



**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE CHONTALES**

**“CORNELIO SILVA ARGUELLO”**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**Seminario de Graduación para Optar al Título de Contaduría Pública y Finanzas**

**Tema General:**

**Controles Internos Contables en las Cooperativas del Departamento de Boaco, Chontales y la RACCS.**

**Tema Delimitado:**

**Efectividad del Control Interno Contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las Cooperativas Financieras.**

**Autores:**

- **BR. García Sequeira Arlen Yesenia**
- **BR. Pérez Morales Reina Mariela**
- **BR. Rodríguez Guevara María de los Ángeles**

**Tutor:**

- **Msc. Jhader Abel Robles García.**

**20 de febrero de 2020**

**¡A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD!**

## **TEMA**

### **Tema General**

Controles Internos Contables en las Cooperativas del Departamento de Boaco, Chontales y la RACCS.

### **Sub tema**

Efectividad del Control Interno Contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las Cooperativas Financieras.

## AGRADECIMIENTO

Primeramente, quiero agradecer a Dios por todas las bendiciones ser mi guía y siempre llevarme de la mano y cumplir este sueño anhelado, a mi madre y tía por siempre brindarme su apoyo incondicional y ejemplo de vida, a mi tutor MSC. Jhader Abel Robles García por su paciencia y enseñanzas en esta larga trayectoria, a mis profesores que durante toda mi carrera he recibido el apoyo constante de ellos. Esta tesis va dirigida a todas las personas que confiaron en mí, para todos ellos gracias.

Br. García Sequeira Arlen Yesenia



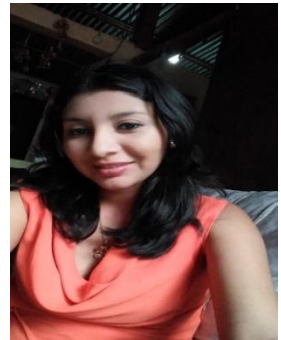
Mi agradecimiento primeramente es a Jehová Dios por permitirme realizar este trabajo con sabiduría, paciencia y fortaleza que solo él puede dar; agradezco también a mi madre Reyna Morales por su apoyo y amor que me ha brindado en todo el lapso de mi carrera y por último a nuestro tutor Jhader Robles quien nos orientó de forma muy paciente las mejoras que debíamos cumplir en el transcurso de nuestro estudio.

Br. Pérez Morales Reina Mariela



Le doy gracias primeramente a Dios por darme la inteligencia, sabiduría, constancia y tolerancia que me dio día a día y la fuerza para cumplir este logro; a los profesores de la universidad por su tiempo y paciencia y por contribuir grano a grano con sus conocimientos impartidos y que lograron en mi sentido el captar de su enseñanza; a mi mamá que ha sido mi apoyo incondicional y económico durante el transcurso de estos cinco años y por último a mis pequeños amores mis hijos quienes son un motor que me impulsaron a seguir adelante y hacerme de mi carrera, aunque no fue fácil, pero día a día hice el esfuerzo por ellos y por mí de llegar a culminar esta meta.

Br. Rodríguez Guevara María de los Ángeles





**Facultad Regional Multidisciplinario de Chontales**  
**FAREM-CHONTALES “Cornelio Silva Argüello”**

**CARTA AVAL**

El presente informe de investigación elaborado por **Bra. Arlen Yesenia García Sequeira, Bra. Reina Mariela Pérez Morales y Bra. María de los Ángeles Rodríguez Guevara** para optar al Título de Licenciados en Contaduría Pública y Finanzas en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN- FAREM- Chontales en el año 2020, sobre el sub tema denominado:

**“Efectividad del Control Interno Contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las Cooperativas Financieras.”**

Este informe ha sido elaborado con mucho empeño y dedicación, tanto en materia de investigación y contenido científico, como trabajo de campo y su posterior procesamiento y análisis de la información. Ha cumplido con todas las exigencias establecidas en la Normativa de Seminario de Graduación.

El desarrollo del sub tema, los resultados y conclusiones de la investigación, se encuentran en el presente documento.

El suscrito tutor, considera que el estudio presenta la calidad científica, para ser defendido ante el Comité Académico Evaluador para que califique y emita las observaciones pertinentes.

Agradecemos a la Universidad, la oportunidad otorgada para guiar este trabajo, y a los bachilleres, que se han empeñado en esta labor encomendada.

Dado en la ciudad de Juigalpa, Chontales, a los treinta y un días del mes de enero del año dos mil veinte.

---

**Msc. Jhader Abel Robles García.**  
**Tutor**

## **RESUMEN**

El presente estudio investigativo, cuyo título es efectividad de controles internos contables en cobranzas en cooperativas financieras, se enfoca en la medición de las distintas actividades de control interno que deben poseer este tipo de entidades para llevar a cabo sus operaciones de manera eficiente y eficaz. Esta investigación busca mediante la aplicación de teoría y conceptos básicos relacionados con las cuentas por cobrar, encontrar explicaciones acerca de la efectividad del control interno contable que se realiza en dicha cooperativa. Como objetivo general se pretende evaluar la efectividad del control interno contable de las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras. Las cooperativas por ser entidades destinadas a ofrecer a la población diversos servicios están reguladas acorde a reglamentos y estatutos por lo que Ley de las cooperativas No. 499, (2004) según el artículo 5 la define como “Una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada”. Por lo tanto, a través de la aplicación de la entrevista en dicha investigación se puede concluir que la cooperativa Avances cuenta con fortalezas significativas tales como contar con límites de créditos previamente aprobados, además se han establecido niveles de supervisión, para el seguimiento y control de las operaciones de cobranzas que realizan los colaboradores de la entidad así como también los sistemas de registros de información financiera se mantienen con acceso solo a personal autorizado según sus competencias.

# ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. JUSTIFICACIÓN .....	2
III. OBJETIVOS .....	3
3.1. Objetivo general .....	3
3.2. Objetivos específicos .....	3
IV. DESARROLLO DEL SUBTEMA .....	4
4.1 Estructura de control interno en base a los componentes COSO 2013. ....	4
4.1.1 Objetivos del Control Interno. ....	4
4.1.2 Principios del control interno. ....	5
4.1.3 Características del Control Interno. ....	5
4.1.4 Clasificación del Control Interno. ....	6
4.1.5 Control Interno Modelo COSO. ....	7
4.1.6 Limitaciones de un Sistema de Control Interno. ....	12
4.2 Actividades de control interno aplicadas a las cuentas por cobrar. ....	12
4.2.1 Actividades de control. ....	12
4.2.2 Cuentas por cobrar. ....	15
4.2.3 Clasificación de las cuentas por cobrar .....	15
4.2.4 Cobranza. ....	16
4.2.5 Políticas de cobranza. ....	17
4.2.6 Métodos y técnicas de recuperación de cartera. ....	18
4.3 Efectividad de las Actividades de Control Interno en las cooperativas financieras. ....	19
4.3.1 Cooperativas de ahorro y crédito. ....	19
4.3.2 Responsabilidad de la administración sobre el control interno. ....	21
4.3.3 Evaluación de Control Interno. ....	22
4.3.4 Riesgo del Control Interno Contable. ....	23
4.3.5 Métodos para evaluar el Control Interno. ....	24
4.3.6 Escalas de Calificación de Control Interno. ....	29
4.3.7 Efectividad de las Actividades de Control Interno en la Cooperativa de Financiera Avances R.L .....	31
4.3.7.1 Generalidades de la entidad .....	31
V. CONCLUSIONES .....	38

<b>VI. BIBLIOGRAFÍA – WEB GRAFÍA.....</b>	<b>40</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>40</b>
<b>Web Grafía: .....</b>	<b>43</b>
<b>VII. ANEXOS .....</b>	<b>44</b>

### **Índice de tablas**

<b>Tabla 1 Ejemplo de Método Descriptivo.....</b>	<b>26</b>
<b>Tabla 2 Ejemplo Método del Cuestionario .....</b>	<b>28</b>

### **Índice de figuras**

<b>Figura 1 Componentes Del Control Interno .....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 2 Estructura organizacional de la Cooperativa .....</b>	<b>33</b>

### **Índice de gráficos**

<b>Gráfico 1 Métodos de evaluación del control interno .....</b>	<b>24</b>
<b>Gráfico 2 Ejemplo de Método Grafico .....</b>	<b>27</b>

# **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente estudio investigativo, cuyo título es efectividad de controles internos contables en cuentas por cobrar en las cooperativas financieras, se enfoca en la medición del control interno que deben poseer para llevar a cabo sus operaciones de manera eficiente y eficaz; por lo que el desconocimiento de esto podría provocar un proceso más lento y difícil de manejar y esto conlleva a brindar un mal servicio y pérdidas de rentabilidad.

Las cooperativas por su estructura y funcionamiento tienen características efectivas que las diferencian de otras instituciones que también prestan servicios. Estas permiten el beneficio de obtener financiamiento ya sea para crear microempresas o para otros fines importantes por lo que con mucha frecuencia permanece la incertidumbre de la recuperación de cartera ya que a veces el problema no está en el sistema de cobro sino en la situación económica de los clientes, es por esto que toda cooperativa debe tener bien definidos sus controles internos con el fin de facilitar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas por ésta, mediante el establecimiento de procedimientos adecuados que permitan contribuir al desarrollo financiero de la administración.

Dentro de la presente investigación se aborda acerca de la estructura de control interno que debe poseer la cooperativa para mejorar sus operaciones, así como detallar las actividades de control que se deben llevar y por último se calificara que tan efectivos son los controles internos con los que se cuenta en el área de cuentas por cobrar.

Dicho trabajo se basa en evaluar el control interno de las cuentas por cobrar, el cual tiene como propósito fundamental conocer sus fortalezas y verificar que tan efectivos son sus controles que implementan y a la vez brindar recomendaciones que puedan servir para el mejoramiento de las deficiencias en cuanto a las actividades que se realizan, el trabajo consta de introducción, justificación, objetivos, desarrollo del subtema en el que se aborda la estructura de control interno basada a los componentes COSO, las actividades de control aplicadas a cuentas por cobrar y además la calificación de la efectividad de las actividades de control interno aplicadas a las cuentas por cobrar finalizando la investigación con sus conclusiones.



## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

### **II. JUSTIFICACIÓN**

El presente estudio investigativo tiene como finalidad evaluar que tan efectivos son los controles internos contables en el área de cuentas por cobrar que se implementan en la cooperativa Avances R.L de la ciudad de Juigalpa Chontales.

