7.5</b>	<b>51.25</b>
			<b>7*3.75</b>	<b>7*2.5</b>	<b>6*1.25</b>	
		<b>1/20*100</b>	<b>5*75%</b>	<b>5*50%</b>	<b>5*25%</b>	



**Entidad: MC Fotografía**

**Fecha:**

**Objetivo: Conocer las debilidades y fortaleza del control interno en el área de Efectivo de caja y banco de la empresa MC Fotografía.**

N°	Pregunta	SI	NO	N/A	Observación
1	¿Los fondos de caja chica se manejan a través de un Fondo Fijo mensual?				
2	¿Existe una sola persona o varias responsables de caja chica?				
3	¿Los Fondos fijos de la empresa, son razonables para sus necesidades?				
4	¿Están los desembolsos de caja chica debidamente respaldados por comprobantes?				
5	¿Los reembolsos están firmados por la persona responsable que dispone del efectivo?				
6	¿Existe una persona responsable de revisar y aprobar los reembolsos antes de firma?				
7	¿Se cancelan con sello de "Pagado" una vez firmado el cheque de desembolso?				
8	¿Los cheques de reembolso se emiten a favor de la persona responsable del fondo?				
9	¿Se efectúan arquezos sorpresas por algún funcionario superior al encargado? ¿cuantas veces				
10	¿Está prohibido usar los fondos de caja chica para				

	realizar adelantos de salarios, cambios de CK, o pagos fuera de su función?				
<b>Banco</b>					
<b>1</b>	¿Manejan varias cuentas Bancarias?				
<b>2</b>	¿Existen control adecuados de las entradas diarias de dinero?				
<b>3</b>	¿Se depositan diariamente los ingresos recibidos?				
<b>4</b>	¿Los cheques emitidos son con dos firmas libradoras?				
<b>5</b>	¿Se realizan conciliaciones bancarias mensualmente				
<b>6</b>	¿Se firman cheques en blancos?				
<b>7</b>	¿Los cheques son elaborados a mano o en máquinas?				
<b>8</b>	¿La persona encargada de realizar los cheques es diferente a la encargada de caja?				



**Objetivo: Conocer las debilidades y fortaleza del control interno en el área de inventario de la empresa MC Fotografía.**

N°	Pregunta	SI	NO	N/A	Observación
1	¿De quién depende directamente el departamento de inventario?				
2	¿Se encuentra escrito los procedimientos de producción?				
3	¿Cada cuánto se realiza inventarios físicos de mercancías?				
4	¿Se conserva para nuestra inspección las hojas originales de los recuentos físicos practicados por los empleados de la empresa?				
5	¿Qué medios o instrumentos utilizan para registra la mercancía entrante?				
6	¿Se lleva los registros constante por personas que no tengan a su cargo el almacén?				
7	¿Cuentan con el personal responsable y tengan el control de las cantidades de existencia del inventario?				
8	Existen Manuales de control interno para el almacén?				
9	Son conocidos los manuales por el encargado del almacén?				
10	Suscriben actas por faltantes o sobrantes?				



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa  
Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

Cuestionario de control interno

Cuentas por cobrar

Entidad:

Fecha:

Objetivo: Conocer las debilidades y fortaleza del control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa MC Fotografía.

10	Pregunta	SI	NO	N/A	Observación
1	¿Se mantiene registro auxiliares de cuentas por cobrar?				
2	¿Existe un encargado de cobranza?				
3	¿Se concilian mensualmente las cuentas por cobrar?				
4	¿Se tiene listas o catálogos de las personas como teléfonos direcciones otros datos etc.?				
5	¿Se lleva un registro especial que indique la fecha de vencimiento de las cuentas por cobrar?				
6	¿Está capacitado el personal de créditos y cobros para cubrir cualquier puesto del departamento				
7	¿Se poseen herramientas tecnológicas para un mejor desempeño en las cuentas por cobrar?				
8	¿Hay pérdidas económicas por el inadecuado manejo de cuentas por cobrar?				
9	¿Se actualizan diariamente los saldos de los clientes?				
10	¿Hay expedientes para cada cliente?				



**Objetivo:** Conocer a través de las respuestas, la opinión que tiene el gerente de la Empresa MC Fotografía a cerca de la implementación de un Manual de Control Interno.

Nº	Cuestionario	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Cuenta la empresa con un Organigrama Institucional?				
2	¿Tiene la empresa definida las segregaciones de funciones en cada área?				
3	¿Cuenta la empresa con un sistema contable que le permita registrar adecuadamente sus operaciones?				
4	¿Cuenta la empresa con un manual de Control Interno?				
5	¿Actualmente se aplican controles internos en el área contable?				
6	¿Existe un plan de cuentas, políticas y procedimientos contables claramente definidos?				
7	¿Considera usted importante que la empresa trabaje con un manual de Control Interno? ¿Por qué?				
8	¿Cree que la implementación de un manual de control interno beneficiara a la empresa en el registro de sus operaciones contables?				
9	¿Considera usted que el personal del área contable de la empresa ejercería de manera eficaz y eficiente sus funciones con el manual de Control Interno?				
10	¿Cumple su personal contable con las Normas o procedimientos de control interno en el registro de las operaciones?				



Anexo 3

Propuesta de Manual de Control Interno



# PROPUESTA DE MANUAL DE CONTROL INTERNO



Elaborado por:

**Walter Altamirano Gutiérrez**

**Jessika Ninoska Pacheco Torres**

Matagalpa, agosto de 2020

## **I. Introducción**

El presente manual de control interno administrativo y contable, se ha sido diseñado como propuesta para la empresa MC Fotografía; se propone como una contribución que le permitirá a la empresa, contar con un documento actualizado, que describa las funciones, procedimientos, políticas y normas aplicables en las diferentes áreas de la empresa, que sean de fácil aplicación y brinden una mayor seguridad en el proceso establecido con el fin de salvaguardar los recursos de la empresa y fraudes.

Este documento, es el resultado del análisis desarrollado sobre la estructura funcional y organizativa, constituyendo la base del diseño que se presenta, considerando las necesidades actuales de operación y crecimiento que se prevé en la entidad.

Habiéndose sintetizado la información recopilada durante el proceso de recolección, clasificación y análisis, se procedió al diseño del Manual, dado que la Empresa requiere de la existencia de controles que aseguren la utilización y el uso adecuado de los recursos financieros entregados para las actividades de la misma.

También tiene como finalidad dar a conocer las herramientas básicas de control administrativo y contable que le permiten a la Empresa en su conjunto realizar con mayor eficacia sus operaciones y alcanzar eficazmente los objetivos para la que fue creada.

Al mismo tiempo la ventaja de contar con un manual de control interno contable permitiendo establecer normas, políticas y procedimientos, para designar una adecuada segregación de funciones al personal que labora, logrando un manejo más adecuado en cada una de las áreas de la empresa, por lo tanto, es de carácter obligatorio el conocimiento del contenido de este manual para el personal de la empresa.

## **II. Objetivos**

### **Objetivo General**

Obtener una guía, una herramienta que ayude a mejorar las funciones, procedimientos, políticas y normas aplicables en las diferentes áreas de la empresa y a su vez, disponer de información oportuna y confiable que servirá para la toma de decisiones acertadas.

### **Objetivos específicos**

1. Implantar políticas de control interno que permita llevar el manejo eficiente de cada una de las áreas.
2. Facilitar normas que sirvan de apoyo para el cumplimiento de las políticas de control interno dentro de la empresa.
3. Crear procedimientos uniformes para el óptimo desarrollo de las operaciones.

### **III. Finalidad**

1. Dar a conocer en forma clara y definida las funciones y tareas del personal de la empresa.
2. Permitir que el personal conozca con claridad las funciones y atribuciones del cargo que se le ha asignado.

### **IV. Alcance del manual**

Este manual busca el correcto uso y cuidadoso de los bienes de la empresa, tanto administrativas como contables.

El ámbito de aplicación de este manual comprende al personal y miembro que integra a toda la empresa.

### **V. Normas de Control Interno**

#### **1. Efectivo en Caja y Banco**

El efectivo representa el activo de la empresa que por diversos aspectos fácilmente puede emplearse en usos o aplicaciones no autorizados. Constituye también el área donde el control interno debe ser mucho más estricto y eficiente por aquello del riesgo que por su naturaleza involucra esta clase de bien. Las irregularidades que se suelen cometer contra el efectivo pretenden un fin propio o no autorizado para cubrir faltantes en otros rubros, especialmente en cuentas por cobrar, por tal razón, se hace necesario un manual de control interno contable en el área de efectivo de caja y banco.

#### **1.1. Políticas**

Las políticas contables del efectivo en caja y banco son los principios, bases, acuerdos, reglas y procedimientos específicos adoptados por la empresa MC Fotografía para la realización de las transacciones y registro de sus operaciones, así como también la salvaguarda y protección de su disponibilidad.

Estas políticas se detallan a continuación:

1. Todo personal que trabaja en manejo de efectivo deberá estar capacitado.
2. La empresa MC Fotografía, deberá autorizar al menos dos firmas libradoras para que rubriquen mancomunadamente los cheques y efectúen todos los pagos superiores a los C\$ 1,000.00 (Unos mil córdobas netos) a través de cheques y los pagos menores a esa cantidad serán a través de fondo fijo de caja chica.
3. Los números de las cuentas corrientes o cuentas de ahorro deberán reportarse a más tardar cinco días después de su apertura.
4. Es obligación de la gerencia administrativa de la empresa informar detalladamente a la junta de socios cada mes, de las operaciones efectuadas.
  - a. La responsabilidad de la custodia del dinero en efectivo deberá recaer en una sola persona, quién será la única autorizada para recogerlo y depositarlo. Esta persona no debe tener acceso a los registros contables.
  - b. Todo cheque recibido tiene que ser nominado a favor de la empresa MC Fotografía.
  - c. Todos los fondos de la empresa MC Fotografía, están sujetos a los arquezos sorpresivos, sin previo aviso.

