

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA

UNAN-MANAGUA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS



**TÉSIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA Y
FINANZAS**

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA
EMPRESA SERNICA S.A EN EL AÑO 2021.**

AUTOR: LIC. JESSIKA NORBELIZ NICARAGUA QUINTERO

TUTOR: MSC. ADA OFELIA DELGADO RUZ

MANAGUA, NICARAGUA ENERO 2023



i. Dedicatoria

Esta Monografía es fruto de mi esfuerzo y constancia a través de un camino lleno de adversidades que he podido superar, es por eso por lo que quiero dedicarlo a Dios nuestro Señor ya que sin Él nada me sería posible y quien me ha dado la sabiduría para culminar la carrera.

A mis padres por su apoyo incondicional y por inculcarme valores morales y espirituales.

A los maestros que me han transmitido sus conocimientos y ética profesional animándome para alcanzar la meta.

A los compañeros por su amistad y apoyo ya que también he aprendido de sus virtudes y talentos.



ii. Agradecimiento

Agradezco a Dios por la oportunidad que me brindó de terminar mi segunda carrera, que por situaciones de la vida pensé que no podría culminar, fueron muchos momentos difíciles mas hoy puedo decir que me ha dado la victoria y que siento su respaldo en cada paso que doy porque he depositado mi confianza en Él.



iii. Carta Aval De Tutor

Comisión de programa

Carrera de Contaduría Pública y Finanzas

Estimados señores:

Por este medio dictamino en informe final de la modalidad de graduación Monografía para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública y Finanzas de tesis para su defensa titulada: ANALISIS DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA SERNICA, S.A EN EL AÑO 2021, cumple con los requisitos establecidos en este reglamento.

Como tutor de Tesis de la licenciada LIC. JESSIKA NORBELIZ NICARAGUA QUINTERO Carné N°. 07-20337-2 considero que contiene los elementos científicos, técnicos y metodológicos necesarios para ser sometidos a Defensa ante el Tribunal Examinador. El trabajo de la licenciada antes mencionado se enmarca a las líneas de investigación del Departamento de Contaduría Pública y Finanzas referido a problemas financieros.

Dado en la ciudad de Managua, Nicaragua a los tres días del mes de diciembre del año 2022.

Msc. Ada Ofelia Delgado Ruz

Tutor



iv. Resumen

El presente trabajo está enfocado al análisis del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa Sernica S.A en el año 2021, desarrollado por medio de un proceso investigativo que pretende identificar los procedimientos que conllevan a las cuentas por cobrar, evaluar el control interno a las cuentas por cobrar según la metodología COSO 2013 y analizar las incidencias financieras como consecuencia del tratamiento de las cuentas por cobrar

Así mismo, se desarrolló la teoría que soporta el proceso de investigación la cual será de utilidad permitiendo una mejor comprensión de los términos y conceptos aplicados.

Con la aplicación de los instrumentos se obtiene los siguientes resultados: En la primera variable se identificó que la empresa no cuenta con un departamento de crédito y cobranza, presentando dificultades para enviar estados de cuenta a los clientes; en la segunda variable los resultados demostraron que no se cuenta con un manual de crédito y cobranza además de poca supervisión por parte de la gerencia; en la tercera variable se refleja que no se realiza análisis financiero a las cuentas por cobrar.

Las dificultades presentadas a la empresa por no contar con un departamento de crédito y cobranza repercuten negativamente en el control interno de las finanzas de la misma, de igual manera, la deficiencia del control interno a los procedimientos de las cuentas por cobrar. De implementarse un análisis financiero permitiría a la gerencia tomar decisiones óptimas en pro al desarrollo empresarial de la institución.