La investigación busca mediante la aplicación de teoría y conceptos básicos relacionados con las cuentas por cobrar y sus controles internos contables, encontrar el nivel de la efectividad del control interno contable que se realiza en dicha cooperativa. Toda entidad es vulnerable a posibles factores tanto internos como externos que pueden poner en riesgo la rentabilidad de la misma, por lo que debe de haber controles fuertes sobre las actividades que realizan.

Por lo tanto, el interés de la investigación está dirigido a detectar en la forma más temprana posible, los riesgos o dificultades que puedan comprometer a la cooperativa, mejorando mecanismos y técnicas para la buena marcha de la misma, a través de la evaluación de control interno contable de las cuentas por cobrar; además de permitir tener una ventaja competitiva frente a otras empresas, obtener utilidad y diferentes beneficios y lo que es más importante el eficiente servicio al cliente por tratarse de ser una entidad destinada al ofrecimiento de servicios crediticios.

En la realización de este trabajo se pretende dar a conocer a la cooperativa Avances R.L información relevante acerca de los controles que implementan en sus operaciones de crédito, y a todas aquellas personas que quieran conocer sobre los beneficios que genera un buen control en los créditos en este tipo de MIPYMES. De esta forma brindar la oportunidad de compartir los conocimientos adquiridos a futuros investigadores para que conozcan de manera directa la información adecuada de cómo se desarrollan y mejoran las Cooperativas por medio de controles internos efectivos.

**Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

**III. OBJETIVOS**

**3.1. Objetivo general**

- Evaluar la efectividad del control interno contable de las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.

**3.2. Objetivos específicos**

- Analizar la estructura de control interno en base a los componentes COSO 2013.
- Detallar las actividades de control interno aplicadas a las cuentas por cobrar.
- Calificar la efectividad de las actividades de control interno aplicadas a las cuentas por cobrar en la Cooperativa Avances R.L ubicada en Juigalpa Chontales, en el II semestre del año 2019.

## **IV. DESARROLLO DEL SUBTEMA**

### **4.1 Estructura de control interno en base a los componentes COSO 2013.**

Refiriéndose al control interno contable, Hidalgo (2010) explica que es una herramienta que consiste en elaborar, implementar y monitorear el cumplimiento de las políticas y procedimientos que las entidades u organizaciones utilizan para salvaguardar las actividades y los bienes de una empresa. Esto permite llevar un registro organizado en los procesos, y se pueda obtener una seguridad razonable en los registros contables de la compañía.

Según Hidalgo el control interno permite a la cooperativa llevar un registro adecuado de sus actividades que realiza dando cierto grado de confianza en los socios y a vez salvaguardando los recursos de la misma; siempre y cuando, el personal efectúe su trabajo con la debida efectividad y se someta a las normas y manuales establecidas por la entidad.

#### **4.1.1 Objetivos del Control Interno.**

Entre los objetivos del control interno Hidalgo (2010) identifica los siguientes:

- ✓ **Eficacia y eficiencia de las operaciones:** trata de cumplir los objetivos planteados por la empresa de la manera adecuada, es decir en el menor tiempo y minimizando recursos.
- ✓ **Confiabilidad de la información financiera:** Los estados financieros deben de estar presentados de una manera confiable y clara, ya que son importantes porque reflejan la situación de la compañía en un tiempo determinado y ayudan a tomar decisiones.
- ✓ **Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables:** Corresponde a las leyes y reglamentos a los que está sujeto la empresa, este objetivo permite prevenir efectos legales que podrían llevar a pérdidas económicas futuras. Cabe recalcar que para el cumplimiento de estos objetivos depende de cada uno de los integrantes de la empresa.

Según Hidalgo el Control Interno es una herramienta básica, que tiene como fin brindar a la administración un grado de seguridad razonable en la persecución de los objetivos y metas de la empresa y de esta manera obtener información confiable en el registro y manejo de las operaciones.

## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

### **4.1.2 Principios del control interno.**

Los principios que forman parte del control interno y que es necesario poner en práctica en una entidad son los siguientes de acuerdo a Batres, Rivas y Ortiz (2015):

- Equidad
- Ética
- Eficacia
- Eficiencia
- Economía
- Rendición de cuentas
- Preservación del medio ambiente

Según los autores la cooperativa se debe regir por los principios antes indicados para un buen funcionamiento, lo cual obliga a que estos principios se deben tomar como base en el cual establecer el control interno, con el fin de apoyar a la cooperativa al logro de sus objetivos propuestos.

### **4.1.3 Características del Control Interno.**

El control interno en relación con lo expresado por Montenegro y Rodríguez (2014) debe contar con las siguientes características fundamentales:

- Personal Competente, Fiable y Ético
- Asignación de Responsabilidades
- Debida Autorización
- Separación de Tareas
- Auditorías Internas y Externas
- Documentación y Registros
- Dispositivos Electrónicos y Controles Computarizados
- Otros Controles

Según los autores la cooperativa debe tomar en cuenta las características del control interno antes mencionadas para mejorar sus funciones y a la vez para darse cuenta que tan efectivos son sus controles que implementan.

## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

### **4.1.4 Clasificación del Control Interno.**

Los controles se pueden clasificar en administrativos y contables:

El control interno administrativo: el control interno administrativo es muy importante en toda organización por lo que Hidalgo (2010) lo define como un plan organizacional que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado al logro de los objetivos administrativos.

En relación con lo expuesto por Hidalgo, los controles administrativos se refieren a operaciones que no afectan directamente a los Estados Financieros, pero si tienen un efecto en el área financiera como por ejemplo (contrataciones de nuevo personal) siendo esta una herramienta para la toma de decisiones.

El control interno contable: este tipo de control según Montenegro y Rodríguez (2014) comprende un plan organizacional y todos los métodos y procedimientos que tienen que ver principalmente y están relacionados directamente con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros. Los controles contables ejercen efectos directos en los Estados Financieros; si son débiles pueden originar pérdidas de activos e informes incorrectos de la posición financiera y sus beneficios económicos.

De acuerdo con la explicación del control interno contable (antes descrito), para efectos del presente estudio se entenderá que el control interno consiste en proporcionar protección y seguridad de los activos, así como también validez en los registros y sistema contable. Este control no solamente se refiere a normas de Control Contable sino también a todos aquellos procedimientos que puedan afectar directa o indirectamente la situación financiera de la entidad.

## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

### **4.1.5 Control Interno Modelo COSO.**

Según Cardoza & Torres (2016) expresa que:

El marco integrado de Control Interno propuesto por Coso (2013) provee un enfoque integral y herramientas para la implantación efectiva de este y en pro de mejora continua, ya que este reduce a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad. Es un proceso ejecutado por la Junta Directiva, la administración y todo el personal de la empresa para brindar certeza razonable para el logro de los objetivos de una organización y salvaguardar los activos y promover la eficiencia operacional. (p. 32)

Según expresan los autores el control interno modelo COSO es un marco de referencia que adoptan las cooperativas de ahorro y crédito para obtener una confirmación acertada de que sus metas y objetivos se cumplirán debidamente; aplicando este modelo de acuerdo a la composición y necesidades de estas.

#### **4.1.5.1 Componentes y Principios.**

De acuerdo con COSO (2013) establece que el control interno consta de cinco componentes integrados. El marco establece un total de 17 principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente. Dado que estos principios proceden directamente de los componentes, una entidad puede alcanzar un control interno efectivo aplicando todos los principios, los que son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento.

De forma similar, González (2013) explica que se necesita de un adecuado control, una metodología de evaluación de riesgos, un sistema de elaboración y difusión de información oportuna y fiable por parte de la organización y un proceso de monitoreo eficiente, apoyados en actividades de control efectivas, se constituyen en poderosas herramientas gerenciales.

Por otra parte, la alcaldía de Medellín (2014) expone que los principios son adecuados y que pueden ayudar al cumplimiento de los objetivos siempre que estos se pongan en práctica y vayan de acorde a los componentes del control interno.

## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

Según lo mencionado anteriormente por COSO, González y Medellín es fundamental que la cooperativa tome en cuenta los componentes y los principios para tener efectos favorables los cuales consisten en un proceso multidireccional positivo, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reaccionan dinámicamente a las condiciones cambiantes.



*Figura 1.* Componentes Del Control Interno

**Fuente:** Recuperado de COSO (2013)

### ➤ **Entorno de control.**

COSO (2013) define el entorno de control como el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se desarrollara el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the Top” con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta dentro de la entidad.

**Compilando y homogenizando los principios que caracterizan al entorno de control según (COSO 2013; Alcaldía de Medellín, 2014; Deloitte, 2015) se mencionan los siguientes:**

- ✚ La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
- ✚ El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
- ✚ La dirección establece con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.

## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

- ✚ La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.
- ✚ La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

Se puede deducir según lo explicado anteriormente que aplicando los manuales con respecto al entorno de control se pueden mejorar los entornos de trabajo en base a principios lógicos en busca de mejoras a la cooperativa y así lograr los objetivos propuestos en conjunto.

### ➤ **Evaluación de riesgos:**

COSO (2013) afirma que la evaluación de riesgos 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 evolución de riesgos constituye la base para determinar cómo se tratarán.

### **Compilando y homogenizando los principios que caracterizan la evaluación de riesgos según (COSO 2013, et al.) están:**

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

Según lo referido por los autores la cooperativa debe prever los riesgos en que incurre al prestar un servicio por lo que no es cien por ciento seguro a como lo tiene planeado, por lo que debe establecer un margen de perdidas en caso de obtener resultados negativos.



## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

### **➤ Actividades De Control.**

COSO (2013) sostiene que 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.

### **Compilando y homogenizando los principios que caracterizan las actividades de control según (COSO 2013; et al.) se encuentran:**

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

De acuerdo a los autores las actividades de control son definidas por la cooperativa para hacer frente a situaciones que pudieran someter a la entidad a conflictos serios ocasionando pérdidas de capital o bajas de clientes; procurando mantenerse actualizado principalmente en el ámbito tecnológico al realizar las actividades de manera oportuna y eficiente.

### **➤ Información y comunicación.**

Según COSO (2013) La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria.

### **Compilando y homogenizando los principios que caracterizan la información y comunicación según (COSO 2013; et al.) podemos mencionar:**

- ✚ La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

- ✚ La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
- ✚ La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos claves que afectan al funcionamiento del control interno.