- d. Si de este arqueo resulta un faltante de poco valor, debe ser pagado por el cajero en el momento, en que se establece la diferencia.
5. Si el faltante es intencional, o de monto sustantivo debe inmediatamente reportarse a la gerencia para aplicarse las disposiciones correspondientes.
  - a. Si se presenta un sobrante, debe de registrarse como otros ingresos y depositarse inmediatamente al banco. En ningún caso se podrá aplicar a faltantes previos, ni se podrán restituir fondos a personas algunas.
  - b. Se deberá contar con adecuadas pólizas de seguros que cubran los riesgos de pérdidas de efectivo.
6. El efectivo recaudado diariamente debe ser depositado en el banco.
  - a. El depósito al banco debe realizarse en la misma moneda según lo recaudado.
7. Todo requerimiento de ayuda de los cajeros debe ser prioritariamente atendido.
  - a. Todo documento de valor contable y otros documentos soportes de las transacciones deberán ser celosamente archivadas.
  - b. Se debe realizar el control interno permanente sobre los ingresos de efectivo.
8. Todo fondo recaudado debe estar sustentado por documentos.
  - a. Toda entrega de fondos recaudados debe evidenciarse en un registro físico.
9. Cumplir con los arqueos periódicos pre establecidos.
10. Cada usuario es responsable del mantenimiento y uso de todos los equipos e implementos que le conceden durante su estancia laboral.
  - a. Toda cobranza en caja, origina un comprobante.
  - b. Montos mayores deben enviarse a depositar al banco inmediatamente.
11. Toda devolución de dinero a los clientes debe efectuarse con cheque; salvo situaciones extremas debidamente sustentadas y autorizadas podrán realizarse usando el fondo fijo.
12. Las llaves y claves de las cajas fuertes deberán estar adecuadamente custodiadas.
13. Se hace cambio de clave de la caja fuerte cuando hay cambios de personal.
  - a. No está permitido el ingreso a personas ajenas al área de caja.
14. Está prohibido realizar retiro de efectivo de caja general.
15. Todo dinero falso debe ser considerado como un faltante de caja.
16. El acceso al área de caja general, debe ser restringido, se penetrará a ésta, solo en los casos de arqueos y a aquellas personas que tienen relación operativa con la caja general. El cajero general, no deberá tener acceso a:
  - a. los registros contables.
  - b. Aprobación de los desembolsos.
  - c. Preparar notas de débito y de crédito.
17. Se prohíbe terminantemente que cualquier dependencia, reciba cheques pos datados, bajo ningún concepto, salvo autorización expresa de la máxima autoridad de la empresa, quién se responsabilizará de la transacción, si la autorizare.
  - a. Todo cheque sin fondo, debe ser investigado por la oficina de contabilidad, para luego realizar notas de débito correspondiente.
18. Queda terminantemente prohibido cambiar cheques de cualquier tipo, con fondos de caja. ningún funcionario debe usar su influencia para cambiar un cheque con fondos de caja.

## **1.2. Normas**

### **1.2.1. Efectivo en caja general:**

Representa efectivo disponible de la empresa MC Fotografía, que usa para sus propósitos generales de la misma. El control interno en esta área se diseña para evitar una posible situación de uso indebido y apropiaciones ilícitas, todo esto para que los índices de eficiencia sean ascendentes. A continuación, se detallan las normas:

1. Por todo ingreso de efectivo o cheque nominado a favor de la empresa MC Fotografía debe extenderse un recibo oficial de caja o factura pre numeradas. se deberá preparar un comprobante de ingreso se factura o recibo oficial debidamente pre numerado.
2. Todo recibo oficial de caja y /o valores en custodia debe de ser elaborado de manera completa, clara, con tinta, a máquina o en computadora, vía sistemas desarrollados para este efecto, y en ningún momento debe de presentar borrones, enmendaduras o alteraciones que lo invaliden.
3. El block de los recibos oficiales de caja, asignados al área de caja, deben de ser usados en estricto orden numérico y el cajero es responsable de que esta norma se cumpla. No deben utilizarse varias numeraciones a la vez y de solamente en casos indispensables por el flujo de operaciones se autorizarán series de recibos de caja.
4. Para toda donación en efectivo se debe emitir un recibo oficial de caja. Si la donación fuera en moneda extranjera se detallará el monto recibido en moneda extranjera y el tipo de cambio utilizado para su conversión en moneda nacional, sí se cambiase para ejecutarla.
5. El original se le entregará al donante. Si la donación es en dólares debe de manejarse en una cuenta bancaria de le empresa en el mismo tipo de moneda extranjera.
6. La función de la recepción del dinero será exclusividad del cajero.
7. Los blocks o talonarios en blancos de recibos de caja deben ser controlados por el contador y entregados al cajero mediante un recibo firmado.
8. Los cheques recibidos deberán ser expedidos a favor de la empresa, los cuales deberán ser sellados inmediatamente para su depósito en el banco.
9. No se deben de recibir cheques endosados por terceros.
10. Los ingresos en efectivo, CK o valores deben ser registrados oportunamente y depositados íntegramente en las primeras horas del día hábil siguiente a su recepción. Copia de minuta de depósito debe pasar al departamento de contabilidad para su verificación y registro posterior.
11. Los depósitos al banco deben realizarse en la misma moneda según se recaude, salvo que por instrucciones de la máxima autoridad (gerente administrativo) justifique lo contrario.
12. Por ningún motivo el dinero proveniente de los ingresos se empleará para cambiar cheques o para efectuar desembolsos de la empresa.
13. Se deberá capacitar al responsable de caja en lo relacionado a la identificación de billetes y monedas falsas. Tanto de moneda nacional como extranjera.
14. Todos los fondos de la empresa estarán sujetos a comprobaciones físicas por medio de arqueos periódicos y sorpresivos.
15. Los arqueos serán practicados por el responsable de contabilidad o por empleados independientes de tener la responsabilidad de custodia o registro siempre formando parte del departamento de contabilidad.
16. Disponer que los depósitos sean efectuados en diferentes horas y en diferentes bancos para minimizar los riesgos de posibles asaltos.

### **1.2.2. Caja chica**

La caja chica deberá separarse de la caja general a razón de que la caja general tiene un mayor volumen de transacciones y generalmente son de ingresos, mientras que la caja chica son fondos fijos que se emplean para gastos menores como son los viáticos, gastos pequeños inmediatos y otros para los que no existe necesidad de realizar un trámite formal para su ejecución o porque su urgencia sea para llevarlo a cabo de esta manera, logrando de esta forma, controlar mejor las fluctuaciones en el efectivo. Las normas se detallan a continuación:

1. Se creará un fondo fijo de caja chica para hacer frente a pagos en efectivos destinados a gastos menores, de acuerdo con las políticas establecida por la empresa. El monto del fondo fijo será de C\$ 5,000.00 (Cinco mil córdobas netos), el cual podrá ser modificado de acuerdo a las necesidades de la empresa.

2. Este fondo no podrá utilizarse para pagar o efectuar desembolsos que excedan los límites autorizados por la empresa el cual será de C\$ 1,000.00 (Unos mil córdobas netos), el cual puede ser modificado de acuerdo a las necesidades de la empresa.
3. Se nombrará un único responsable del fondo de caja chica, quien administrará el fondo y se le brindará las medidas de seguridad adecuadas para el manejo del mismo (caja fuerte, llaves).
4. El responsable de del fondo de caja chica no deberá tener acceso a la caja general ni a documentos de contabilidad que no sean de su interés. No participará en la aprobación de las operaciones.
5. Los reembolsos se efectuarán a nombre del encargado de caja chica y cuando se encuentre agotado el 60% del monto asignado.
6. En caso de que el responsable del fondo se ausente por vacaciones, enfermedad, o permiso temporal justificado, el superior jerárquico encargará la administración de caja chica a otro empleado de la misma área.
7. Los reembolsos deben estar soportados con la documentación que evidencie el pago correspondiente, el cual debe ser cancelado al emitirse el cheque, con un sello que contenga la leyenda” pagado”, fecha, numero de cheque, banco y las correspondientes firmas de elaborado, revisado y autorizado.
8. Los recibos de caja chica deben ser pre numerado.
9. Al anularse alguno de los recibos estos deberán marcarse con sello de “anulado” y archivarse.
10. No se aceptarán como soportes de pagos copias de documentos ni aquellos que presenten señales de haber sido alterados, ni con borrones y tachados.
11. Los gastos incurridos por caja chica deberán estar a nombre de la empresa MC Fotografía, de lo contrario no se debe cancelar ningún pago para evitar incurrir en gastos que no sean deducibles, y evitar cubrir gastos personales de los empleados.
12. Todo desembolso de caja chica deberá ser autorizado por el gerente o responsable del departamento a quien corresponda el gasto o compra.
13. El fondo se cargará a cada una de las cuentas de gastos o de costos según se especifique en cada uno de los comprobantes emitidos por caja chica.
14. Los faltantes de efectivo serán repuestos por el responsable del fondo de caja chica, si hubiera sobrantes se registrarán después conforme a la investigación de su procedencia.

### **1.2.3. Efectivo en Banco**

2. La empresa deberá proceder a la apertura de cuentas corrientes bancarias para un mejor control del efectivo.
3. La apertura y cierre de toda cuenta corriente bancaria debe ser autorizada por la máxima autoridad (el gerente administrativo) de la empresa.
4. Lo anterior es con el propósito de que la máxima autoridad (gerente administrativo) tenga control y conocimiento de las cuentas.
5. Las cuentas corrientes serán abiertas a nombre de la empresa y su número se limitará a lo mínimo posible a fin de mantener un mejor control interno de las mismas.
6. La máxima autoridad de la empresa acreditará por escrito ante la institución bancaria con la que maneja sus fondos, a las firmas libradoras A y B para firmar cheques.
7. Las personas autorizadas para firmar cheques no deberán ejercer las siguientes funciones:
  - Actuar como cajero ni tener acceso a los ingresos de caja.
  - Manejo de registros principales y auxiliares de contabilidad.
  - Elaborar cheques o comprobantes de pago.
  - Preparar conciliaciones bancarias, recepción o distribución de inventario, materiales y suministros.
8. La emisión de cheques deberá contar con el respaldo de dos firmas mancomunadas previamente autorizadas.