Palabras claves: Procedimientos, Control interno, incidencias financieras.



v. Índice

i. Dedicatoria.....	i
ii. Agradecimiento.....	ii
iii. Carta aval del tutor	iii
iv. Resumen.....	iv
I. Introducción	1
1.1 Antecedentes.....	3
1.1.1 Antecedentes Teóricos	3
1.1.2 Antecedentes De Campo.....	3
1.2 Justificación	4
1.3 Planteamiento Del Problema.....	5
1.4 Formulación Del Problema.....	6
II. Objetivos de la investigación	7
2.1 General.....	7
2.2 Especifico.....	7
III. Marco teórico	8
3.1 Procedimientos A Las Cuentas Por Cobrar	8
3.1.1 Definición De Cuentas Por Cobrar	8
3.1.2 Importancia De Las Cuentas Por Cobrar	8
3.1.3 Clasificación De Cuentas Por Cobrar	8
3.1.4 Administración De Cuentas Por Cobrar	10
3.1.5 Objetivos De Las Cuentas Por Cobrar	11
3.1.6 Procesos De Cuentas Por Cobrar De Una Empresa.....	11
3.1.7 Ventas De Crédito.....	11
3.1.8 Ventas De Contado	12
3.1.9 Funciones Básicas Del Crédito	12
3.1.10 Tipos De Riesgos Financieros	13
3.1.11 Políticas De Crédito Y Cobranza.....	14
3.1.12 Control De Cuentas Por Cobrar	16
3.1.13 Cuentas Incobrables.....	17
3.1.14 Provisión De Cuentas Incobrables	17



3.2 Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar Bajo Metodología De Coso 2013	18
3.2.1 Definición Del Control Interno.....	18
3.2.2 Objetivos Del Control Interno Según COSO 2013.....	18
3.2.3 Componentes Del Control Interno Según COSO 2013	19
3.2.4 Relación Entre Objetivos Y Componentes Según COSO 2013.....	21
3.2.5 Componentes Y Principios	22
3.2.6 Efectividad Del Control Interno Según COSO 2013.....	24
3.2.7 Limitaciones Del Control Interno Según COSO 2013	25
3.3 Incidencia Financiera En Las Cuentas Por Cobrar	26
3.3.1 Análisis Financiero Para La Toma De Decisiones	26
3.3.2 Principales Estados Financieros Para El Análisis.....	27
3.3.3 Indicadores De La Situación ciera De La Empresa	28
IV. Preguntas Directrices	30
V. Operacionalización De Variables	31
VI. Diseño Metodológico.....	32
VII. Análisis De Resultados	35
VIII. Conclusiones.....	58
IX. Recomendaciones	59
X. Bibliografía	60
XI. Anexos	62



I. Introducción

Las cuentas por cobrar son un elemento clave en la actividad económica diaria de las empresas, estas se encuentran reflejas en el estado de situación financiera lo que permite a la gerencia determinar si la empresa por la actividad económica que realiza está siendo competitiva. El registro de las cuentas debe ajustarse a las normas internacionales de información financiera que son estándares que se deben implementar en la contabilidad para un mejor funcionamiento y optimización de los recursos.

El control interno de las cuentas por cobrar permite a la empresa un eficiente desarrollo de sus operaciones, analizando los controles implementados en la gestión de sus cuentas por cobrar, para obtener resultados financieros positivos.

Este estudio presenta una metodología en base a guías de observación, guías de revisión documental, entrevistas sobre control interno y un análisis vertical a los estados financieros de Sernica, S.A en el año 2021.

El presente trabajo investigativo se conforma por once acápite los cuales permitieron desarrollar el tema de investigación, estos son:

El Acápite uno está conformado por antecedentes teóricos y de campos que hacen referencia a los resultados obtenidos por otras investigaciones relacionadas al tema de investigación, la justificación que contempla la razón que ha motivado al tema de investigación, El planteamiento del problema de investigación

Un segundo acápite comprende el objetivo general y los objetivos específicos, los cuales definen la dirección de la investigación o lo que se pretende alcanzar con el desarrollo del tema.

El tercer acápite corresponde al marco teórico que es una recopilación de la información utilizada para desarrollar el tema de investigación, este a su vez está conformado por tres secciones que son: procedimientos a las cuentas por cobrar, control interno de las cuentas por cobrar bajo la metodología de COSO 2013 y la incidencia financiera en las cuentas por cobrar.

Un cuarto acápite comprende a las preguntas directrices o la guía de interrogantes que se desea investigar para cumplir con los objetivos de la investigación.



La matriz o cuadro de operacionalización de variables corresponde al quinto acápite, es la metodología con enfoque cuantitativo que permite identificar y medir las variables de la investigación, está conformada por los objetivos, variables, definiciones, indicadores, instrumentos e ítems.