Según lo señalado por los autores este componente es muy importante ya que la información brindada debe de ser precisa, oportuna, transparente y a la vez confidencial para comunicarla ya sea a nivel interna o externa de tal manera que los socios de la cooperativa puedan tomar decisiones que satisfagan los intereses de los asociados.

### ➤ **Actividades de supervisión.**

COSO (2013) expresa que son evaluaciones continuas o evaluaciones independientes o una combinación de ambas que se pueden utilizar para determinar si cada uno de los cinco componentes de control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, está presentes y funcionan adecuadamente.

### **Compilando y homogenizando los principios que caracterizan las actividades de supervisión o monitoreo según (COSO 2013; et al.) se mencionan:**

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

Conforme a lo concerniente por los autores este último componente trata acerca del nivel de vigilancia que debe tener la cooperativa en pro de verificar que se estén cumpliendo todos los principios y normas establecidos para el logro de los objetivos propuestos.

## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

### **4.1.6 Limitaciones de un Sistema de Control Interno.**

Según Balmaceda y Vega (2016) las Limitaciones del Control Interno son:

- Establecimiento de adecuados objetivos, como precondition para el Control Interno.
- El juicio humano en la toma de decisiones puede ser equivocado o sujeto a parcialidades.
- Errores productos del error humano
- Posibilidad de anulación de controles por la gerencia.
- Posibilidad de burlar controles por la colusión entre distintos factores.
- Factores externos más allá del control de la entidad.

Estas limitaciones impiden que se tenga la seguridad absoluta de la consecución de los objetivos de la entidad, es decir, 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 se expandan los controles que minimicen, en la medida de lo posible, estas limitaciones.

Por lo tanto se puede decir de acuerdo con lo expresado por Balmaceda y Vega que es necesario que toda entidad implemente bien el control interno y adopte el Modelo del COSO para clasificar de manera eficiente la información utilizada para el registro de las operaciones económicas y desempeñar evaluaciones continuas por medio de métodos sobre el control interno para prevenir y mitigar riesgos que incluyen eventos o circunstancias que puedan afectar el registro, procesamiento y reporte de información financiera así como las representaciones de la gerencia en los estados financieros.

## **4.2 Actividades de control interno aplicadas a las cuentas por cobrar.**

### **4.2.1 Actividades de control.**

Las actividades de control están inmersas a nivel de la entidad completa por lo que Balmaceda y vega (2016) expresan que se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión al prever los riesgos a los que está expuesta la cooperativa con el fin de minimizarlos o evitarlos, entre los factores implicados se cuenta

## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

con: las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normativas aplicables.

La cooperativa debe tener bien establecidos los siguientes aspectos:

- Separación adecuada de las responsabilidades
- Documentos y registros adecuados
- Control físico sobre activos y registros
- Verificación independiente referente al desempeño

Según Balmaceda y Vega la finalidad de toda entidad es hacer frente a los riesgos y así lograr que se logren los objetivos propuestos por lo que es de vital importancia que la cooperativa cuente con controles efectivos para la mitigación de estos.

Entre las actividades de control interno que deben estar establecidas en la cooperativa se encuentran:

Autorización y aprobación: toda gestión debe ser autorizada y aprobada; la responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea organizacional debe ser claramente definida, específicamente asignada y debidamente comunicada al funcionario respectivo. La ejecución de los procesos, actividades o tareas organizacionales debe contar con la autorización y aprobación de los funcionarios con el rango de autoridad pertinente (Fonseca, 2008).

Según Fonseca las actividades deben de ser autorizadas y aprobadas por las personas competentes, con sus respectivas documentaciones de respaldo que validen los hechos realizados y a la vez comunicando al personal a quien concierna.

Supervisión: todo el proceso ha de ser supervisado, con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; así mismo, el sistema de control interno debe ser manejable para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias, esta revisión puede ser permanente o periódica (Norka, 2005).

## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

De acuerdo con lo mencionado por Norka es importante que se esté en constante supervisión de las actividades que se realizan dentro de la cooperativa para tener una certeza razonable de que los controles internos contables se estén llevado a cabo a como es debido.

Conciliación: es importante que los procesos, actividades o tareas significativos deben de ser conciliados antes y después de realizarse, así como también deben de ser finalmente registrados y clasificados para su revisión posterior (Fonseca, 2008).

Según el autor se deben tener presente las constantes conciliaciones para enmendar cualquier error que puedan contener los estados financieros de la cooperativa al momento del procesamiento de los datos.

Acceso restringido a los recursos, activos y registros: algo fundamental para esta actividad de control es que se debe limitar al personal autorizado para la utilización o custodia de los mismos. La responsabilidad en cuanto a la utilización y custodia debe evidenciarse a través del registro en recibos, inventarios o cualquier otro documento o medio que permita llevar un control efectivo sobre los recursos o archivos (Fonseca, 2008).

Según Fonseca es de vital importancia restringir el acceso solo a personas debidamente autorizadas para evitar el uso indebido de los recursos, activos o registros de la cooperativa estando alerta a los riesgos y tratar al máximo de prevenirlos.

Segregación de funciones: la segregación de funciones en los cargos o equipos de trabajo debe favorecer a reducir los riesgos de error o fraude en los procesos, actividades o tareas. Es decir, un solo cargo o equipo de trabajo no debe tener el control de todas las etapas clave en un proceso, actividad o tarea (Fonseca, 2008).

De acuerdo a lo referido por Fonseca es importante que las funciones no las realice una sola persona para evitar errores o posibles fraudes, por lo que se deben dividir las tareas entre distintos funcionarios que sean competentes para desempeñar el cargo asignado.

## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

Registro oportuno: Según García (s.f) las transacciones y los hechos que afectan a una entidad deben registrarse inmediatamente y ser clasificados debidamente. Las transacciones o hechos deben registrarse en el momento de su ocurrencia, o lo más inmediato posible, para garantizar su relevancia y utilidad. Esto es válido para todo el proceso o ciclo de la transacción o hecho, desde su inicio hasta su conclusión. De acuerdo con el autor es importante que las transacciones se registren en el momento en que se efectuaron para evitar un mal registro en cualquier otro periodo.

Indicadores de desempeño: se debe efectuar una evaluación permanente de la gestión tomando como base regular los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes, para prevenir y corregir cualquier fortuita deficiencia o irregularidad que afecte los principios de eficiencia, eficacia, economía y legalidad aplicables, estos indicadores constituyen una herramienta para evaluar el logro de los objetivos y metas y asegurar el adecuado funcionamiento del sistema a través de la aplicación de las actividades de control gerencial destinadas a minimizar los riesgos de la entidad (Fonseca, 2008).

De acuerdo con el autor los indicadores de desempeño son relevantes para asegurar el buen funcionamiento de la cooperativa y así lograr las metas propuestas tratando de minimizar los riesgos a los que está expuesta la entidad.

### **4.2.2 Cuentas por cobrar.**

Las cuentas por cobrar basándose en las normas de información financiera lo refieren S. Montejó y M. Montejó (s.f) como “los valores contratados o pactados que otorgan a la entidad un derecho exigible de cobro, que se espera obtener en efectivo, especie, créditos o servicios de cada una de las partidas que lo integran”.

### **4.2.3 Clasificación de las cuentas por cobrar**

#### **4.2.3.1 Cuentas por cobrar comerciales:**

De acuerdo al Instituto Mexicano de contadores públicos (2018) se considera que las cuentas por cobrar comerciales “son instrumentos financieros por cobrar al estar basadas en

### **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

un contrato, el cual establece las obligaciones de las contrapartes”. Esto significa que representan derechos de cobro sobre los servicios prestados a través de un contrato.

#### **4.2.3.2 Cuentas por cobrar no comerciales:**

En relación a este tipo de cuentas el Instituto mexicano de contadores públicos (2018) refieren que cuando están basadas en un contrato tales como préstamos a empleados o partes relacionadas, o cuando se llega a un acuerdo para una reclamación a una aseguradora, otras no son un instrumento financiero si no están basadas en un contrato, tales como estimaciones de reclamaciones o saldos a favor por conceptos de impuestos.

Las cuentas por cobrar deben clasificarse en corto plazo, salvo que la entidad considere que una presentación diferente proporciona mejor información al usuario de los estados financieros, siguiendo las practicas del sector al cual pertenece la entidad. Se deben considerar las cuentas por cobrar a corto plazo aquellas cuya recuperación esta prevista dentro de un plazo no mayor a un año posterior a la fecha del estado de situación financiera o no mayor al ciclo operativo de la entidad.

De acuerdo a lo referido por el instituto de contadores públicos las cuentas no comerciales proceden de otras fuentes diferentes a las ventas; se dice que son a corto plazo cuando estas cuentas por cobrar se recuperan en un plazo no mayor a un año de lo contrario serian de largo plazo.

#### **4.2.4 Cobranza.**

Se define como “las actividades que realizan los departamentos de cartera o cobranza de instituciones financieras que permitan requerir el pago al deudor de los créditos, prestamos o financiamientos otorgados mediante contrato, o reestructuración de la deuda” (Armijos & Oña , 2015, p. 20). Por lo que según autores la cobranza se refiere a los procedimientos utilizados para que los clientes paguen las obligaciones contraídas con la cooperativa de acuerdo a los métodos de control previamente establecidos en sus manuales internos.

## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

### **4.2.5 Políticas de cobranza.**

Dentro de las políticas que se implementan en una cooperativa para efectos de cobranza respecto con Gutiérrez, Pineda y Vargas (2015) se mencionan:

#### Políticas de otorgamiento

La cooperativa debe de seguir una serie de pasos, requisitos y demás normas privadas establecidas para conceder un crédito.

#### Políticas de seguimiento

Se les conoce como políticas y normativas de seguimiento y control de crédito que deben tener establecidas en la cooperativa y que el analista de crédito debe conocer, con esta información se verá el comportamiento del cliente durante el periodo del crédito y se conocerá la posibilidad de que este cumpla con sus obligaciones contraídas. Las acciones a realizar serian: informes periódicos, visitas programadas al cliente, verificación física de las garantías, cumplimiento del plan de inversión, etc. con la finalidad de verificar el cumplimiento de las obligaciones de crédito.