9. Cuando ocurra un cambio o retiro de una de las firmas autorizadas para emitir cheques deberá notificarse al banco inmediatamente.
10. Diariamente al finalizar el día se deberán guardar las chequeras en archivo o caja de seguridad para evitar su uso indebido.
11. Todas las personas responsables del manejo de efectivo, así como las que firman cheques deberán estar debidamente afianzadas y para esto la empresa deberá adquirir una póliza de fidelidad.
12. Todos los desembolsos deberán hacerse por medio de cheques debidamente pre numerados y emitidos en forma secuencial y a nombre del beneficiario, salvo los que estén autorizados para efectuarse en efectivo por medio del fondo de caja chica.
13. Los cheques no serán firmados sin haberse determinado previamente la disponibilidad de fondos.
14. Por ningún concepto se girarán cheques en blanco, al portador ni con fechas post-datadas.
15. Los cheques deberán ser elaborados a través de una máquina de escribir mecánica o medios computarizados.
16. Antes de emitir cheques para pago de facturas o recibos correspondientes deberán estar debidamente revisados en los siguientes aspectos:
  - a) Precio de los bienes o servicios recibidos.
  - b) Entrada a almacén en su oportunidad y cuando sea al crédito.
  - c) Revisión de sumas, extensiones, cálculos, descuentos, impuestos, entre otros.
  - d) Aprobación de la máxima autoridad para el pago.
17. Las personas que autoricen el pago y las que firmen los cheques deberán ser distintas.
18. Las personas que firman cheques deberán cerciorarse que se haya cumplido el control previo antes de firmar. No deberán firmarse los cheques cuando estén respaldados con copias de las documentaciones.
19. Las conciliaciones bancarias se efectuarán mensualmente por el contador de la empresa o personal del departamento contable que no tenga responsabilidad en el manejo de efectivo, ni en el registro o emisión de cheques.
20. Las conciliaciones deben efectuarse dentro de los diez primeros días hábiles del mes siguiente, de manera que faciliten revisiones posteriores a fin de permitir la toma de decisiones y aplicación de acciones correctivas.
21. Los estados de cuenta mensuales emitidos por el banco deberán entregarse directamente al contador quien es el encargado de efectuar las conciliaciones.
22. Una vez preparadas las conciliaciones deberán ser verificadas por el responsable de contabilidad y autorizadas por un funcionario competente.
23. Con el propósito de mantener la confiabilidad de la información es necesario que un funcionario autorizado y con suficiente independencia del manejo y registro de efectivo confirmara periódicamente con los bancos el movimiento y saldo de las cuentas de la empresa.

### **1.3. Procedimientos**

#### **1.3.1. Caja General**

La función de la caja general de la empresa MC Fotografía consiste en la recepción de ingresos propios por bienes o servicios que ofrece, pero para llevar a cabo estas operaciones se deben de cumplir con los siguientes procedimientos:

1. El responsable de la caja general al iniciar el día deberá preparar los formatos de cobros factura, recibos, dinero destinado para cambios y los sellos de fecha, pagado.
2. Realizar la cobranza de los bienes y servicios con amabilidad hacia los clientes.
3. Registrar en los formatos de cobros los datos del cliente como lo son: el nombre, concepto, fecha, importe en número y letras, datos fiscales (si se requiere).

4. El responsable de caja una vez que registra el pago entrega el documento original al cliente con el sello de pagado y guarda la copia para su control.
5. Luego archiva los documentos del efectivo recibido para pasarlo a contabilidad para su contabilización.
6. Al final del día, elabora un reporte con todos los ingresos realizados.
7. Después realiza el corte de caja en el formato de “Arqueo” con los siguientes pasos:
  - a) Cuenta el dinero por cada denominación.
  - b) Suma el total de efectivo
  - c) Suma el total de cheques.
  - d) Suma todos los ingresos cobrado en el día.
  - e) Suma los importes de las copias o facturas del día.
  - f) Coteja los importes de los ingresos con las facturas, si existen diferencias, vuelve a contar.  
En caso de ser necesario informa a su jefe inmediato para que tomen medidas pertinentes.
8. Solicita la firma del jefe inmediato en el formato de arqueo de caja.
9. Al día siguiente procede a listar todos los ingresos del día anterior y manda a depositarlos.
10. Una vez realizado los depósitos entrega al jefe inmediato los recibos con la fecha del depósito para su autorización.
11. Luego el contador revisa que el importe de los recibos sea igual a la cantidad depositada en la cuenta bancaria y procede a su contabilización.

### **1.3.2. Caja chica**

#### **Creación de caja chica**

La creación de este fondo se realizará mediante la autorización de la dirección superior de la Empresa MC Fotografía la función básica de este efectivo será para realizar pagos de poco valor de urgente necesidad y de recurrencia frecuente.

1. El fondo fijo de caja chica se inicia con la emisión de un cheque a cargo de la persona que maneja dicho fondo, el nombre de este debe estar claramente descrito con los nombres y apellidos, cuando se cambie la responsabilidad a otra persona es preferible liquidar con una rendición de fondo, soportando dicha transacción con el arqueo final, de esa manera se libran un nuevo cheque para el nuevo encargado, el cual lógicamente estará nominado a favor del nuevo responsable.
2. Una vez elaborado el cheque se pasa al gerente administrativo para su firma de autorización.
3. Al estar autorizado se procede a entregarlo a la persona responsable del fondo de caja.
4. El responsable del fondo procede al cobro del cheque y posteriormente a guardar el efectivo en una cajita de seguridad bajo llave.
5. El fondo fijo debe ser reembolsado cuando el 75% del efectivo se haya gastado, teniendo un 25% para atender los gastos que se den mientras se reembolsa.
6. El valor máximo a pagarse por comprobantes de caja chica será de C\$1,000.00 (Unos mil córdobas netos), cualquier monto superior se pagará por medio de cheques.

#### **Solicitud, entrega y uso de fondos de caja chica.**

Cuando se necesite cubrir gastos menores en la empresa la persona encargada de realizarlos y el responsable del fondo deben de cumplir con los siguientes procedimientos:

1. Se debe de llenar y firmar el vale de caja chica para solicitar el dinero que se necesita para los gastos.
2. El responsable de caja chica recibe el vale lo firma y hace entrega de la cantidad de dinero solicitada.
3. Cuando el encargado ya realizo las compras o gastos, procede hacer entrega de las facturas para que respalden el mismo.

4. Una vez recibida las facturas el responsable del fondo procede a recibirlas, revisarlas que cumplan con los requisitos de ley y guardarlas.
5. Los adelantos para gastos, sujetos a rendición de cuenta deben soportarse con un vale provisional del fondo de caja chica.
6. En la rendición de cuenta de los adelantos de dinero para gastos se procederá así: si los comprobantes de gastos son iguales a la misma cantidad de dinero se elabora el comprobante de caja chica, el vale, sella cancelado y se archivan.
7. Si los gastos son menores al dinero adelantado se elabora el comprobante de caja chica por el valor del gasto y procede a enterar el dinero sobrante y dejando nota en el vale provisional y comprobante y se procede a sellar.
8. Si los gastos son mayores que el dinero adelantado para gastos, se debe obtener autorización del gerente para reembolsar.
9. Se procede a elaborar el comprobante de caja chica por el total gastado, se paga el exceso gastado y se regresa el vale al interesado con sello de cancelado.
10. El responsable deberá llevar un control estricto y numérico de los blocks de comprobantes de caja chica asignados, si se anula uno deberá llevar el sello de anulado.
11. El fondo no debe usarse para efectuar adelantos de salarios, préstamos a empleados y/o cualquier otra operación de carácter personal que no esté autorizada.

#### **Reposición del fondo de caja chica.**

Para la reposición del fondo el responsable deberá cumplir con los siguientes procedimientos:

1. El responsable deberá llenar el formulario de la liquidación de los gastos de caja chica al menos dos días antes de que termine el mes para realizar el reembolso, con el objetivo de que estos gastos queden registrados en el mes correspondiente.
2. Deberá adjuntar los vales de caja chica y facturas que respalden los gastos generados según el formulario (reporte).
3. Todos los documentos que soporten este comprobante de reposición deben ser revisados y que contengan un sello de cancelado preferiblemente, para evitar duplicado.
4. Después tendrá que entregar al gerente administrativo-financiero para su revisión.
5. Una vez que el gerente administrativo los recibe, los revisa, firma y los entrega al tesorero.
6. El tesorero lo recibe y procede a elaborar el cheque a nombre del responsable de la caja chica, este reembolso deberá ser numerado en forma sucesiva a fin de llevar un control.
7. Luego el tesorero entrega el cheque al gerente administrativo-financiero para las firmas.
8. Cuando el cheque ya tiene las firmas el tesorero le hace entrega al responsable de caja chica esta firma el recibido en el comprobante y procede a cambiarlo en efectivo.

#### **Arqueo de caja chica.**

Para tener un control del manejo de los fondos de caja chica se deberá realizar arqueos por una persona del departamento de contabilidad y cumplir con los siguientes procedimientos:

1. El contador deberá solicitar al responsable de caja chica las facturas y vales.
2. El responsable deberá hacer entrega de los documentos y del dinero en existencia.
3. El contador procederá con el conteo y registrar las facturas en el formato de arqueo.
4. Una vez registrados los documento y el dinero existente, el responsable firmara la hoja del arqueo con las observaciones indicadas por el contador.
5. El contador con la hoja de arqueo lista y firmada por el responsable de caja chica se los presenta el gerente administrativo.

6. Si al momento de efectuar el arqueo se encontró un faltante o sobrante, se procede a buscar el origen de ese dinero.
7. En caso de encontrarse faltante el responsable de caja chica, responderá por ese dinero el cual será deducido de su pago o según lo determine el gerente administrativo cuando lo enterará.
8. El contador deberá realizar arqueos sorpresivos y periódicos para tener un mayor control del fondo de caja chica.

### **1.3.3. Banco**

Representa los medios monetarios de la empresa MC Fotografía, acreditado en las cuentas corrientes por conceptos de depósitos efectuados. Para llevar a cabo estos movimientos se deben de cumplir con los siguientes procedimientos:

#### **Apertura de las cuentas corrientes:**

1. La apertura de toda cuenta corriente bancaria debe ser autorizada por la máxima autoridad de la empresa.
2. Toda cuenta corriente debe ser creada a nombre de la empresa y mancomunada con al menos dos firmas responsables.
3. Las firmas autorizadas para librar cheques, deben ser autorizadas por escritos por el presidente de la junta directiva de la empresa.
4. La persona o personas designadas para firmar cheques como giradores y otorgadores, son responsables de verificar que el proceso de control interno previo al desembolso haya sido cumplido y que la documentación este completa, correcta y con evidencia de la transacción respectiva.
5. Las personas autorizadas para firmar cheques no deberán ejercer las siguientes funciones:
  - a) Actuar como cajero, ni tener acceso a los ingresos de caja.
  - b) Manejo de registro principales y auxiliares de contabilidad.
  - c) Elaborar cheques o comprobantes de pago.
  - d) Preparar conciliaciones bancarias, recibir o distribuir inventarios.