El diseño metodológico corresponde al sexto acápite, es el plan de estrategias para dar respuestas a las preguntas directrices y comprende el enfoque, tipo, descripción de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos utilizados para el desarrollo del tema de investigación.

Con el análisis de resultados como séptimo acápite se presenta la información recopilada a través de la implementación de las técnicas e instrumentos que de manera ordenada muestra las debilidades de la empresa explicándolos a través de gráficos y la aplicación de métodos de análisis financiero.

Las conclusiones corresponden el octavo acápite, son los hallazgos que resultan del proceso investigativo.

El noveno acápite son las recomendaciones o propuestas que se brindó a la gerencia de la empresa Sernica, S.A para el mejoramiento de los procesos que conllevan a las cuentas por cobrar.

La bibliografía corresponde el décimo acápite, en el cual se contempla todas las fuentes de información consultadas para el desarrollo del marco teórico del presente trabajo investigativo.

El undécimo acápite son los anexos que es toda la documentación que complementa y apoyan los resultados de la investigación.



1.1 Antecedentes

Se presenta a continuación los antecedentes relacionados con el tema en estudio, tales como la historia del problema y algunos resultados de otras investigaciones que destacan la importancia del control interno en las empresas.

1.1.1 Antecedentes Teóricos

En 1998 apertura operaciones la empresa Sernica, S.A con poco personal y con la ausencia de los directores fundadores. En 1999 la empresa se consolida en el sector aduanero nicaragüense fortaleciendo su desarrollo operacional como pequeña y mediana empresa dedicada a la desconsolidación de cargas internacionales.

En el año 2005 la gerencia de Sernica, S.A presenta dificultades en la ejecución del control interno, debido a la falta de experiencia de su gerente administrativo quien asume el cargo ante la necesidad de la junta directiva de ocupar el puesto que había quedado vacante, provocando una debilidad en el control interno que ha venido manteniendo hasta el día de hoy.

1.1.2 Antecedentes De Campo

Según Fatima, P.A (2013) en su tesis denominada “Evaluación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Cobros del Norte S.A en el periodo 2011”, de la universidad nacional autónoma de Nicaragua planteo un estudio donde permite conocer la importancia que tiene el control interno de las operaciones de tesorería, recomendando implementar un manual de procedimientos, así como ejercer controles internos que permitan proteger y salvaguardar los activos de la organización.

De acuerdo a Rodriguez, E. J (2019) en la tesis “control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Farce Electronic S.A.C en el periodo 2017”. El control interno es una herramienta práctica de gestión que permite evaluar de forma periódica el funcionamiento de la empresa, con el fin de detectar, prevenir y corregir de forma oportuna riesgos, llevado a cabo por la alta dirección.



1.2 Justificación

El presente trabajo está enfocado en analizar el control interno a las cuentas por cobrar de la empresa Sernica, S.A en el año 2021.

La investigación se realiza con el fin de concientizar y proporcionar información a la gerencia sobre la importancia de la aplicación del control interno de los procesos que conllevan a las cuentas por cobrar y proponer un manual de políticas de crédito y cobranza que permita minimizar el riesgo de las operaciones.

El control interno debe realizarse en todas las empresas independientemente de su tamaño ya que proporciona una seguridad razonable y permite realizar evaluaciones para tomar medidas en pro al mejoramiento de la organización.

Los resultados de esta investigación permitirán a la empresa implementar estrategias financieras para el fortalecimiento del tratamiento de las cuentas por cobrar desde el punto de vista de los controles en los procesos y del registro de las operaciones de acuerdo al flujograma para aplicar medidas correctivas que faciliten a la gerencia la toma de decisiones.



1.3 Planteamiento del problema

Sernica, S.A es una empresa de servicio que actúa como una desconsolidadora de cargas internacionales, la cual se ha venido posicionando en el mercado Nicaragüense desde el inicio de sus operaciones en el año 1998 ya que brinda servicios especiales sobre cargas dimensionadas y pesadas garantizando la satisfacción del cliente.