#### Políticas de recuperación

Consiste en ofrecer productos de reestructura adecuados a la capacidad de pago del acreditado y cobrar una deuda. Los medios utilizados por la cooperativa para la recuperación del crédito son: notificación por vía telefónica, notificación por tres avisos de cobro y por último recurrir a la vía judicial.

Para establecer dichas políticas conlleva observar lo que implica en la toma de decisiones y de acuerdo a Van Horne y Wachowicz (2002) es como sigue:

- La calidad de la cuenta aceptada
- La duración del periodo de crédito
- El nivel de descuento por pronto pago
- Términos especiales como fechas temporales
- Nivel de los gastos de cobranza

Las políticas de crédito y cobranza optimas serán aquellas que permitan obtener ganancias equiparables a los costos.



## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

De acuerdo con los autores la cobranza es un derecho que tienen los socios de la cooperativa de reclamar su dinero en tiempo y forma acorde a las políticas establecidas al momento que se dio el contrato estipulado.

### **4.2.6 Métodos y técnicas de recuperación de cartera.**

#### **4.2.6.1 Cartera vencida:**

La cartera comprende valores a cargo de clientes por lo tanto pertenece al rubro de activo circulante, sin embargo, los clientes pudieran no cumplir con los plazos establecidos al momento de efectuarse un préstamo, por lo que Oña (2015) la define como “la parte de los activos constituida por los documentos, y en general por todos los créditos, que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento” (p. 30). Según refiere la autora son créditos no pagados los cuales pueden afectar severamente a la cooperativa en cuestión ya que eso implicaría costos en las técnicas de cobranzas y probablemente pérdidas definitivas en su patrimonio.

La comunicación permanente entre la empresa y sus deudores representara una garantía de que existe la posibilidad de recuperar los montos adeudados. En el proceso de recuperación se deben realizar los siguientes pasos: tramitación, redacción, conformación de reclamaciones y si lo requiriese la tramitación judicial en la vía especial de fianzas. Es preciso recurrir en primera instancia a la definición de acciones para la recuperación de cartera vencida, por lo tanto, lo primero que se debe hacer es elaborar un registro, clasificación y análisis, de tal manera que se pueda hacer la planeación de las acciones a seguir, a efecto de ejercer una adecuada presión tanto extrajudicial como judicial, provocando un efecto psicológico positivo sobre el deudor. Luego se procede al ejercicio de las acciones tendientes a la recuperación de la cuenta por lo que Ibadango (2014) enuncia que se comienza con:

- ❖ Visitas domiciliarias y entrega de la primera comunicación, en esta primera visita, se procura persuadir al deudor para el pago, de no existir un acuerdo favorable, se le deja el primer comunicado para que acuda a liquidar su adeudo. Esta primera visita servirá también para conocer físicamente el lugar donde se encuentra establecido el deudor, así como las condiciones económicas aparentes en las que se encuentra.

## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

- ❖ Inicio de las llamadas telefónicas, si dicha notificación no surtiere efecto se comienza a programar una serie de llamadas telefónicas durante las siguientes semanas.

Aunque se dé una serie de acercamientos de la empresa con el deudor, este no pacta una forma de pago acorde para las partes por lo que se procede a la presentación de la demanda ante las autoridades competentes.

Si pese a los esfuerzos de la organización por realizar los cobros no se logran concretar se puede presentar con la autoridad judicial competente para emplazar y embargar al deudor, esperando de tal manera un resultado positivo final que pueda ser según Ibadango (2014):

- Un pago total con el que queda liquidado todo el adeudo.
- Pagos parciales, con los que dará opción a una renegociación con el deudor.
- Depósitos de bienes en garantía suficientes para responder por el total del adeudo.
- Dación en pago, en el caso de que las condiciones económicas del deudor no dieran más opción que la de recibir en pago bienes muebles o inmuebles.
- Con el embargo se garantiza el cobro del adeudo, pero se iniciará el procedimiento, el cual pudiera alargarse de acuerdo a las prácticas dilatorias utilizadas por el deudor.
- Para el caso de que el deudor aparezca insolvente o bien, sea ilocalizable, las cuentas se quedaran previa constancia judicial de tal eventualidad en espera de un castigo correspondiente.

Según lo descrito por Ibadango la cooperativa debe de recurrir a una serie de procedimientos en caso de que los clientes no cumplan con los pagos establecidos hasta el punto de recurrir a procesos judiciales.

### **4.3 Efectividad de las actividades de control Interno en las cooperativas financieras.**

#### **4.3.1 Cooperativas de ahorro y crédito**

Las cooperativas por ser entidades destinadas a ofrecer a la población diversos servicios están reguladas acorde a reglamentos y estatutos por lo que Ley de las cooperativas No. 499,

## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

(2004) según el arto.5 la define como “Una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada” (p. 3).

Según refiere la ley dichas empresas generan grandes oportunidades para la sociedad para desarrollarse y aumentar sus ingresos siendo emprendedores y a la vez cumpliendo todos con los acuerdos establecidos en el momento de contraer el acuerdo.

La cooperativa Avances R.L ofrece los servicios de:

- Ahorro
- Crédito

### **4.3.1.1 Ahorro:**

El ahorro se define como:

La cantidad monetaria excedente de las personas o instituciones sobre sus gastos, también se denomina la parte de la renta que después de impuestos no se consume, en el caso de las personas físicas; ni se distribuye en el caso de la sociedad. (Berrios & López, 2007, p. 26)

Según los autores el ahorro se le define como un dinero que se da a las financieras en este caso a la cooperativa Avances para que esta lo administre y con el paso del tiempo este genere rentabilidad dependiendo del tiempo que se tenga ahorrado.

### **4.3.1.2 Crédito:**

Desde tiempos antiguos las personas necesitan financiamiento para el pago de sus deudas, para empezar negocios o para otros fines recurriendo a lo que es el crédito que según A. Morales y J. Morales (2014) lo definen como: “un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere” (p. 23).

## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

Según los autores el crédito consiste en obtener un dinero por determinado plazo e irlo pagando en la medida en que se haya acordado con intereses incluidos, siempre y cuando se presente en los límites establecidos. Por lo que la cooperativa Avances presta este servicio siguiendo ciertos requisitos preliminares. Entre los tipos de créditos que ofrece se encuentran:

- ✓ Crédito de vivienda
- ✓ Crédito de comercio
- ✓ Crédito de industria
- ✓ Crédito de transporte
- ✓ Crédito agropecuario
- ✓ Créditos personales
- ✓ Crédito de servicio

### **4.3.2 Responsabilidad de la administración sobre el control interno.**

Se debe determinar con claridad que la responsabilidad de adoptar políticas sólidas de contabilidad, conservar una adecuada estructura de control interno y hacer declaraciones objetivas en los estados financieros es de la administración de la empresa, por lo que esta se mantiene vinculada con las actividades que operan a diario, además de tener conocimiento acerca de sus operaciones y los activos relacionados, responsabilidades y capital.

La responsabilidad de la administración en relación con la imparcialidad de sus declaraciones (afirmaciones) en sus estados financieros lleva consigo el privilegio de determinar cuáles revelaciones considera necesarias. (Arens, Randal, & Beasley, 2007).

De lo escrito anteriormente la administración es responsable de todo el proceso de recopilación de información, así como de elaborar estados financieros fiables, contando con un personal debidamente capacitado y la estructura de un sistema de control interno bien establecido.

## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

### **4.3.3 Evaluación de Control Interno.**

Según Montenegro y Rodríguez (2014) expresan que:

La Evaluación del Control Interno Contable es la medición o valoración que se hace al Control Interno en el proceso contable de una entidad, con el propósito de determinar su calidad, el nivel de confianza que se le puede otorgar, y si sus actividades de control son eficaces, eficientes y económicas en la prevención y neutralización del riesgo inherente a la gestión contable. (p. 12)

La evaluación del sistema conlleva a una modernización institucional que ponga a tono con la época a las entidades para así poder evaluar la administración pública mediante unas normas para ejercer ese control y así poder garantizar la gestión de la administración y de todos los individuos involucrados para también lograr el manejo eficiente y eficaz de los recursos.

En síntesis, la evaluación del control interno se refiere a una valoración que se debe realizar durante el registro de operaciones en las empresas para ver el grado de eficiencia y eficacia que llevan en sus registros, y que tan confiable es la información financiera que ellos elaboran por lo se debe evaluar constantemente el control interno para prevenir y mitigar el riesgo inherente en la gestión contable.

**Control clave:** la Contraloría General de la República, (2009) define el control clave como “aquel procedimiento, técnica u grupo de técnicas que siempre que funcionen bien, ayudaran a que el sistema o ciclo de transacciones produzca información confiable y/o ayude a evitar o a detectar oportunamente errores o irregularidades importantes” (p. 59).

Conforme a lo indicado por la contraloría el control clave conlleva a un conjunto de técnicas para efectuar o llevar a cabo sus operaciones cumpliendo así con los objetivos establecidos teniendo una efectividad en la elaboración de los mismos.

**Deficiencias de control:** según la Contraloría General de la República, (2009) “Las deficiencias en el diseño de los sistemas podrán revelar debilidades que entorpecen la

## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

eficiencia y eficacia con que deben operar o riesgos de distorsión en la información que se produce, con posibles consecuencias en la confiabilidad de la misma” (p. 62).

Como indica la contraloría las deficiencias de control son las debilidades que impiden que los objetivos o las metas de una organización se logren adecuadamente.

### **4.3.4 Riesgo del Control Interno Contable.**

Es un factor que se debe de tomar en cuenta cautelosamente, a lo que Altamirano (2018) manifiesta que aquí influye de manera muy importante los sistemas de control interno que estén implementados en la empresa y que en circunstancias lleguen a ser insuficientes o inadecuados para la aplicación y detección oportuna de irregularidades. Es por esto la necesidad e importancia que una administración tenga en constante revisión, verificación y ajustes los procesos de control interno.

Según Altamirano se requiere que la administración realice evaluaciones periódicas a los procesos relacionados al control interno y a su vez al riesgo de control al que está expuesto el sistema de control interno implementado en una empresa para constatar si es el adecuado para el tipo de actividad a la que se dedica la empresa y para detectar irregularidades en sus procedimientos contables.