#### **Ingresos al banco**

Para llevar a cabo el registro del ingreso cuando los clientes hacen pagos depositando directamente en la cuenta de la empresa, se procede de la siguiente manera:

1. El cliente presenta la minuta de depósito en la oficina de caja general
2. El responsable de caja general recibe la minuta, procede a elaborar recibo, con todos los datos del cliente, fecha, concepto, monto en número y letras.
3. Recibe el comprobante del depósito, lo adjunta al recibo oficial de caja y lo envía a contabilidad.
4. El contador recibe y registra el pago.
5. Se procede a archivar el juego completo el comprobante de ingreso y la minuta de depósito.

#### **Egresos del banco**

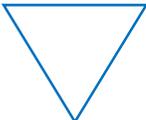
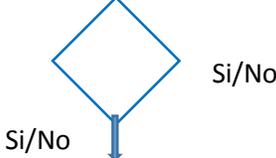
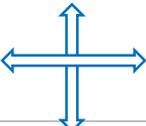
Para llevar un control de los pagos o egreso de las cuentas corrientes se debe cumplir con los siguientes procedimientos:

1. La administración realiza la solicitud de cheque.
2. Administración adjunta la documentación soporte para la solicitud de cheque.
3. Una vez llenada la solicitud de cheque será trasladada al gerente general o máxima autoridad para su autorización, ya sea para emitirse cheque o si se hace mediante transferencia.
4. Cuando está autorizada se traslada al departamento de contabilidad para la correspondiente revisión y contabilización.

5. El asistente contable realizara la verificación y control del documento soporte de la solicitud de pago y codificar el análisis de la información:
  - a) Deberá confirmar si existen cheques por pago anticipados, si es pago total o parcial.
  - b) Deberá revisar si existen cheques sujetos a rendición de cuentas, pendientes de justificar.
  - c) Luego enviara dicha solicitud a la asistente administrativa para su debida elaboración.
6. Tesorería o en su defecto caja general, elabora cheque debidamente y lo pasa a firma.
7. El contador revisa que haya sido registrado conforme la contabilización y autorización del pago.
8. Se registra en libro auxiliar de banco de la empresa y luego se entrega tesorería para el resguardo y pago del mismo.
9. Al momento se hace entrega del cheque, el tesorero deberá pedir identificación de la persona que recibe para que firme con su número de cedula, y el tesorero deberá solicitar un recibo como comprobante del pago emitido por la persona que recibí el cheque y firmar en entregue conforme, y sellar pagado.
10. Si el pago se hiciese a través de transferencia bancaria se solicitará autorización de la gerencia, quien realizará el pago. Posteriormente con el comprobante de pago emitido por el banco debitando a la cuenta corriente de la empresa se registra contablemente el egreso.

#### 1.4. Flujogramas.

El instituto nacional de normalización estadounidense ANSI, por sus siglas en inglés, ha desarrollado una simbología para que sea empleada en los diagramas de flujo, la cual será utilizada para los Flujogramas de los procedimientos de esta manual. La simbología utilizada conforme a este sistema ANSI es la siguiente:

Símbolo	Significado	Utilización
	Inicio/Fin	Inicia el inicio y el final del diagrama de flujo o proceso
	Operación/ Actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere, o salga del procedimiento.
	Datos	Indica la entrada y salida de datos
	Almacenamiento/ Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Conector	Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