Para Sernica, S.A es indispensable contar con personal calificado y con experiencia capaz de conocer la naturaleza dinámica en el mercado de la logística internacional y que genere una relación de confianza con los clientes, sin embargo la empresa en el año 2005 enfrentó complicaciones al quedar vacante el puesto de gerente administrativo, asumiendo su trabajador con más tiempo laborando en la organización, la falta de experiencia en el cargo provocó algunas debilidades en el control interno:

Síntomas: Es notable que la empresa no cuenta con un departamento que realice las gestiones de crédito y cobranza, algunas personas realizan funciones no acorde al puesto, los montos de los créditos otorgados son altos y la supervisión a los procesos de las cuentas por cobrar son poco frecuentes.

Causa: Esto genera una recuperación tardía de la cartera, atrasos en los pagos a los proveedores y desorden en la aplicación de los procedimientos por lo que se requiere tomar medidas que permitan a la organización el cumplimiento de sus objetivos..

Pronóstico: De no tomarse las medidas de control interno necesarias, se pronostica un aumento del índice de cuentas incobrables que podrían generar pérdidas para la empresa, riesgo por fraude como resultados de las operaciones y falta de liquidez para el pago de sus proveedores, haciendo a la empresa menos competitiva.

Control Al Pronóstico: Realizar un análisis del control interno a las cuentas por cobrar cuyos resultados demuestren a la gerencia la importancia de su aplicación para ejecutar medidas correctivas que contribuyan al mejoramiento de sus operaciones, así como de la gestión de crédito y cobranza.



1.4 Formulación del problema

¿De qué manera inciden en las finanzas los procedimientos que conllevan a las cuentas por cobrar de la empresa Sernica, S.A en el año 2021?



II. Objetivos

2.1 Objetivo General

Analizar el control interno a las cuentas por cobrar en la empresa Sernica S.A durante el año 2021.

2.2 Objetivos Específicos

Identificar los procedimientos a las cuentas por cobrar en la empresa Sernica en el año 2021.

Evaluar el control interno a las cuentas por cobrar a la empresa Sernica en el año 2021, bajo la metodología COSO 2013.

Analizar la incidencia financiera como consecuencia del tratamiento de las cuentas por cobrar.

Presentar propuesta de mejora al tratamiento de las cuentas por cobrar en la empresa Sernica, S.A para implementarse en el año 2024.



III. Marco Teórico

3.1 Procedimientos A Las Cuentas Por Cobrar

3.1.1. Definición De Cuentas Por Cobrar

De acuerdo con Guajardo, G y Andrade, N. (2012), afirman que “las cuentas por cobrar surgen de las ventas a crédito que realiza una compañía o por los préstamos que esta concede a terceras personas” (p.234).

Debitor (2022), define a las cuentas por cobrar como “la deuda al crédito que un cliente contrae con su proveedor por la adquisición de un bien o servicio. La deuda puede ser a corto plazo o a largo plazo”.

3.1.2. Importancia De Las Cuentas Por Cobrar

Según Talavera, H. (2017), en su blog afirma que la importancia de “las cuentas por cobrar radica en que son dinero propio que está en manos de los clientes y desde el punto de vista financiero, la capacidad de administrar eficientemente las cuentas por cobrar será clave para el éxito del negocio”.

Así mismo Talavera, H. (2017), hace referencia que “las cuentas por cobrar son de gran importancia para la salud financiera de la empresa ya que de su recuperación se incrementa el capital para seguir invirtiendo, otorgar créditos y captar nuevos clientes”.

AUDITOOL (2022), hace énfasis en que las cuentas por cobrar pueden ser vulnerables al fraude si la organización no implementa los controles de supervisión que permitan identificar cambios en el comportamiento de pago de los clientes, así como la generación continuas de notas de crédito al iniciar un nuevo mes, entre otras variables.

3.1.3. Clasificación De las cuentas Por Cobrar

Según Czerny, A. (2021). La clasificación de las cuentas por cobrar es una tarea esencial para el seguimiento de las transacciones, por lo que detalla la forma y razones concretas que demuestran su importancia de la siguiente manera:



Clasificación De Acuerdo Con El Origen.

Czerny, A. (2021) describe que según este factor, puedes hacer la clasificación de cuentas por cobrar de la siguiente manera:

Comerciales. Son aquellos cobros pendientes derivados de la actividad económica natural y principal de tu empresa, es decir, referente a la venta de productos o la prestación de servicios.

Internas. Son cuentas por cobrar que tienen como responsables a personas internas del negocio. Un ejemplo de esto son los préstamos y otras entregas dadas a los colaboradores que luego deben devolver y pagar en un periodo de tiempo determinado.