#### **4.3.4.1 Riesgo de control:**

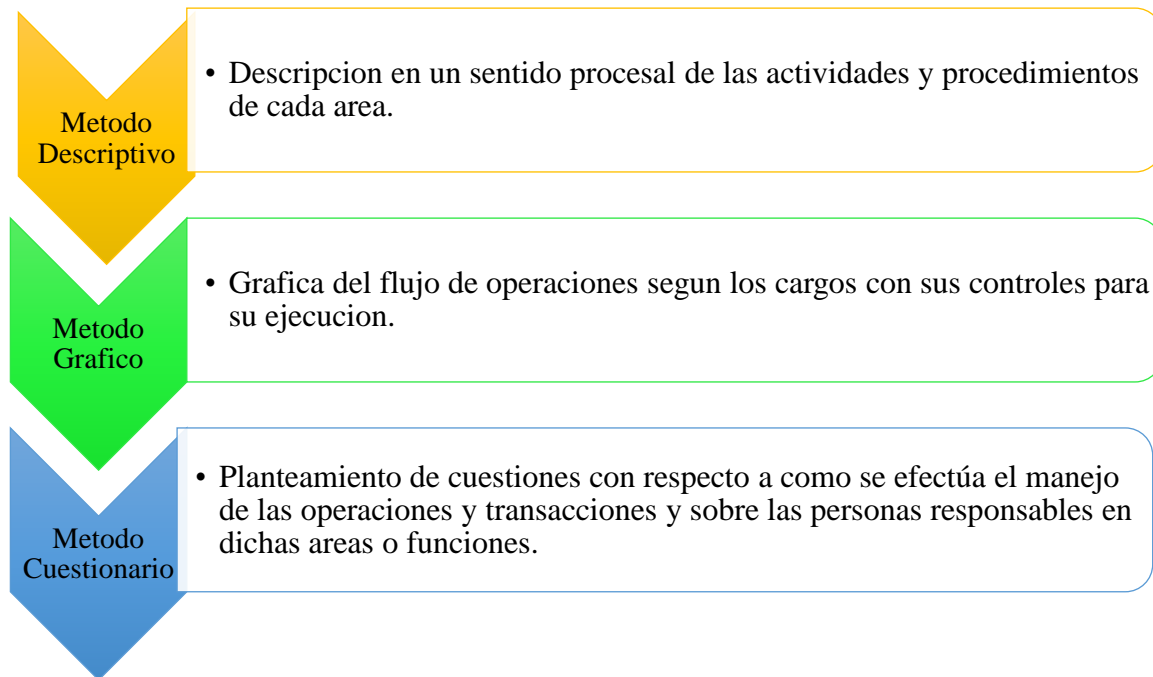
Siendo este un elemento de mucho cuidado se le debe prestar especial atención por lo que puede afectar los intereses de la entidad. Corresponde a la falta de prevención o detección de errores de gran relevancia por ausencia o incapacidad de controles, esto puede conllevar a que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno (Altamirano, 2018).

## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

Altamirano refiere que el riesgo es un factor que puede afectar en gran manera a determinada entidad, por no detectar las irregularidades que se pueden presentar, por lo que cuando existen bajos niveles de riesgos de control es porque se están efectuando o están implementándose excelentes procedimientos para el buen desarrollo de los procesos de la organización.

### **4.3.5 Métodos para evaluar el Control Interno.**

Según Elizalde (2017) existen 3 métodos de evaluación de control interno los cuales se detallan en el siguiente gráfico.



**Gráfico 1** Métodos de evaluación del control interno

**Fuente:** Elizalde (2017)

## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

### **4.3.5.1 Método Descriptivo.**

Según Elizalde (2017) esta descripción deberá ser en forma de flujo continuo con cada una de las operaciones a realizar dicho cargo tomando en cuenta el impacto en el área en donde concluye dicho cargo que se describe, así como también donde se inicia.

Como su nombre lo dice, describe de manera detallada en forma de procesos cada una de las actividades según las funciones y procedimientos que tal puesto o cargo debe realizar.

Un método descriptivo adecuado de un sistema de contabilidad y los procesos de control relacionados incluye cuatro características:

- El origen de cada documento y registro en el sistema
- Como se lleva a cabo todo el procesamiento
- La disposición de cada documento y registro en el sistema
- Una indicación de los procedimientos de control pertinentes a la evaluación del riesgo de control.



**Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

**Tabla 1**

*Ejemplo de Método Descriptivo*

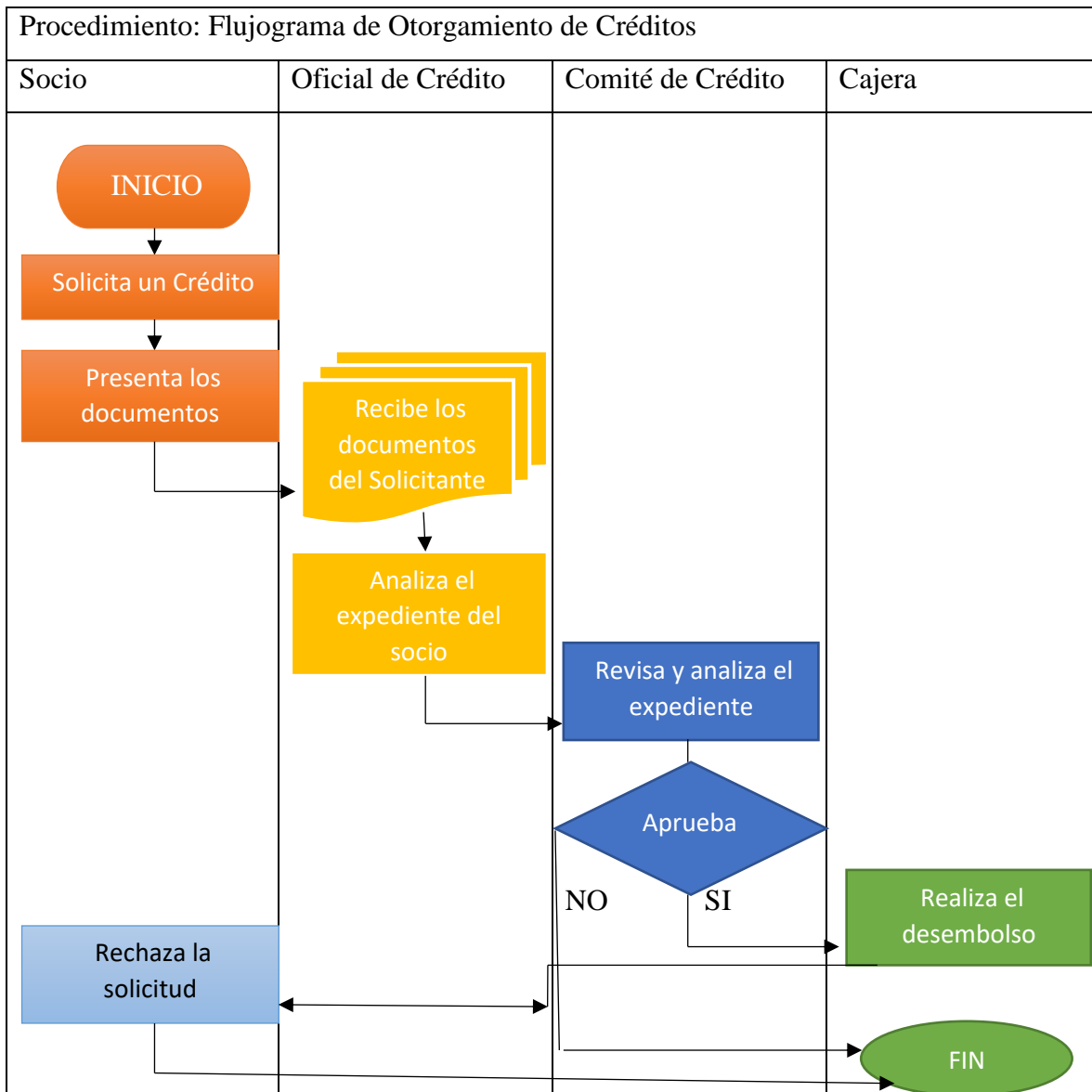
Función: Crédito y Cobranzas			
Procedimiento: Recaudadores, Recepción y entrega de cobros			
Procedimiento de operaciones			
Orden	Área Encargada	Descripción de la actividad	Prueba de Cumplimiento
1	Asistente de Cobranzas	Prepara un reporte de cobranzas para cada recaudador, basándose en los cobros del día.	
		Hace la respectiva entrega de reporte al recaudador para que dicho empleado gestione la cobranza según las facturas detalladas en el reporte.	
2	Recaudador	Procede con la gestión de cobro registrando lo recibido por cada factura detallada.	
		El recaudador al finalizar el día hace la entrega en caja de los valores recolectados por el cobro de facturas y adjunta el reporte de cobranzas.	
3	Caja	Recibe el dinero cobrado y el reporte de cobranzas firmado por el recaudador se procede a cuadrar dicho registro y se da un recibido al recaudador de parte de caja.	

**Fuente:** Elizalde (2017)

**Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

**4.3.5.2 Método Gráfico.**

De acuerdo con Elizalde (2017) refiere que un Método Grafico o Diagrama de Flujo de Control Interno es una representación simbólica y en diagrama de los documentos del cliente y su flujo secuencial en la empresa. Un Diagrama de Flujo adecuado incluye las mismas cuatro características identificadas anteriormente para el método descriptivo. En este método como se indicó anteriormente, se presentan las operaciones mediante un flujo en donde se nombran los cargos y el camino de cada uno de los procesos a seguir.



*Gráfico 2* Ejemplo de Método Grafico

**Fuente:** Elizalde (2017)

**Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

**4.3.5.3 Método del Cuestionario.**

Según Balmaceda y Vega (2016) expresa que en un cuestionario de control interno se hace una serie de preguntas referentes a los controles de cada área como medio para indicar los aspectos de la estructura de control interno que pueden ser inadecuados. En la mayoría de los casos, los cuestionarios requieren una respuesta como o “sí” o “no”, en donde una respuesta como “no” indica deficiencias potenciales de Control Interno.

**Tabla 2**

*Ejemplo Método del Cuestionario*

<b><u>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</u></b>					
<b>I</b>	<b>Estructura de la Compañía</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>
1	¿La estructura organizativa se encuentra debidamente establecida?				
2	¿Existe un archivo de la documentación debidamente organizado?				
3	¿Se encuentran establecidas y delimitadas por escrito las responsabilidades?				
4	¿Existe una adecuada segregación de funciones de los funcionarios y empleados de la compañía?				
5	¿Se comunican las responsabilidades y consecuencias de los incumplimientos a todos los empleados?				
6	¿Se selecciona al personal de acuerdo con su capacidad técnica, profesional, honestidad y que no tenga impedimento legal para desempeñar el cargo?				
7	¿Se cuenta con un adecuado plan de entrenamiento al personal que labora para la compañía que responda a sus objetivos y necesidades?				
8	¿Se evalúa al personal periódicamente?				
9	¿Existe un programa de capacitación para el personal de la compañía?				