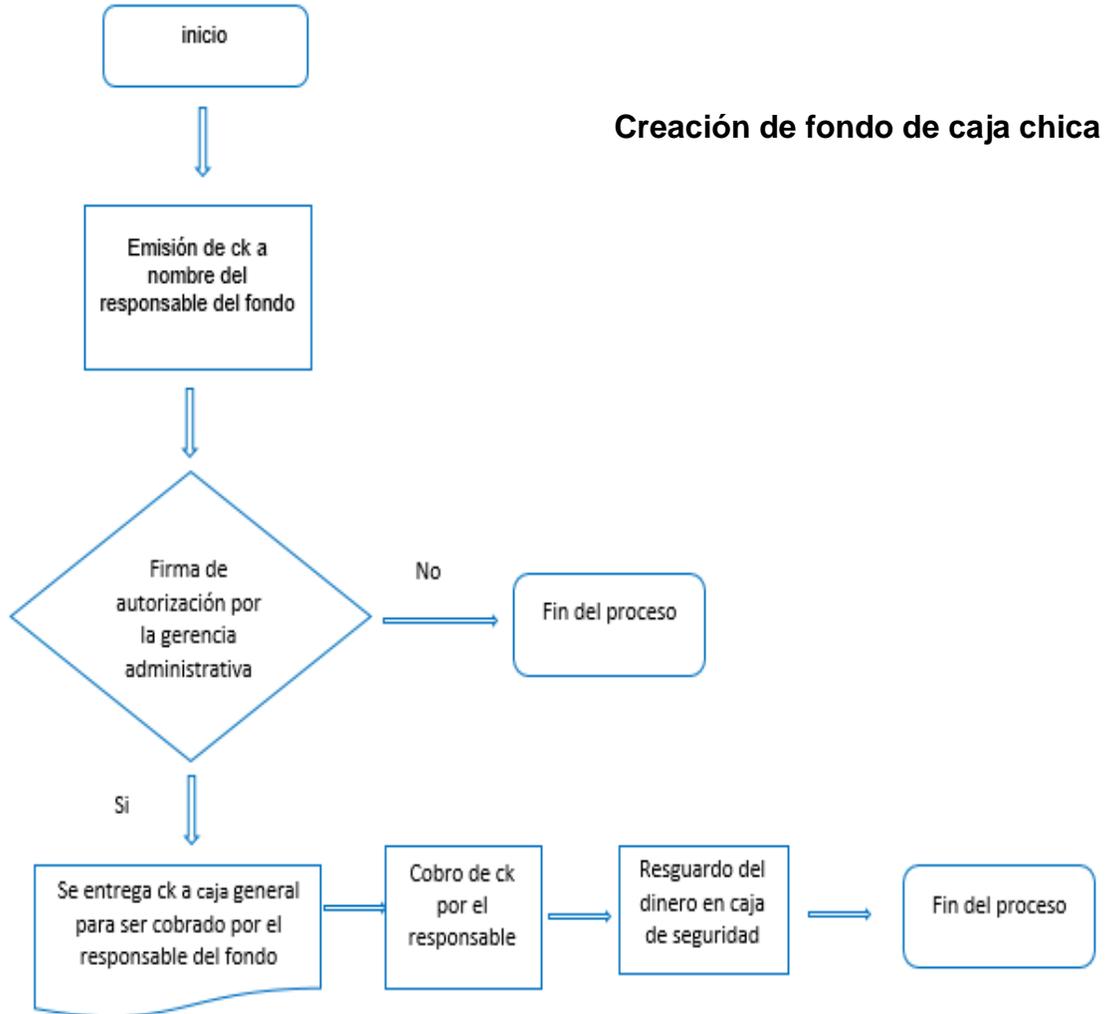


Gráfico 1: Flujograma de creación de caja chica

Fuente: Elaboración propia

Solicitud, entrega y uso del fondo de caja chica

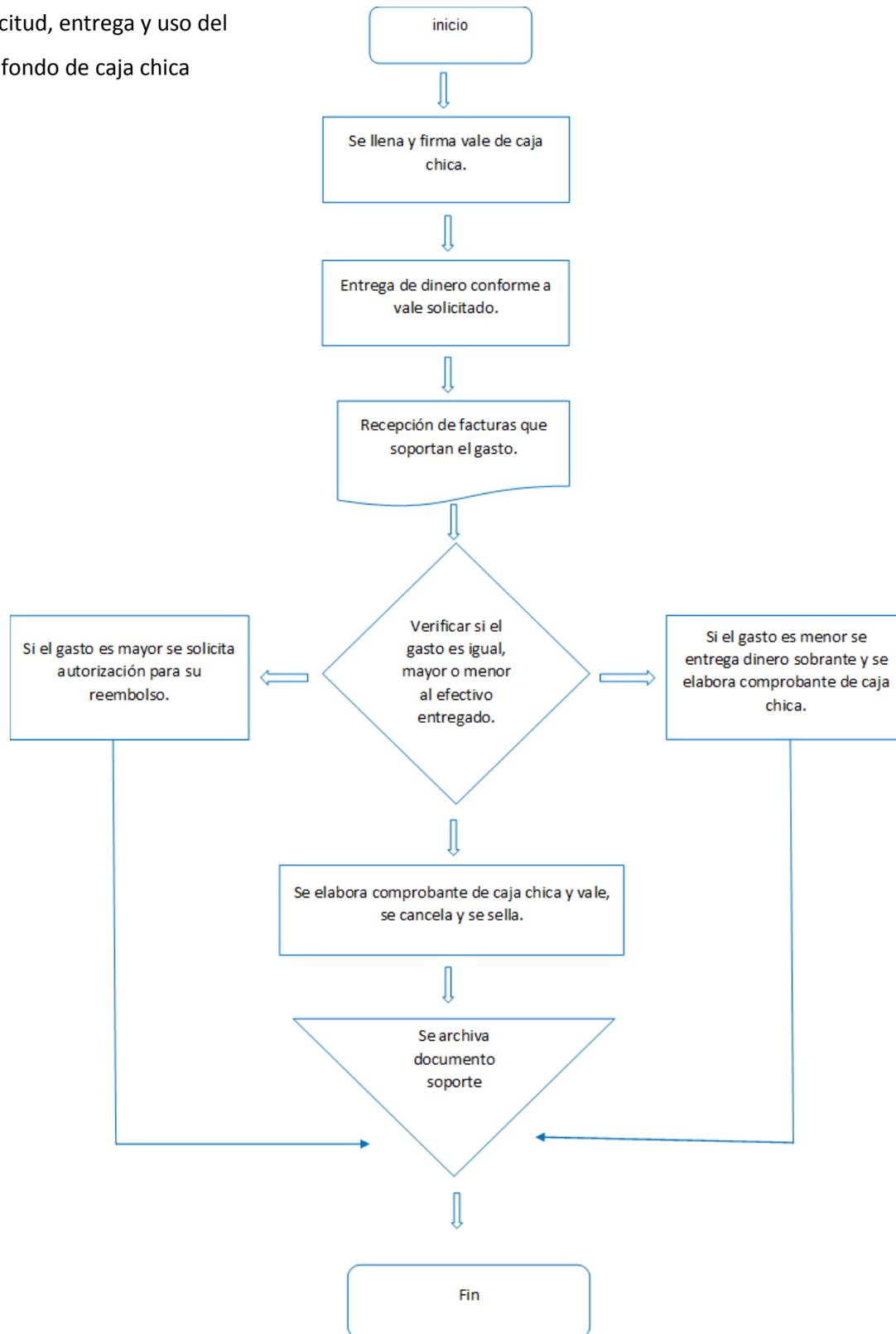


Gráfico 2: Flujograma de solicitud, entrega y uso del fondo de caja chica

Fuente: Elaboración propia

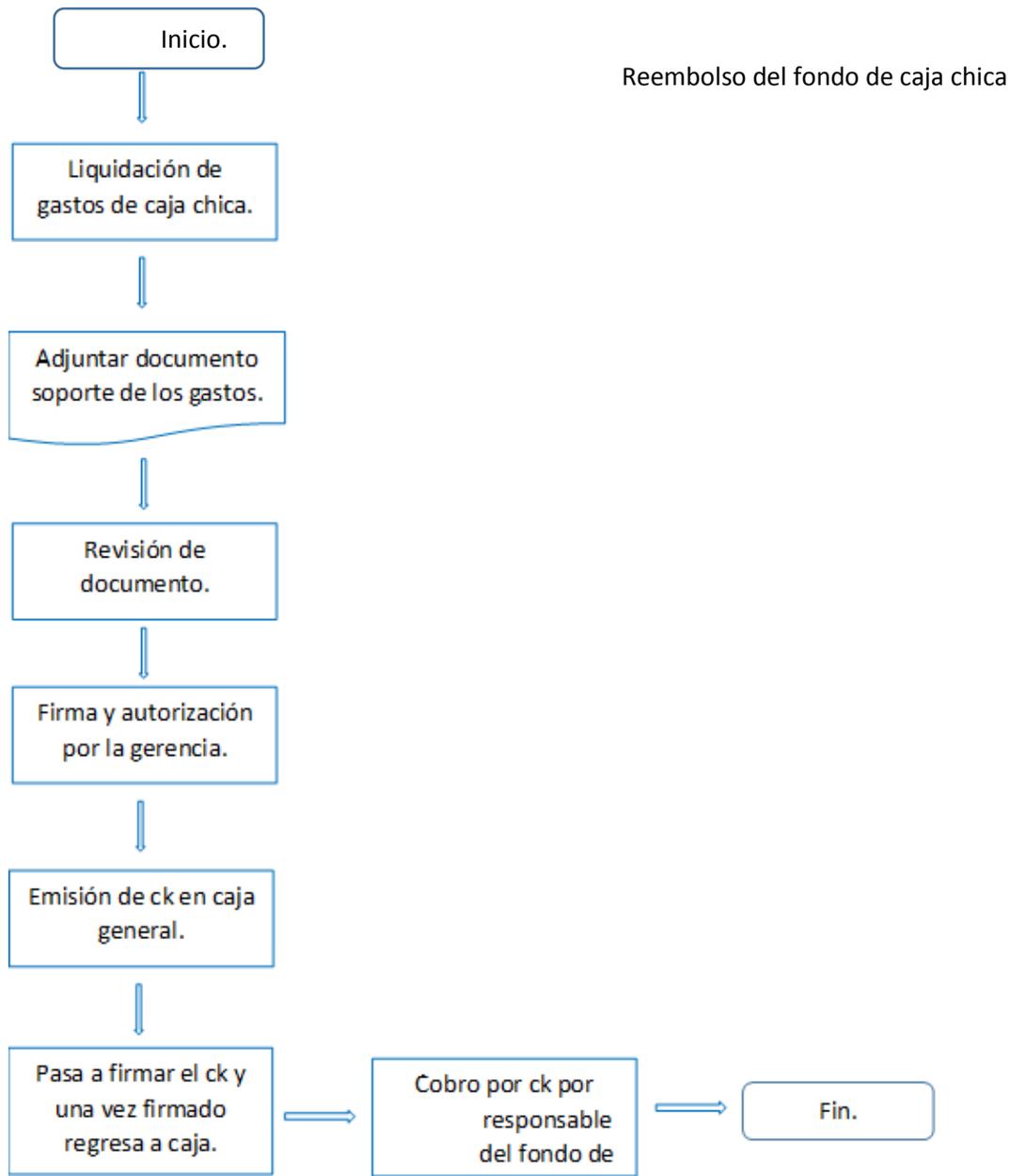


Gráfico 3: Flujograma de Reembolso del fondo de caja chica

Fuente: Elaboración propia

### Apertura de cuenta corriente

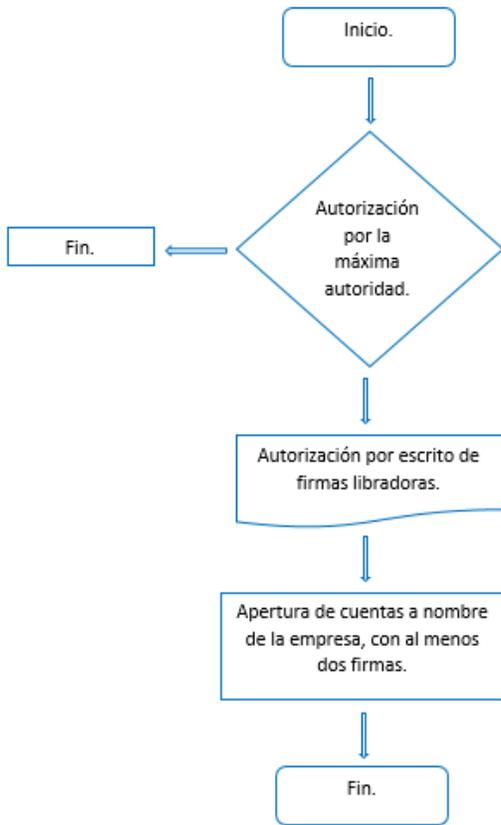


Gráfico 4: Flujograma de Apertura de cuenta corriente

Fuente: Elaboración propia

### Ingreso al Banco

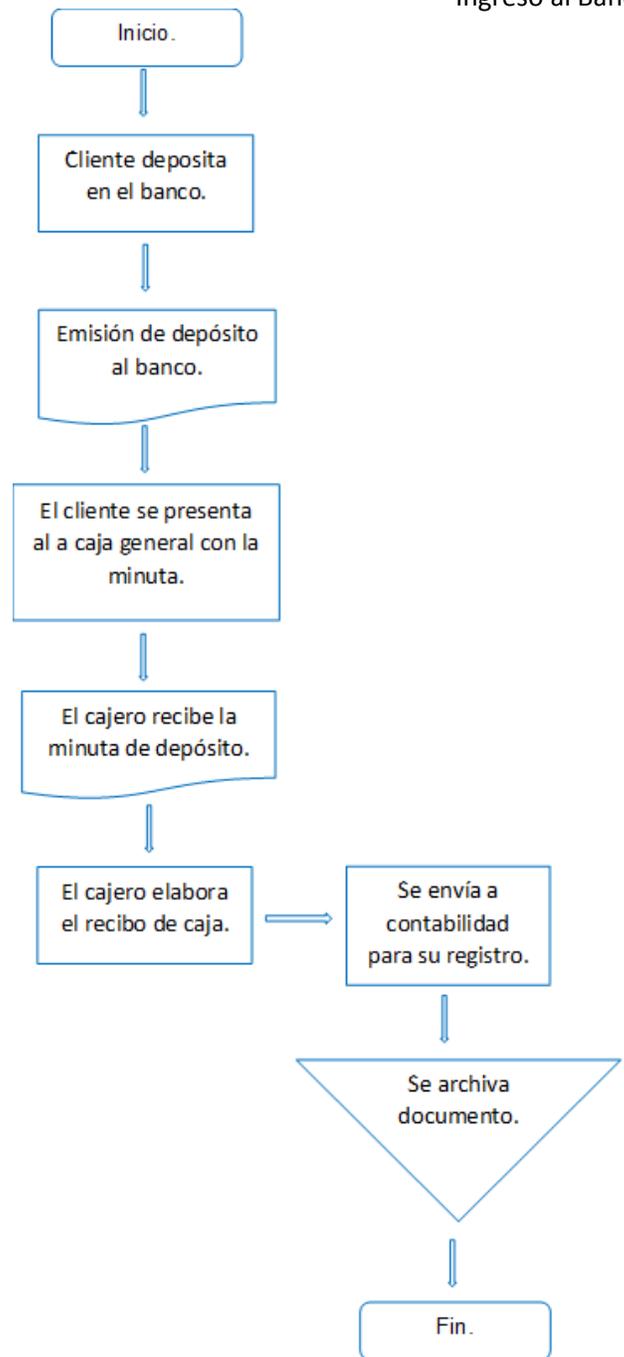


Gráfico 5: Flujograma de Ingreso al banco

Fuente: Elaboración propia

## 1.5. Formatos e instructivos.

### a) Formato de recibo oficial de caja:

			MC Fotografía Del buen clima 3 cuadras al sur y media al este Barrio Revolución Ruc: 4410905800001A Tel: 27763438																						
<b>RECIBO OFICIAL DE CAJA</b>			<b>Nº 0021</b>																						
RECIBIMOS DE	:	_____																							
POR CUENTA DE	:	_____																							
LA CANTIDAD DE	:	_____																							
EN CONCEPTO DE	:	_____																							
<table border="1"><thead><tr><th colspan="3">EFECTIVO</th></tr><tr><th>CK Nº</th><th>CTA. CTE.</th><th>BANCO</th></tr></thead><tbody><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td colspan="3" style="text-align: right;">TOTAL CS</td></tr></tbody></table>			EFECTIVO			CK Nº	CTA. CTE.	BANCO							TOTAL CS			<table border="1"><thead><tr><th colspan="2">TIPO DE MONEDA</th></tr><tr><th>DOLARES</th><th>CORDOBAS</th></tr></thead><tbody><tr><td>\$</td><td>CS</td></tr></tbody></table>		TIPO DE MONEDA		DOLARES	CORDOBAS	\$	CS
EFECTIVO																									
CK Nº	CTA. CTE.	BANCO																							
TOTAL CS																									
TIPO DE MONEDA																									
DOLARES	CORDOBAS																								
\$	CS																								
<small>Impresiones • REC. 1023202700001 • CS S. de B. s/a (S) Nº 000 0204 • IMP. 0200/02/02/200 4 • E.L. No. 024 • 02/0</small>			T/C-OFICIAL: _____																						
Elaborado por: _____			FECHA: _____																						
Nombre																									

### Instructivo de recibo oficial de caja

**Objetivo:** Formalizar los cobros como adelantos o cancelaciones originados de los ingresos a través de las facturas emitidas de la empresa MC Fotografía

#### Datos de Uso Obligatorio:

1. Nombre de quien realiza el pago
2. Por cuenta de quien se realiza el pago
3. Cantidad en letras del dinero recibido.
4. Valor en número del dinero a recibir.
5. Detalle del concepto por el que se origina el pago.
6. N° de cheque, cuenta y banco en caso de ser pagado con cheque
7. Firma del cajero
8. Fecha de emisión.