Otras. Otros orígenes de las cuentas por cobrar deben de estar asociados a cargos a empresas afiliadas y cobros pendientes por servicios eventuales o extraordinarios que no formen parte de la actividad económica primordial.

Clasificación De Acuerdo Con El Plazo De Pago.

De acuerdo con Czerny, A. (2021). Los plazos del tiempo de vencimiento de las facturas puedes dividirlos en:

Corto plazo. Aquí puedes incluir las transacciones comerciales comunes sujetas a los parámetros de la ley de pago a 30 días que representan ingresos de dinero para tu organización en el corto plazo.

Largo Plazo. Se trata de transacciones negociadas bajo condiciones especiales que permitan al deudor cubrir el saldo después de los 30 días. Como detalle, si los plazos de pagos son superiores a 1 año, este tipo de cuentas no deben incluirse dentro del activo corriente de tus estados financieros: Solo pueden registrarse como tal, a la hora de hacer balances y cierres contables y de ejercicios, aquellos activos convertibles que pasen a ser dinero líquido en un periodo de 12 meses o menor.



Clasificación De Acuerdo Con La Importancia Y Relevancia.

Según Czerny, A. (2021). Bajo este parámetro; puedes dividir las cuentas por cobrar en 2 grandes grupos:

Cuentas por cobrar de trato especial. Estas ameritan trato especial debido que son fundamentales para la liquidez de la empresa, y en general, a que forman parte de transacciones de gran relevancia y estrategia financiera. Así mismo, pueden considerarse especiales porque son cambiantes, y por lo tanto, ameritan de revisión y análisis constante así también de educación de las estrategias de cobro.

Cuentas Por Cobrar De Trato Ordinario. Son aquellas derivadas de transacciones comunes y cotidianas que pueden gestionarse bajo parámetros generales y que, de forma individual no tiene un gran impacto estratégico o financiero. Por supuesto, esto no quiere decir que estas cuentas dejen de ser relevantes, sobre todo si las analizamos como conjuntos: simplemente, no cuentan con características necesarias para demandar una estrategia o dinámica de seguimiento extraordinaria.

3.1.4. Administración De Las Cuentas Por Cobrar

Según Resendiz F. (2020), en su blog asegura que la administración de cuentas por cobrar es la gestión de la deuda a crédito que un cliente que contrae con su proveedor por la adquisición de un bien o servicio y que la deuda puede ser a corto o largo plazo, así mismo plantea que las cuentas por cobrar representan ventas o prestación de un bien o servicio que se recuperara en dinero en sumas parciales.

Así mismo Resendiz F. (2020), expresa que cuando un proveedor vende un bien o servicio y emite una factura al cliente, este contrae una deuda con el primero. Cuando la deuda no se salda al momento, dicha deuda y el derecho a cobrarla forman parte de lo que en contabilidad se conoce como cuentas por cobrar y puede originarse de diferentes maneras, pero en todas las empresas o entidades económicas crea un derecho en el que le exige al tercero el pago de la misma. En caso contrario la empresa tiene derecho a recuperar lo vendido a crédito. (Resendiz, 2020)



3.1.5. Objetivo De Las Cuentas Por Cobrar

De acuerdo con unión soluciones y sistemas de información (2021), el objetivo principal de las cuentas por cobrar, es el manejo y el control de las ventas a crédito o cualquier otro tipo de préstamo o cuenta por cobrar realizado a clientes comerciales, empleados o accionistas Interactúa con los módulos de facturación, contabilidad, tesorería y cuentas por pagar.

3.1.6. Procesos De Cuentas Por Cobrar De Una Empresa

Según Magni, P. (2021), el proceso de cuentas por cobrar comienza cuando un comprador realiza un pedido. A partir de ahí, como si fuera una ficha de dominó, esta acción desencadena los siguientes pasos:

- El proveedor recibe el pedido del comprador y confirma la compra de bienes y/o servicios.
- El proveedor envía una factura al comprador. La factura incluirá detalles como la fecha de vencimiento del pago y cualquier descuento por pago anticipado o cargos por pago atrasado.
- El comprador paga al proveedor por sus bienes y/o servicios.
- El proveedor recibe el pago.
- En este punto, el proveedor aplica los descuentos incurridos y documenta el pago total actualizado del comprador.
- Después de eso, el proveedor creará un informe final que detalla el pago.