**Fuente:** Elizalde (2017)

## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

### **4.3.6 Escalas de Calificación de Control Interno.**

La Contraloría General de la República (2009) explica que, una vez obtenida la información de acuerdo a las actividades de control, la administración cuenta con suficiente conocimiento y comprensión acerca de las actividades que desarrolla la entidad para iniciar la evaluación del riesgo y para ello se emplea la siguiente escala:

RIESGO	EXPLICACIÓN
Bajo (B)	Cuando el riesgo es mínimo
Medio o intermedio (M)	Cuando el riesgo es Moderado
Alto (A)	Cuando hay una gran posibilidad de que se presenten errores, desviaciones o irregularidades que no sean detectadas y/o corregidas oportunamente por el control interno

Un método para efectuar esta escala es el cuestionario para evaluación de control interno basado en estructura de control interno que establecen los componentes COSO según el Instituto Nacional de Geografía y Estadística (2014) está estructurado en cinco apartados para evaluar los componentes del control interno. Al inicio de cada apartado se describe el componente, sus respectivos principios y las actividades institucionales realizadas; posteriormente se presentan las preguntas para que los titulares de las unidades administrativas, en el ámbito de su competencia, realicen la evaluación correspondiente. El cuestionario se califica por componente COSO y se asigna una calificación de 100 puntos, conforme a lo siguiente:

<b>Componentes del control interno a evaluar</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Nota:</b> El Marco de Control Interno recientemente actualizado y también conocido como COSO III, les da la misma importancia a los cinco componentes del control interno y, por lo tanto, tienen la misma ponderación para efectos de la calificación, independientemente del número
<b>Ambiente de control</b>	20	
<b>Administración de riesgos</b>	20	

**Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

<b>Actividades de control</b>	20	de preguntas establecidas para evaluar cada componente.
<b>Información y comunicación</b>	20	
<b>Supervisión y seguimiento</b>	20	
<b>Total</b>	100	

Por otra parte, conforme lo mencionado por el Instituto Nacional de Geografía y estadística cada pregunta tiene tres opciones de respuesta (su explicación se presenta en la siguiente tabla) y en ningún caso se requiere anexar documentación soporte, sin embargo, es responsabilidad de las unidades administrativas conservar y resguardar la evidencia documental y/o electrónica que sustente sus respuestas.

<b>Opción de respuesta</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Descripción de la respuesta e implicación</b>
Si	2.50	La actividad se cumple y se describe la documentación soporte con la que se cuenta o se indica que es posible generarla.
Parcialmente	1.25	La actividad se cumple, pero se explica que se tiene dificultad o no es factible generar la documentación soporte.
No	0.00	La actividad no cumple y se requiere establecer las acciones de mejora correspondientes.

Las respuestas afirmativas deben estar soportadas con evidencia documental y las respuestas negativas deben generar acciones de mejora.

**Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

**Caso Práctico.**

**4.3.7 Efectividad de las Actividades de Control Interno en la Cooperativa Financiera Avances R.L**

**4.3.7.1 Generalidades de la entidad**

**4.3.7.1.1 Nombre y razón social:**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Avances R.L

**4.3.7.1.2 Tipo de entidad:**

Asociación Cooperativa de Responsabilidad Limitada.

**4.3.7.1.3 Actividad económica:**

La entidad tiene como actividades económicas principales las siguientes:

Servicio de ahorro:

Cuenta de ahorro retirable en córdobas y dólares

Cuenta de ahorro infanto-juvenil en córdobas

Cuenta a plazo fijo

Servicio de crédito:

Crédito para vivienda

Crédito para comercio

Crédito agropecuario

Crédito de pequeñas industrias

Crédito personal

Crédito de transporte

Crédito de servicio

**4.3.7.1.4 Dirección de la cooperativa.**

Casa matriz en Santo Tomas, Chontales; alcaldía municipal ½ cuadra al oeste.

Agencia Juigalpa: frente al costado sur del parque central;

Agencia el Rama: de la cruz roja ½ cuadra al este.

## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

### **4.3.7.1.5 Misión:**

Somos una institución de servicio de ahorro y crédito, sólida y confiable, que promueve el espíritu cooperativista y la sostenibilidad económica en la familia cooperada, mediante un servicio eficiente y de calidad, respaldada en la capacidad tecnológica y en los valores humanos y orientado al mejoramiento permanente para obtener el respaldo de todos los asociados. (Espinoza, 2019)

### **4.3.7.1.6 Visión:**

Ser una institución reconocida por brindar a sus asociados un servicio de calidad, con una proyección confiable por la seguridad, la integridad y solidez, y por forjar su servicio socio-cultural, dirigida a la transformación económica de la familia asociada hacia el crecimiento humano sostenible, con beneficio de desarrollo integral, que fomenta los valores y los principios cooperativistas, con un servicio sólido, eficiente y de calidad y con un equipo tecnológico y humano actualizado y en progreso constante, integrados a la esfera institucional de servicio más competitivo a nivel nacional. (Espinoza, 2019)

Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.

4.3.7.1.7 Estructura organizacional de la cooperativa.

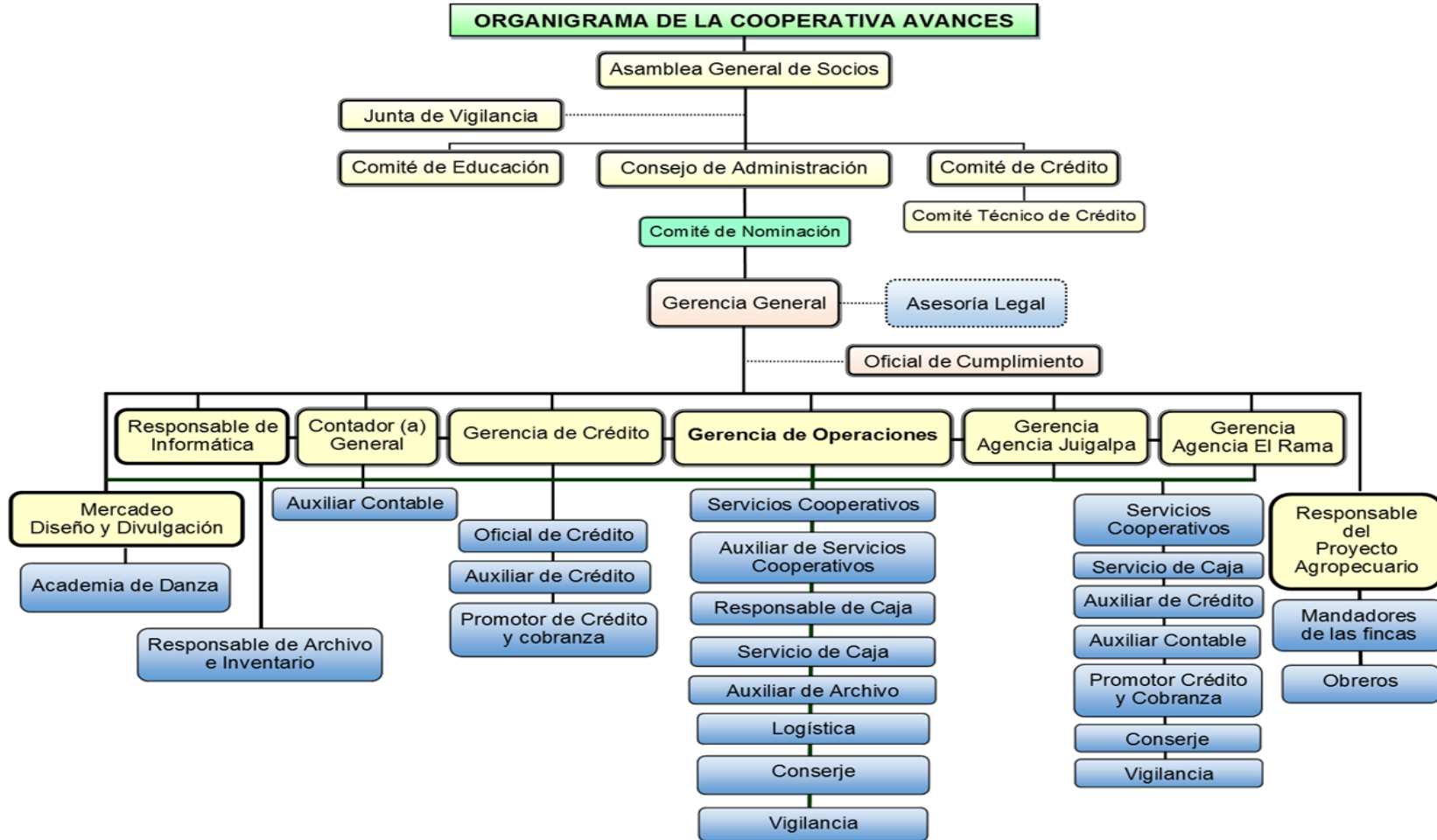


Figura 2. Estructura organizacional de la Cooperativa

FUENTE: Cooperativa Avances R.L



## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

### **4.3.7.1.8 Objetivos de la Cooperativa Avances R.L:**

De acuerdo con lo proporcionado por la Cooperativa Avances R.L los objetivos a los que se adhiere son los siguientes:

- ✓ Promover la cultura del ahorro como base del futuro de nuestra sociedad en vías de desarrollo.
- ✓ Brindar un servicio de calidad en ahorro y crédito hacia nuestros asociados.
- ✓ Construir con el desarrollo económico, social y cultural de Chontales y Nicaragua mediante los servicios de ahorro y crédito.
- ✓ Apoyar los sectores de desarrollo económico con la más baja tasa de interés en el crédito.
- ✓ Promover los valores de honestidad y respeto, definiendo una coherencia entre lo que siente, piensa, promueve y hace.