**b) Formato de recibo de caja chica:**

**STUDIO**  
**MC**  
**FOTOGRAFIA**

MC Fotografía  
Del buen clima 3 cuadras al sur y media al este  
Barrio Revolución  
Ruc: 4410905800001A  
Tel: 27763438

**Nº 0098**

Fecha: \_\_\_\_\_ C\$: \_\_\_\_\_

Páguese a: \_\_\_\_\_

La Suma de: \_\_\_\_\_

En Concepto de: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

202524 PUC 401000121400 AMPPOSICION 2019-0 - 05. 05. 15. 4 0001 - 0001. 07. 04. 0147

Elaborado por \_\_\_\_\_ Revisado por \_\_\_\_\_ Recibido por \_\_\_\_\_ Autorizado por \_\_\_\_\_

**Instructivo de Recibo de Caja Chica.**

**Objetivo:** Formalizar los pagos en efectivo que se realizan por el fondo fijo destinado para los gastos menores y servir de justificante al vale provisional del efectivo entregado como anticipo, de la empresa MC Fotografía.

**Datos de Uso Obligatorio:**

1. Fecha.
2. Importe total en número.
3. Nombres y apellidos de la persona a la que se paga el importe.
4. Escribir en letras el importe del pago.
5. Detalle del concepto de la operación que origina el pago.
6. Firma del elaborado, revisado, autorizado, recibí conforme.

c) **Formato de solicitud de cheque:**

		<b>MC Fotografía</b>	
<u>SOLICITUD PARA LA EMISIÓN DE CHEQUE</u>			
		Fecha: _____	
Se hace formal solicitud para emitir Cheque			
A nombre de:		_____	
En concepto de:		_____	
Monto Bruto : C\$ -			
Retenciones 10%	0.00		
Retenciones 2%	0.00		
Retenciones 1%	0.00		
Por la Cantidad de C\$		Valor en letras: _____	
_____			
Solicitado por:			
Firma:		Cargo:	
_____		_____	
_____		_____	
_____		_____	
Revisado Por		Autorizado por	

**Instructivo para formato de solicitud de cheque:**

**Objetivo:** Establecer el formato mediante el cual se solicitarán los pagos y en el cual se adjuntarán los soportes para la autorización de emisión de cheque.

**Todos los campos son obligatorios:**

1. Fecha, nombre del beneficiario, concepto del pago
2. Monto bruto, valor de retenciones y neto a pagar en número y letra.
3. Nombre y firma de quien solicita.
4. Firma de revisado y autorizado.

**d) Formato de comprobante de pago o cheque:**

 **COMPROBANTE DE CHEQUE**

Cheque N°: \_\_\_\_\_ Banco: \_\_\_\_\_

Concepto de Pago:

Recibi Conforme			Entregado		
Cta. No.	Sub-Cta.	Descripción	Parcial	Debe	Haber

Elaborado \_\_\_\_\_ Revisado \_\_\_\_\_ Autorizado \_\_\_\_\_

**Instructivo del comprobante de pago.**

**Objetivo:** Dejar constancia de los datos que muestren los cheques emitidos y entregados a fin de proceder a su control en las fechas en que existen los mismos y en que se cargan por el banco al efectuar el pago.

**Datos de uso obligatorio:**

1. Lugar, fecha y año de emisión de cheque.
2. Nombre del beneficiario.
3. Importe del cheque.
4. Número del cheque
5. Nombre del banco y cuenta corriente
6. Concepto del giro del cheque.
7. Firma, nombre y apellidos de la persona que entrega el cheque.
8. Firma del elaborado, revisado y autorizado de la emisión de cheque

e) Formatos de arqueo de fondo de caja chica:

		
<b>MC fotografía</b> <b>ARQUEO DE FONDO DE CAJA CHICA</b>		
FONDOS EN PODER DE:		
ARQUEO DEL EFECTIVO EN:		
Fecha		
DENOMINACIÓN	CANTIDAD	MONTO
C\$ 500.00	0	C\$ 0.00
C\$ 200.00	0	C\$ 0.00
C\$ 100.00	0	C\$ 0.00
C\$ 50.00	0	C\$ 0.00
C\$ 20.00	0	C\$ 0.00
C\$ 10.00	0	C\$ 0.00
C\$ 5.00	0	C\$ 0.00
C\$ 1.00	0	C\$ 0.00
C\$ 0.50	0	C\$ 0.00
C\$ 0.25	0	C\$ 0.00
C\$ 0.10	0	C\$ 0.00
C\$ 0.05	0	C\$ 0.00
<b>TOTAL DEL EFECTIVO</b>		<b>C\$ 0.00</b>
MÁS:		
a) Importe según arqueo de documentos		C\$ 0.00
MENOS		
a) Importe del fondo fijo asignado		C\$ 0.00
<b>DIFERENCIA DEL FONDO:</b>		<b>C\$ 0.00</b>
Observaciones:		
Elaborado por		Firmado por:
		Responsable del Fondo
Revisado por		

**Instructivo de los formatos de caja chica:**

**Objetivo:** Dejar constancia del control del efectivo por medio de los arqueos realizados al responsable del fondo para evitar un uso indebido de los fondos de caja chica.

**Se procederá de la siguiente manera:**

1. El nombre del responsable del fondo.
2. El área donde se realiza el arqueo y la fecha.
3. Se detallará el efectivo conforme las denominaciones.
4. También se anotará el monto de la documentación encontrada para ser sumada al efectivo (Importe de documentos)
5. El importe del fondo fijo asignado.
6. El importe de las diferencias (Si existieran diferencias).
7. Las observaciones y firmas correspondientes.



## **2. Inventario**

El inventario representa el valor de las existencias de mercancías en la fecha que comenzó el periodo contable.

### **2.1. Políticas**

1. Se deberá establecer el puesto de encargado de bodega, cuya obligación laboral será velar por el orden y control de los recursos materiales, directos e indirectos, que intervienen en el proceso productivo de la empresa.
2. El encargado de bodega tendrá como jefe inmediato al jefe de áreas de compra, a quien deberá reportar las novedades que registre en relación a los recursos almacenados en la bodega.
3. Su labor será registrar el ingreso y egreso de materia prima con la finalidad de contar con información fidedigna, que permitan contar con información cien por ciento actualizada.
4. Deberán hacerse revisiones físicas periódicas contra las existencias en kardex.
5. Se realizará supervisiones periódicas al responsable de bodega.
6. Se realizarán soportes documentales de entradas y salidas de los materiales del almacén.
7. Los inventarios deben encontrarse en instalaciones que los protejan de deterioros físicos o de robos y procurar que solo tengan acceso a las mismas el responsable de bodega debidamente autorizado.
8. Mantener suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit.
9. Todo documento elaborado por movimientos de existencias, debe estar firmado por la persona que entrega y por la que recibe.
10. Solicitud de Compras: La persona encargada de llevar los registros que controlan los inventarios, al observar que algún artículo está llegando al límite mínimo de existencias, cubrirá una solicitud de compras y se le enviará a la persona encargada de compras.
11. Solicitud de Compras: La persona encargada de llevar los registros que controlan los inventarios, al observar que algún artículo está llegando al límite mínimo de existencias, cubrirá una solicitud de compras y se le enviará a la persona encargada de compras.
12. Salida de materiales del almacén: El control de salida de inventarios del almacén debe ser sumamente estricto. Las mercancías podrán salir del almacén únicamente si están respaldadas por las correspondientes notas de despacho o requisiciones, las cuales han de estar debidamente autorizadas para garantizar que tendrán el destino deseado.

### **2.2. Normas**

1. Las actividades y organización del personal, derivadas de las operaciones del almacén, se deberán determinar de acuerdo a las políticas establecidas en este manual de procedimientos, sin contravenir la normatividad establecida por otras áreas, pero siempre vigilando el buen desempeño de los empleados y protegiendo los Intereses de la empresa.
2. En el almacén, el control de las existencias de productos, por concepto de entradas y salidas, así como el saldo que permanece; se realiza con base en un sistema automatizado o puede ser de forma manual.
3. Cada transacción relacionada con ingresos, egresos o movimientos de inventario que se operen en bodega, deben ser firmadas y autorizadas por la persona responsable.
4. De la toma física de inventario de suministros, se deben realizar los informes correspondientes y entregar una copia a la gerencia general.
5. Los titulares de las áreas involucradas son responsables de cumplir y hacer cumplir este procedimiento.