Si bien el ejemplo anterior detalla el mejor de los casos en el que el pago se realiza a tiempo, un proceso de cuentas por cobrar completamente formado también tiene en cuenta las irregularidades que a menudo surgen en el camino, como un pago atrasado o un pago incobrable. (Magni, 2022)

3.1.7. Ventas De Crédito

Economía gestión a su favor (2014), plantea que se denomina venta a crédito a un tipo de operación consistente en vender un determinado bien o servicio que se pagará de modo diferido a través de un crédito. Este tipo de procedimiento es una forma de financiamiento de gran uso en



el ámbito comercial, en la medida en que permite hacer desembolsos de dinero de modo paulatino.

Por su parte Westreicher, G. (2020), afirma que la venta a crédito es aquella transacción donde el comprador recibe el bien o servicio y lo paga de forma diferida en el futuro. Es decir, la venta a crédito consiste en adquirir un producto hoy y pagarlo en un periodo posterior.

Westreicher, G. (2020), asegura que cuando una venta a crédito se efectúa, la parte que realiza la venta hace entrega de un bien o de un servicio confiando en que el pago se realizará a futuro si es la que financia la transacción; en el caso de que sea un tercero, será éste el que asumirá el riesgo. Esta confianza radica en buena medida en el historial de pagos que la persona que toma el crédito tenga, como también en su capacidad de solvencia. En efecto, estos dos criterios decidirán en buena medida la confianza que se tenga en un individuo o empresa a la hora de que se le conceda un crédito.

3.1.8. Ventas De Contado

De acuerdo con Contabilidad 10 (2022), las ventas al contado son ventas realizadas contra el efectivo. Es cuando el vendedor recibe la contraprestación en efectivo al momento de la entrega. A diferencia de las ventas al crédito las ventas al contado no dan lugar a cuentas por cobrar. No es necesario que el vendedor reciba billetes para calificar una venta como venta al contado. Las ventas que implican una transferencia directa e inmediata a la cuenta bancaria del vendedor o los pagos a través de tarjetas de crédito también son ventas al contado.

Westreicher, G. (2020), asegura que una venta al contado es una operación donde el pago de los productos o bienes que se han adquirido se realiza en el momento de la entrega. Es opuesta a la venta a crédito, donde se abona el dinero después de que se haya recibido lo que se ha comprado, generalmente, a cambio de unos intereses.

3.1.9. Funciones Básicas Del Crédito

Según Westreicher, G. (2020), el crédito es una fuente de financiamiento para el desarrollo comercial de una empresa por lo que cumple con funciones importantes tales como:



Económica

El crédito cumple una trascendental función en el desarrollo económico de un país y de las empresas en su conjunto y ayuda al crecimiento sostenido constituyéndose como un agente multiplicador y de cambio de la economía porque el sistema adecuadamente empleado facilita el incremento del consumo de bienes y servicios, generando a su vez mayores necesidades de producción y abastecimiento de productos en el mercado, local, Nacional e Internacional. En resumen, el crédito es el mecanismo más eficaz en la economía para crear riqueza efectiva, siendo su efecto multiplicador un estímulo para el comercio y para el incremento de dividendos.

Social

Este sistema adecuadamente empleado constituye un beneficio para las comunidades en general, porque se permite tener acceso a aquellos bienes y/o servicios que difícilmente podrían ser adquiridos mediante cancelación inmediata por parte de los clientes, dando oportunidad a que mayores familias con ingresos limitados puedan tener acceso a la adquisición de los mismos para cubrir sus múltiples necesidades y en el tiempo que realmente lo necesitan. Esta aptitud deriva de que el crédito permite elevar en el mediano y largo plazo el nivel de vida de la población.

3.1.10. Tipos De Riesgos Financieros

Según UNIR (2021), el riesgo financiero puede entenderse como la probabilidad de que se produzca algún evento adverso que desencadene consecuencias económicas negativas para una entidad expuesta al sistema financiero, por lo que es importante saber cuáles son los principales tipos de riesgos a considerar para poder hacer las estimaciones necesarias, estos son:

Riesgo De Liquidez

Se produce cuando una de las partes no posee la liquidez suficiente para hacer frente a sus compromisos de pago a corto, mediano o largo plazo.