### **4.3.7.1.9 Breves Antecedentes:**

La Cooperativa Avances R.L nace el 18 de enero de 1975, en el municipio de Santo Tomas, departamento de Chontales, con 26 socios que constituyen la cooperativa de ahorro y crédito Santo Tomas R.L con un capital social de 300 córdobas netos iniciando operaciones el 24 de enero. La idea del grupo fundador era ofrecer otra alternativa administrativa por ellos mismos y que les permitiera tener una sociedad colectiva afines a sus intereses y a sus niveles de oportunidades, sin condiciones difíciles ni elevadas como los establecidos en la banca en ese entonces.

La cooperativa Avances ha firmado convenios de cooperación, préstamos, donación de organismos nacionales e internacionales. Fundación para el desarrollo (FUNDE), Banco de la producción, gobierno de Finlandia (FADES-INIFOM), fondo de la fundación interamericana (IAF en inglés, EE.UU), fondo PRODEL, Banco interamericano de desarrollo (BID), consejo mundial de cooperativas (WOCCU, EE.UU), afiliada a la central de cooperativas de Nicaragua, entre muchos otros.

Actualmente se encuentran certificados más de 15,000 socios al cierre del año 2018, y además se cuentan en general los siguientes logros: fundación de la academia de danza

## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

folclórica, que se conserva desde el 2007, ahora un referente en Chontales y Nicaragua; creación del proyecto agropecuario fomento de desarrollo experimental agropecuario, ubicada en la comarca tierra blanca, de Santo Tomás, con el objeto de establecer una escuela agropecuaria para capacitar a los socios productores en temas de alimentación y verano, medio ambiente y administración integral de una finca sin dañar los recursos naturales.

### **4.3.7.1.10 Descripción del procedimiento de evaluación de control interno.**

Para llevar a cabo la evaluación del control interno de la Cooperativa Avances R.L de la ciudad de Juigalpa se desarrolló un cuestionario de preguntas adecuadas a las actividades de control sobre cuentas por cobrar de la Cooperativa; correspondiente a 15 preguntas con el objetivo de calificar que tan efectivos son los controles internos que se implementan en el área de cuentas por cobrar.

El cuestionario se diseñó de tal manera que las respuestas “SI” evidencien algún tipo de control sobre la operación definida con una calificación de 1, las respuestas “NO” indican que no existe control definido sobre dicha pregunta siendo su calificación 0 y las respuestas “NO APLICA” da a entender que no corresponde o no se pone en práctica la actividad cuestionada teniendo una calificación de 0.

La ponderación total se obtuvo de sumar todas las calificaciones de 1 y dividirlo del total de preguntas y se multiplica por 100, para así obtener la ponderación total, dicha ponderación dejará entrever el nivel de confianza ya sea Alto, Moderado o Bajo y al mismo tiempo se denotará el nivel de riesgo que posee la entidad de acuerdo a los resultados obtenidos, este riesgo es alto si el nivel de confianza es bajo, es moderado si el nivel de confianza es moderado y es bajo cuando el nivel de confianza es alto.

Dicha evaluación fue aplicada al gerente de la cooperativa el Lic. Wilfredo Espinoza el día 12 de noviembre del 2019, quien nos atendió de manera muy amable, accediendo a nuestra petición en tiempo y forma y brindando breves observaciones que fueran relevantes para nuestro estudio.

**Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

**4.3.7.1.11 Análisis del resultado de evaluación del control interno en la Cooperativa Avances R.L**

**Valoración cuantitativa**

<b>MATRIZ GENERAL DE VALORACION COSO</b>		
<b>COMPONENTE</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	
	<b>Puntaje asignado</b>	<b>Nivel de confianza</b>
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	<b>93%</b>	<b>ALTO</b>
<b>CALIFICACION DE LA MATRIZ</b>	<b>93%</b>	<b>ALTO</b>

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>		

Como resultado de la aplicación del instrumento aplicado se obtuvo un porcentaje del 93% que representa un nivel de confianza alto por lo que en la cooperativa Avances R.L se están implementando sus controles internos de manera muy eficiente y efectivos, debido a que sus manuales de procedimientos y las normativas aplicables a las cuentas por cobrar se mantienen en constantes actualizaciones, además se apegan a su estructura organizacional respetando y cumpliendo la delegación de funciones de cada empleado.

Por otra parte, el nivel del riesgo según el análisis tiende a ser bajo y oscila entre un 5 y 24%, influenciado fuertemente en que toda acción por parte de los trabajadores requiere de supervisión adecuada para minimizar el riesgo institucional.

## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

### **Valoración cualitativa.**

En los controles clave que tiene la Cooperativa Avances R.L Suc. Juigalpa y que contribuyen a sus fortalezas de control se distinguen:

- Los créditos son autorizados por el empleado competente antes de la emisión del correspondiente desembolso.
- La entidad cuenta con límites de créditos previamente aprobados, según la capacidad de pago de cada cliente aprobado.
- El método de estimación para cuentas incobrables, está aprobado por la autoridad competente, para que sea aplicado por el área contable.
- Los estados de cuentas de los clientes son emitidos y aprobados por la autoridad competente, de forma periódica.
- Se han establecido niveles de supervisión, para el seguimiento y control de las operaciones de cobranzas que realizan los colaboradores de la entidad.
- Los sistemas de registros de información financiero se mantienen con acceso solo a personal autorizado según sus competencias.
- Los estados de cuentas de los clientes son mantenidos con todos sus créditos y abonos al día y de manera oportuna.

## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

### **V. CONCLUSIONES**

En el presente estudio investigativo, se presentan las siguientes conclusiones.

La estructura del control interno en base a los componentes COSO 2013 comprende una serie de componentes con sus respectivos principios, los cuales constituyen la base de la estructura que debe tener el control interno para funcionar de manera efectiva si se aplican debidamente; además de enfocarse en los objetivos, clasificación y las limitaciones relacionadas al control interno; identificándose los componentes siguientes: Entorno de control, el que constituye la base sobre la que se desarrollara el control interno de la organización; Evaluación de riesgos, que implica identificar y evaluar (administrar) los riesgos de cara a la consecución de los objetivos; Actividades de control, que son las acciones que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos; Información y comunicación, la cual es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades y soportar el logro de sus objetivos y para finalizar están las actividades de supervisión que son evaluaciones continuas o independientes o una combinación de ambas para determinar si cada uno de los cinco componentes de control interno están presentes y funcionan adecuadamente.

En cuanto a las actividades de control relacionadas a las cuentas por cobrar, que se implementa en los controles clave que tiene la Cooperativa Avances R.L Suc. Juigalpa y que contribuyen a sus fortalezas de control, se encuentran las siguientes: autorización y aprobación, supervisión, conciliación, acceso restringido a los activos fijos y registros, segregación de funciones, registro oportuno e indicadores de desempeño; así como también las políticas para la recuperación de cartera de los créditos efectuados.

Respecto a la evaluación del control interno de la cooperativa Avances R.L. se identificó una calificación del 93% que representa un alto como nivel de confianza, el que conlleva a un bajo nivel de riesgo de control que no supera el 24% de riesgo. Esto significa que el 93% de los controles contables que implementa esta cooperativa funcionan adecuadamente sin embargo existe un 24% máximo de riesgo que los registros de información financiera de las cuentas por cobrar no sean objetivos.

### **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

Por lo tanto se concluye que la cooperativa Avances cuenta con fortalezas significativas tales como: tiene establecido límites de créditos previamente aprobados, además se han establecido niveles de supervisión, para el seguimiento y control de las operaciones de cobranzas que realizan los colaboradores de la entidad así como también los sistemas de registros de información financiero se mantienen con acceso solo a personal autorizado según sus competencias; todo esto conlleva a un nivel de confianza alto en la implementación de sus controles internos contables, ejecutándose estos de manera muy efectivos.

## **VI. BIBLIOGRAFÍA – WEB GRAFÍA.**

### **Bibliografía**

- Alcaldía de Medellín. (Noviembre de 2014). *Marco integrado de control interno COSO 2013*. PricewaterhouseCoopers. PwC.
- Altamirano, N. C. (2018). *El Control interno y la Gestion de Creditos en la Cooperativa de Ahorro y Credito Tocache+Limitada*. Tesis de Licenciatura, Universidad Catolica de los Angeles de Chimbote , Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Tocache, Peru.
- Arens, A., Randal, J., & Beasley, M. (2007). *Auditoria integral* (Decimoprimer edición). Mexico: PEARSON EDUCACION.
- Armijos , A., & Oña , J. (2015). *Modelo de gestión de crédito y cobranza para recuperar cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel de los Bancos y las tres agencias que la integran*. Tesis de Investigación, Universidad Politecnica Salesiana, Quito.
- Balmaceda, J., & Vega , M. (2016). *Sistema contable y control interno en las PYMES de Matagalpa*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua, Ciencias Economicas y Administrativas, Matagalpa.
- Balmaceda, J., & Vega , M. (2016). *Sistema contable y control interno en la cooperativa Omar Torrijos Herrera R.L*. Tesis de investigación, UNAN-MANAGUA, Departamento de ciencias económicas y administrativas , Matagalpa.
- Balmaceda, J., & Vega, M. (Febrero de 2016). *Sistema Contable y Control Interno en las PYMES de Matagalpa*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua, Ciencias Economicas y Administrativas, Matagalpa. Obtenido de goggle academico.
- Batres, D., Rivas , E., & Ortiz , K. (2015). *Valuación de Control Interno en políticas y procedimientos en el área de crédito de la unión de Cooperativas agropecuarias y de servicios "Augusto Cesar Sandino" R.L*. Tesis de investigación, UNAN-MANAGUA, Departamento de contaduría pública y finanzas, Managua.
- Berrios, M., & López, M. (2007). *importancia de la auditoria administrativa funcional en el area de crédito y cobranza de la cooperativa de ahorro y crédito financiera*

## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

*integral R.L.* Tesis de investigación, Centro universitario regional de Matagalpa, Departamento de Administración, Matagalpa.

Cardoza , M. J., & Torres , S. d. (Febrero de 2016). *Sistema Contables y Control interno en las PYMES de Matagalpa*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Ciencias Económicas y Administrativas, Matagalpa. Obtenido de google academico.

Carpio, C., & Juank, D. (2011). *Propuesta de un manual de control interno para el área de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Cumbeñita LTDA*. Tesis de investigación, Universidad Politécnica Salesiana, Facultad de ciencias administrativas y económicas, Cuenca.

Contraloría General de la República. (2009). *Manual de Auditoría Gubernamental. Parte X Guía de Evaluación del Control Interno*. Managua, Nicaragua.: Contraloría General de la República.