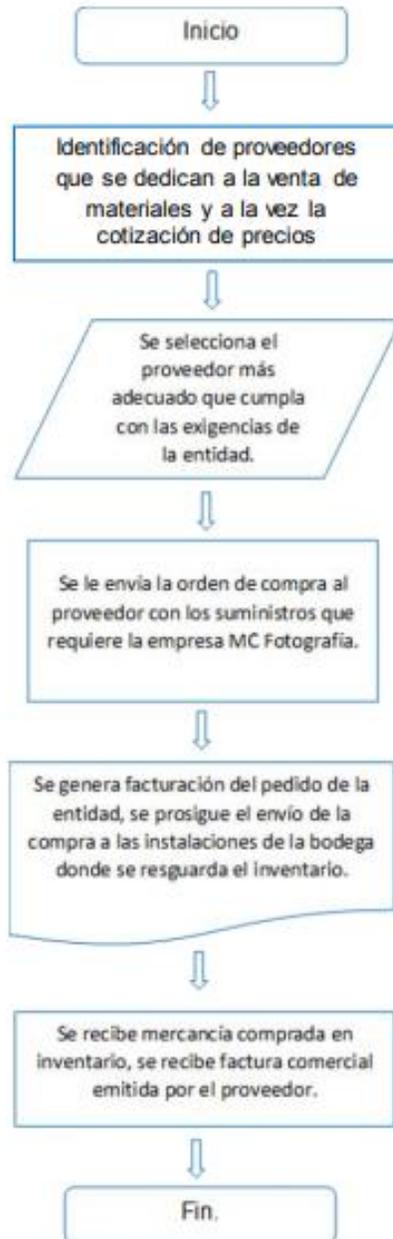
### **2.3. Procedimientos**

Será obligación del área de Inventarios dar el cumplimiento a los siguientes procedimientos:

1. Recibir los materiales de lunes a viernes (días hábiles) de 8:00 a 10:00a.m, en mutuo acuerdo con el proveedor.
2. Devolver al proveedor el material que no cumpla con las especificaciones que ampara el pedido. Vigilar la estancia del personal ajeno que se encuentre efectuando maniobras de descarga, en el área de Almacén.
3. Solicitar al proveedor presentar documentación (factura), en el área de Inventarios.
4. Solicitar al proveedor entregar; factura original con una copia.
5. Solicitar al proveedor; colocar el material y suministro, en el lugar que señale el responsable de bodega.
6. Autorización en la ejecución de las transacciones.
7. Adecuada segregación de funciones.
8. Documentación adecuada de control.
9. Control de la documentación utilizada.
10. Chequeos selectivos de inventarios.
11. Aprobación y control de documentos soportes.
12. Instrucciones por escritos.
13. Inspecciones de inventarios con frecuencia.
14. Registro adecuado de la información de los insumos almacenados en inventario.
15. . Controlar el acceso a la bodega para resguardo de los insumos.

## 2.4. Flujograma

Para la representación gráfica de este flujograma hemos utilizado el mismo sistema ANSI, utilizado anteriormente.



**Flujograma del procedimiento de compra**

Gráfico 6: Flujograma de Ingreso al banco

Fuente: Elaboración propia

## Flujograma para la toma de inventario físico.

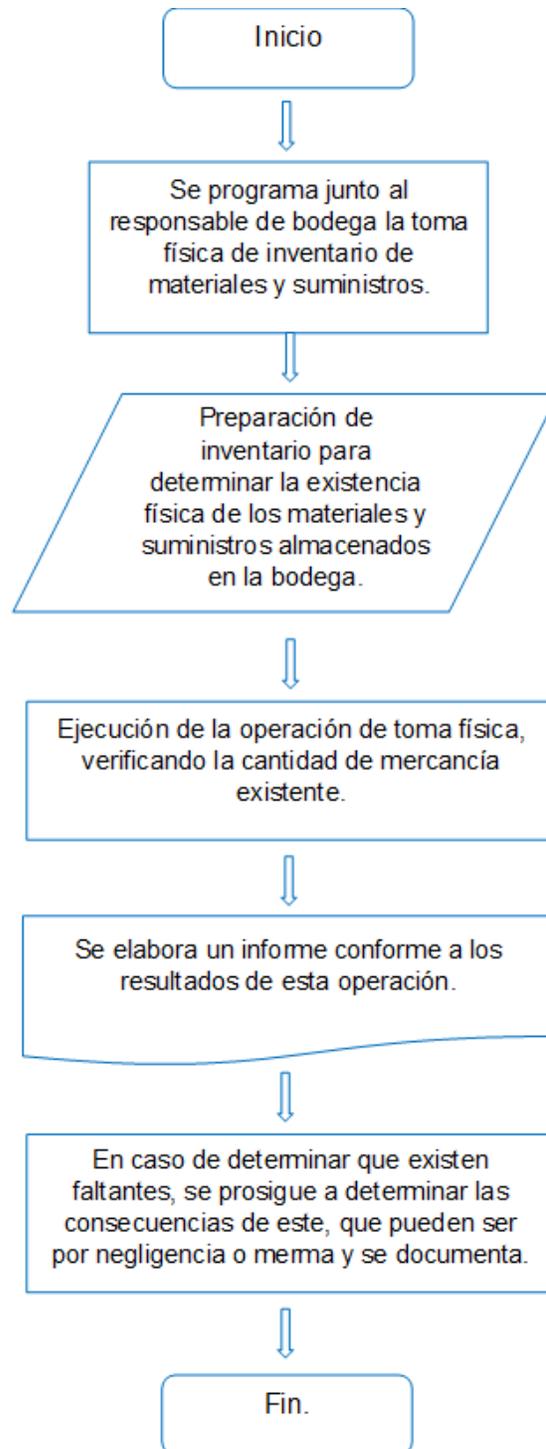


Gráfico 7: Flujograma para la toma de inventario físico.

Fuente: Elaboración propia

## 2.5. Formatos e instructivos.

### Instructivo del Formato para orden de compra:

ORDEN DE COMPRA			
MC Fotografía			
Del buen clima 3 cuadras al sur y media al este.			
RUC: XXXXX		No. ___	
Proveedor: _____			
De: _____			
Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio total

Nota: Se pide que los productos se entreguen en buen estado, según las características mencionadas en esta orden de compras.

Observaciones

1. Productos sellados.
2. En buen estado con
3. Cantidad exacta

Autorizado por \_\_\_\_\_ Revisado por \_\_\_\_\_  
Blanco: original proveedor    amarillo: archivo de compra    Rosado: contabilidad

**Objetivo:** Éste formato servirá para contar con un documento que nos permita cotejar el pedido realizado con la mercancía que envía el proveedor.

#### Se procederá de la siguiente manera:

1. N°: Se le asigna una numeración en orden cronológico para cada formato.
2. Fecha: Se detalla la fecha en que se elabora la solicitud.
3. Proveedor: Nombre completo del proveedor sin abreviatura, al que se solicita el pedido.
4. De: Nombre de la empresa.
5. Descripción: Incluye nombre del artículo.
6. Cantidad: Total de unidades que se solicitan.
7. Precio Unitario: Valor de cada uno de los artículos.
8. Precio total: Suma total de los precios de los materiales y suministros a comprar.

## Nota de devolución

NOTA DE DEVOLUCION MC Fotografía Del Buen clima 3 cuadras al sur y media al este		
NOTA DE DEVOLUCION No _		
PROVEEDOR _____		FECHA _____
DIRECCION _____		
Los siguientes materiales son devueltos a usted por las siguientes razones:		
CANTIDAD	DESCRIPCION	IMPORTE
Elaborado por _____		Revisado por _____
Blanco: original proveedor      amarillo: archivo de compra      Rosado: contabilidad		

**Objetivo:** Se empleará cuando la mercancía recibida no cumpla con las especificaciones pactadas o bien. Cuando después de recibidas y haber considerado como buena la entrada de los materiales, por diversas circunstancias y previa comunicación al proveedor, se acuerda la devolución de ellos se empleará en original y copia, el original se envía al proveedor y la copia queda para archivo de almacén.

### Se procederá de la siguiente manera:

1. Nota de devolución numero: Se le da un número a cada forma, en orden cronológico para obtener un mayor orden.
2. Proveedor: Escribimos el nombre del proveedor al que se le va a devolver la mercancía, sin usar abreviaturas.
3. Fecha: Se escribí la fecha en la que se elaboró el formato.
4. Dirección: Establecemos la dirección exacta en la que se ubica la empresa del proveedor.
5. Cantidad: Anotamos el número de materiales y suministros que serán devuelto.
6. Descripción: Se detalla el nombre de los materiales y suministros a devolver con sus principales características.
7. Importe: Costo total de la devolución.



### **3. Cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar son derechos de cobro que posee la empresa MC Fotografía sobre terceros hasta una fecha determinada.

#### **3.1. Políticas**

1. Mantener un registro del personal autorizado en el área de cuentas por cobrar.
2. Los colaboradores de la empresa tienen la responsabilidad de ofrecer un trato cordial dentro de las instalaciones de la entidad, tratar con respeto, cortesía e igualdad a sus clientes.
3. Llevar una correcta clasificación de las cuentas por cobrar para obtener de manera veraz y oportuna los principales grupos, según correspondan a los clientes.
4. Establecer formatos de cobros al momento de otorgar el crédito para garantizar su pronta recuperación.
5. Cerciórese del cumplimiento de los procedimientos en los otorgamientos de un crédito a los clientes.
6. El gestor de cobro tiene que presentar un estado de cuenta por cobrar de cada uno de sus clientes.
7. Diariamente se incorporará las facturas elaboradas para su actualización y registro en la cartera de clientes.
8. El gestor de cobro realizará un programa de llamadas a los clientes que tengan más de quince días de retraso.

#### **3.2. Normas**

1. Capacitar al personal de la empresa cada seis meses para tener una mejor actualización de los registros específicos de las cuentas por cobrar.
2. La persona encargada en el área de cobranza tendrá comunicación con sus clientes por lo menos una vez al mes para llevar un mejor control.
3. El administrador de cuentas por cobrar indicará al deudor que los pagos deben enterarse en caja y soportarse con el recibo oficial de la empresa.
4. Es responsabilidad del administrador de cuentas por cobrar realizar el “cronograma de cobros” de acuerdo a las fechas establecidas en cada uno de los documentos que generan la misma.
5. Investigación crediticia previa al otorgamiento del crédito.
6. El administrador de cuentas por cobrar mantendrá actualizados los libros auxiliares de cuentas por cobrar.
7. Las normas y procedimientos establecidos en este manual estarán sujetos al control posterior de la unidad de auditoría interna.

#### **3.3. Procedimientos**

1. Se entregará una solicitud de crédito al cliente y solicita fotocopia de la siguiente documentación: cédula de identidad y referencias comerciales.
2. El cliente llena el formato de solicitud de crédito y la envía al área de Ventas con el resto de la documentación solicitada.