Riesgo De Crédito

Se da cuando una de las partes no asume sus obligaciones. El riesgo de crédito va vinculado a la probabilidad de que no se pague la deuda.



Riesgo De Mercado

Tiene un alcance amplio ya que corresponde con la dinámica de la oferta y demanda, guardando relación con la volatilidad del mercado en el cual se invierte. Este riesgo se refiere a la posibilidad de que un acreedor no reciba el pago de un préstamo o de que lo reciba con atraso.

Riesgo Operativo

Una de las clases más difíciles de cuantificar de forma objetiva, ya que está vinculada con las pérdidas ocasionadas por errores operativos. El riesgo de da por problemas de carácter tecnológico, errores humanos, falta de controles dentro de la empresa, entre otros.

3.1.11. Políticas De Crédito Y Cobranza

Según Brachfield (2012), las políticas de crédito y cobro son normas de actuación dictadas por la dirección de la empresa y derivan directamente de la estrategia de riesgos establecida. Un punto determinante es que la política de créditos irá siempre estrechamente ligada a la política de marketing de la empresa. Por consiguiente la política de créditos debe definir plazos de pago propuestos para todos los clientes. Estos plazos deben de estar adaptados a cada categoría de la clientela

De la Cruz (2011), afirma que las políticas de créditos deben redactarse incluyendo lo siguiente:

Días de diferimiento de pago

La empresa debe tener especificados los vencimientos máximos en los que cobrar una factura: 30, 60 ó 90 días fecha factura, que son los diferimientos más habituales.

Política de crédito

Deben establecerse unas normas claras sobre el grado de solvencia o capacidad financiera mínima de la empresa cliente. Si la empresa no llega a dicho nivel exigido, no se le proporcionará el crédito solicitado. Así mismo, debe establecerse un límite máximo de crédito a cada cliente, que nunca debe ser rebasado.



Política de cobro

Hay que tener claros los procedimientos a seguir en caso de impagos, tantos los pasos internos (que lleve la empresa personalmente) como los externalizados a empresas de recobro especializadas (en caso de contratarse o ser necesarias).

Política de descuentos

Una buena forma de acelerar el ciclo de cobro es ofrecer a los clientes descuentos por pronto pago o por pago al contado. Obviamente, este descuento debe estar consensuado y estudiado para que no suponga una merma importante del margen de la venta.

Para Villalba, N. (2021). Las **políticas de cobro** son un conjunto de normas y procedimientos que especifican, en forma detallada, la manera en que serán manejados los cobros y los pagos de los tutores y clientes de la institución.

Villalba, N. (2021), expresa que el propósito de estas políticas es minimizar el riesgo de deudas incobrables y aconseja analizarlas periódicamente de acuerdo con las condiciones y necesidades de la institución, así como de la situación en que se desarrollan sus operaciones. Lo recomendable es que las políticas de cobranza se analicen de manera periódica de acuerdo con las condiciones y necesidades de la compañía, y de la situación en que se desarrollan sus operaciones.

Según Villalba, N. (2021), las políticas de cobro deben contemplar los siguientes elementos:

Condiciones de venta

Cuando la empresa hace sus ventas a crédito, se establecen las condiciones de venta en cuanto al crédito otorgado, que comprende: plazo, los porcentajes de descuento, fechas de pago, lugares donde efectuar los abonos a los créditos, tasas de interés, etc., y en cuanto a la entrega de las mercancías, características, garantías, usos, limitaciones, cuidados, entre otros.

Plazos de cobro

Para decidir en qué momento se inicia un proceso de cobranza con un cliente es necesario determinar cuándo y cómo se hará el primer esfuerzo de cobro, es decir, cuánto tiempo después de la fecha de vencimiento del crédito las cuentas morosas deben proceder a



recuperarse. El intervalo de tiempo dependerá de lo que la empresa establezca, el cual puede ser una semana, 15 días o, en algunos casos, un periodo mayor.

De acuerdo con Villalba, N. (2021). Las políticas de cobro también pueden tener diferentes características:

Restrictivas

Caracterizadas por la concesión de créditos en periodos sumamente cortos, las normas de crédito son estrictas y por ello se usa una política de cobranza agresiva.