COSO. (2013). *Marco integrado de control interno*. Chile.

Deloitte. (2015). *COSO Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado sistema de control interno*.

Elizalde, K. (2017). *Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero en el Ecuador*. Tesis de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ciencias Económicas y Administrativas , Guayaquil, Ecuador.

Espinoza, W. (18 de Noviembre de 2019). (A. García, R. Pérez, & M. Rodríguez, Entrevistadores) Juigalpa, Nicaragua.

Fonseca, O. (2008). *Vademecum Contralor* (Primera ed.). Lima, Perú: Publicidad y matriz.

García, A., & Jiménez , J. (2016). *Evaluación de control interno en el área de crédito de la cooperativa Multisectorial Solidaridad R.L.* Tesis de investigación, UNAN-MANAGUA, Departamento de ciencias económicas y administrativas, Matagalpa.

García, D. (S.F). *Metodología para la evaluación del sistema de control interno*. Instituto Superior Minero Metalúrgico de Moa, Moa.

González, R. (2013). *Marco integrado de control interno COSO III*.



## **Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

- Gutiérrez, M., Pineda , K., & Vargas , I. (2015). *Incidencias de los indices de morosidad en la cartera de créditos personales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L* . Tesis de investigación, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Departamento de ciencias económicas y administrativas, Estelí.
- Hidalgo, E. V. (2010). *Influencia del control interno en la Gestion de Credito y Cobranza*. Tesis de Licenciatura, Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil, Ciencias Economicas y Administrativas, Lima, Peru.
- Ibadango , A. (2014). *Herramientas de control interno para la cooperativa de ahorro y crédito Tulcan de Ibarra*. UNIVERSIDAD REGIONAL AUTONOMA DE LOS ANDES, Facultad de ciencias mercantiles , Ibarra- Ecuador.
- Instituto Mexicano de Contadores Publicos. (2018). *Normas de Informacion Financiera* (Cuarta ed.). Mexico: Sextin Online S.A de C.V.
- Ley de las cooperativas No. 499 Arto.5. (29 de Septiembre de 2004). La Gaceta Diario oficial. Managua, Nicaragua.
- Montenegro , K., & Rodriguez , A. (2014). *Sistema Contable Y Control Interno en las Cooperativas del Departamento de Matagalpa*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua, Ciencias Economicas y Administrativas , Sebaco.
- Morales , A., & Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza* (Primera ed.). México: Grupo editorial Patria S.A de C.V.
- Norka, V. (11 de Julio-Diciembre de 2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. *Actualidad contable faces*, 8(11), 87-92.
- Oña, G. (2015). *Gestión de crédito y cobranza y sus incidencia en la recuperación de cartera vencida de la cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne*. Tesis de investigación, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Facultad de Ciencias Empresariales, Quevedo- Ecuador.
- Pérez, M., Pérez , K., & Rugama , M. (2016). *Implementación de políticas de colocación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Colaboradores del grupo Plasencia (COGRUPLA R.L)*. Tesis de Investigación, UNAN- MANAGUA, Departamento de ciencias económicas y administrativas, Estelí.

**Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de administración financiera* (Undécima ed.). México: Pearson Educación de México S.A de C.V.

**Webgrafía:**

Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (2018). *Normas de Información Financiera* (Cuarta ed.). Mexico: Sextin Online S.A de C.V. Obtenido de <https://books.google.com.ni/books?id=X8tXDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=normas+de+informacion+financiera&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwieyf6fy6znAhXws1kKHavQBIG6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false>

Instituto Nacional de Geografía y Estadísticas. (25 de Noviembre de 2,014). *Googlebooks*.

Obtenido de Googlebooks:

[http://sc.inegi.org.mx/repositorioNormateca/Oci2\\_27Nov14.pdf](http://sc.inegi.org.mx/repositorioNormateca/Oci2_27Nov14.pdf).

Montejo, S., & Montejo, M. (S.F). *Normas de información financiera y leyes fiscales*. Mexico: Themis, S.A de C.V. Obtenido de <https://books.google.com.ni/books?id=ENaIDwAAQBAJ&pg=PT79&dq=cuentas+por+cobrar+de+montejo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwil6cWiu6znAhXN1VkkHZrTASQQ6AEIJzAA#v=onepage&q=cuentas%20por%20cobrar%20de%20montejo&f=false>

**Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

**VII. ANEXOS**

Cuestionario para evaluar el componente Actividades de Control

Nombre de la Entidad: <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AVANCES R.L.</b>							
Alcance: Cobranzas.				Periodo Evaluado: <b>II Semestre 2019</b>			
Aspectos condicionantes	Cumplimiento			Observaciones	Evaluación		
	Si	No	N/A		Calificación	Hecho por:	
<b>Cuentas por Cobrar</b>							
<b>Autorización y Aprobación.</b>							
1	¿Los crédito son autorizados por el empleado competente antes de su aprobación?	X			- Análisis previo del precomité. - Comité Técnico de Crédito	1	
2	¿La entidad cuenta con límites de créditos previamente aprobados, según la capacidad de pago de cada cliente aprobado?	X			Crédito mayor de \$20,000 es aprobado por el consejo de Admón.	1	
3	¿El método de estimación para cuentas incobrables, está aprobado por la autoridad competente, para que sea aplicado por el area contable?	X			- Método a través de Manual de políticas y Procedimientos de Crédito Manual de Contabilidad.	1	
4	¿Son emitidos los estados de cuentas de los clientes y aprobados por la autoridad competente, de forma periódica?	X				1	
5	¿Los clientes descargados de los estados financieros por ser considerados cuentas irreuperables, son autorizados por la autoridad competente?	X				1	
<b>Supervisión</b>							
6	¿Se han establecido niveles de supervisión, para el seguimiento y control de las operaciones de cobranzas que realizan los colaboradores de la entidad?	X			Existen 3 niveles: - Promotora y cobranza. - Auxiliar de Crédito. - Oficial de Crédito.	1	
<b>Conciliación.</b>							
7	¿Se realizan conciliaciones periódicas de los abonos que se identifican en el registro de clientes contra las entrada de efectivo en caja y se justifican diferencias?	X				1	
8	¿Se solicitan confirmaciones periódicas del saldo por cobrar a los clientes, para conciliar con el saldo en los registros de la entidad?	X				1	
<b>Acceso Restringido a los recursos, activos y registros.</b>							
9	¿Se mencionen los sistemas de registros de información financiero con acceso solo a personal autorizado según sus competencias?	X				1	
<b>Segregación de Funciones</b>							
10	¿La autorización de crédito, la autorización de cobros y realización de cobros a clientes, son funciones realizadas por distintos empleados?	X				1	

**Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

Cuestionario para evaluar el componente Actividades de Control

Nombre de la Entidad: <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AVANCES R.L.</b>							
Alcance: Cobranzas.				Periodo Evaluado: <b>II Semestre 2019.</b>			
	Aspectos condicionantes	Cumplimiento			Evaluación		
		Si	No	N/A	Observaciones	Calificación	Hecho por:
11	¿Los cobros a clientes y el registro de descargo de los abonos o cancelaciones de clientes, son realizados por distintos colaboradores de la entidad?	X				1	
12	¿La autorización de descuentos por pronto pago y la aplicación de los mismos, son realizados por distintos colaboradores de la entidad?			X	No se cobra comisión, se trabaja con fondos propios de los socios por eso el interés es más bajo	0	
<b>Registro oportuno.</b>							
13	¿Los estados de cuentas de los clientes son mantenidos con todos sus créditos y abonos al día y de manera oportuna?	X				1	
<b>Indicadores de Desempeño.</b>							
14	¿Tienen establecidos presupuestos operativos en el que se definen metas de cobranzas durante el periodo económico?	X			Metas solo en temporadas y estas se miden a través de los informes.	1	
15	¿Se realiza evaluación periódica de los indicadores de cobranzas y mora reales contra los presupuestos de metas previamente establecidos, para toma de decisiones operativas?	X			Mora se mantiene al día se pagan incentivo por desempeño, no por llegar a la meta.	1	

Valoración de Componente DPN	
Calificación Total	14
Ponderación Total	15
Calificación Porcentual %	93.3%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERANO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

**Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

Questionario para evaluar el componente Actividades de Control

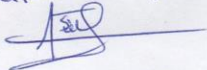
Nombre de la Entidad: <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AVANCES R.L.</b>						
Alcance: Ventas y Cobranzas.			Periodo Evaluado:			
Aspectos condicionantes	Cumplimiento			Observaciones	Evaluación	
	Si	No	N/A		Calificación	Hecho por:



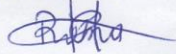
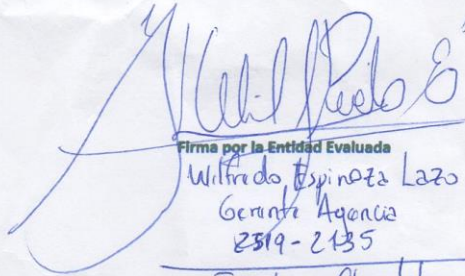
Firma del Evaluador

Br. María de los Angeles  
Rodríguez Guerra.

Br. Arlen Yessenia  
García Segura



Br. Reina Mariela  
Pérez Morales

Firma por la Entidad Evaluada

Wilfredo Espinoza Lazo  
Gerente Agencia  
2319-2135

Juigalpa, Chantale,  
12/11/2009

**Efectividad del control interno contable aplicado en las cuentas por cobrar, en las cooperativas financieras.**

**Cronograma de Actividades**

**Efectividad del Control Interno Contable aplicado en las cuentas por cobrar, en la Cooperativa Avances R.L en Juigalpa Chontales durante el II semestre del año 2019.**

Etapa	Actividades	SEPTIEMBRE		OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE	
		21	28	5	12	19	26	9	16	23	30	14	21
1	Orientaciones de la modalidad de seminario de graduación	■											
2	Título del tema y subtema		■										
3	Definición del Tema y subtema			■									
4	Introducción del tema y subtema				■								
5	Justificación y objetivos					■							
6	Desarrollo del subtema						■	■	■	■			
7	Conclusiones, bibliografía y anexos										■		
8	Entrega del informe final en digital												
9	Revisión por parte del comité académico evaluativo											■	■

**Elaborador por:**

Arlen Yesenia García Sequeira

Reina Mariela Pérez Morales

María de los Ángeles Rodríguez Guevara