3. La gerente revisa la documentación: aprueba o rechaza la solicitud presentada y la comunica al área de Ventas.
4. La decisión tomada por la Gerencia es comunicada por el área de Ventas al cliente.
5. Gerencia General envía contratos y pedidos a Venta para proceder a la elaboración de factura.
6. Las facturas de crédito elaboradas, originales, acompañadas con la documentación soporte, se entregan al área de cuentas por cobrar, para dar inicio a los trámites.
7. El gestor de cobranza gestiona recibo oficial de caja.
8. El responsable de caja emite recibo oficial de caja, debidamente firmado y sellado, para enviarlo al área de cobranza.
9. Cuentas por Cobrar analiza la cartera de clientes e informa semanalmente la situación que guarda el comportamiento del crédito a la Gerencia.
10. El área de cuentas por cobrar de manera mensual elabora estado de cuentas por cliente, conciliados con el área contable, se entrega original al cliente, copia a contabilidad y archivo en el expediente del cliente.
11. Los adeudos con antigüedad de saldos de 90 días serán analizados en conjunto con la Gerencia General, Cuentas por Cobrar a fin de determinar las acciones a seguir y replantear.
12. Las facturas vencidas con más de 120 días de antigüedad, serán trasladadas a la Gerencia General para que autorice el cobro por la vía legal.
13. El área de cuentas por cobrar emite informe a la Gerencia General sobre cuentas que se consideren incobrables.

### 3.4. Flujograma Responsabilidades del cliente.

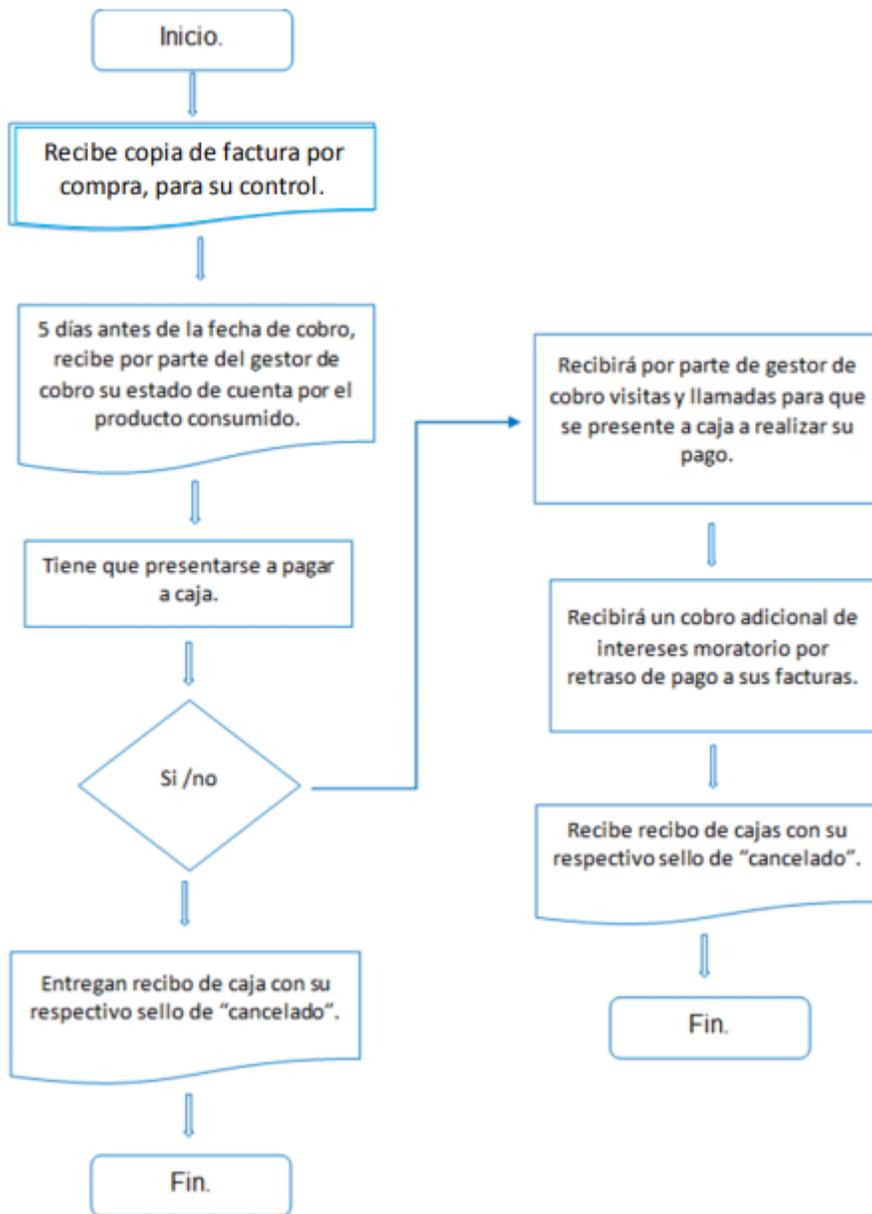


Gráfico 7: Flujograma de Responsabilidades del cliente.

. Fuente: Elaboración propia

### Funciones del gestor de cobro

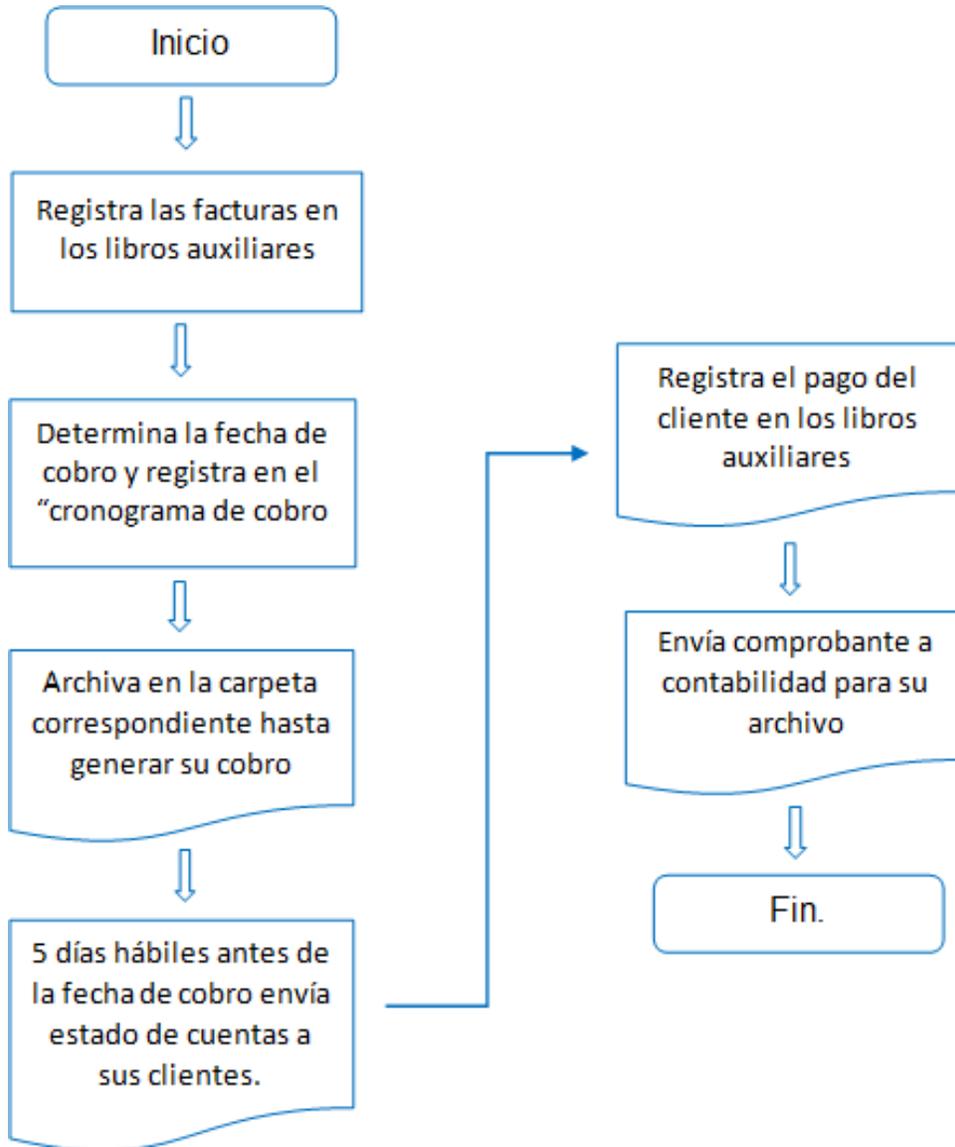


Gráfico 8: Flujograma de Funciones del gestor de cobro.

Fuente: Elaboración propia

**3.5. Formato e instructivo**  
**Control de documentación de clientes**

FECHA	NOMBRE	DOCUMENTOS	N° DE CEDULA	FIRMA

**Instructivo para formato:**

**Objetivo:** nos permitirá tener un mejor control del uso de los documentos de los clientes la empresa.

**Uso de hoja de control**

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

### Auxiliar de cliente interno

MC Fotografía  
AUXILIAR DE CLIENTE INTERNO.



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

Nº TELEFONICO \_\_\_\_\_

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

#### Instructivo para formato:

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

#### Uso del auxiliar de cliente interno

1. Indicar nombre completo del cliente.
2. Reflejar número de telefónico del cliente.
3. Reflejar la fecha en que le otorgo el crédito.
4. Colocar número de vale del crédito.
5. Mencionar el nombre del producto vendido.
6. Anotar la cantidad de moldura, retablos, diseños entre otro.
7. Reflejar el valor del producto vendido (unidad).
8. Anotar saldo total de la venta a crédito.
9. Reflejar los abonos de los clientes.
10. Indicar el saldo total del crédito.
11. Mencionar observaciones si fuera necesario.

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

FECHA	No. VALE	NOMBRE Y APELLIDO	PRECIO	2 % INTERESES MORATORIOS	TOTAL INTERESES	DEUDA COMB	ABONOS DEL CLIENTE	TOTAL DEUDA MAS INTERESES	TOTAL A PAGAR EN C\$

**Objetivo:** El uso de este formato se aplicará a los clientes morosos que sus créditos sobrepasen los noventa días los cuales serán aprobado para realizarse a cobro judicial.

**Instructivo para formato:**

**Uso de formato de visitas y llamadas a los clientes**

1. Reflejar la fecha en que se realizó la visita o llamada telefónica al cliente.
2. Indicar nombre completo del cliente.
3. Indicar el precio
4. Los intereses moratorios
5. Reflejar el total de la deuda.
6. Reflejar el abono del cliente.