Liberales

En sentido contrario a las políticas restrictivas, las liberales tienden a ser magnas, se otorgan créditos considerando las políticas que usan en las empresas de la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de periodos para el pago de las cuentas.

Racionales

Se caracterizan por conceder los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranza; se aplican considerando los cobros a efectuarse y que proporcionen un margen de beneficio razonable.

3.1.12. Control De Las Cuentas Por Cobrar

Para Monroy, F. (2021), el control de cuentas por cobrar es crucial para el éxito del negocio porque este es uno de los factores principales para la estabilidad financiera y específica que para realizarlo ofrece beneficios al negocio tales como:

- Conocer los clientes que pagan puntualmente
- Análisis de los valores por cobrar
- Programación de cobros
- Mejora en el flujo de caja
- Facilita la creación de estrategias espaciales para cada etapa de las deudas.

Monroy, F. (2021), asegura que se puede hacer un control de las cuentas por cobrar de la siguiente manera:

- 1.- Centraliza la información de tus clientes.
- 2.- Segmenta de acuerdo con los tipos de mora que existen en tu empresa.



3.- Seguimiento

4.- Analiza el avance de tus campañas.

3.1.13. Cuentas Incobrables

De acuerdo con Guajardo, G y Andrade, N. (2008), consideran que “es normal que en un negocio que vende mercadería y servicios a créditos tengan algunos clientes que no paguen sus cuentas. Estas cuentas se conocen como incobrables” (p.332).

Así mismo Guajardo, G y Andrade, N. (2012), expresan que “el monto de la estimación por cuentas incobrables varía de acuerdo con las políticas de crédito de la compañía y que es difícil determinar cuáles serán los clientes que no pagaran sus cuentas” (p.235).

3.1.14. Provisión De Cuentas Incobrables

De acuerdo al consejo de normas internacionales de contabilidad (NIIF para PYMES) (2009), la sección 11 de NIIF para PYMES en el párrafo 11.21 establece que:

Al final de cada período sobre el que se informa, una entidad evaluará si existe evidencia objetiva de deterioro para los activos financieros medidos al costo o costo amortizado; en el caso de que esta exista evidencia objetiva inmediatamente reconocerá una pérdida en resultados, la Entidad podrá utilizar una cuenta reguladora “Provisión por Deterioro” como contrapartida de la pérdida. (p.66)

Así mismo, El párrafo 11.22 del consejo de normas internacionales de contabilidad (NIIF para PYMES) (2009), la sección 11 de NIIF para PYMES Contempla algunos síntomas de deterioro que la institución debería reconocer:

- a) Dificultades financieras significativas del emisor o del obligado.
- b) Infracciones del contrato, tales como incumplimientos o moras en el pago de los intereses o del principal.
- c) El acreedor, por razones económicas o legales relacionadas con dificultades financieras del deudor, otorga a este concesiones que no le habría otorgado en otras circunstancias.



- d) Pase a ser probable que el deudor entre en quiebra o en otra forma de reorganización financiera.
- e) Los datos observables que indican que ha habido una disminución medible en los flujos futuros estimados de efectivo de un grupo de activos financieros desde su reconocimiento inicial, aunque la disminución no pueda todavía identificarse con activos financieros individuales incluidos en el grupo, tales como condiciones económicas adversas nacionales o locales o cambios adversos en las condiciones del sector industrial.

3.2. Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar Bajo Metodología De COSO 2013

3.2.1. Definición Del Control Interno

Para Estupiñan, G. R. (2006), “El control interno comprende el plan de organización y conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que las actividades de la entidad se desarrollan eficazmente” (p.19).

3.2.2. Objetivos Del Control Interno Según COSO 2013

De acuerdo con el comité de organizaciones patrocinadoras de normas (COSO) (2013), El Marco establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

Objetivos operativos que hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, los objetivos que 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 y los objetivos que hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. (p.3)



3.2.3. Componentes Del Control Interno Según COSO 2013

Según el comité de organizaciones patrocinadoras de normas (COSO) (2013), el control interno “consta de cinco componentes integrados: Entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión” (p.4).

Para comprender mejor cada uno de los componentes, el comité de organizaciones patrocinadoras de normas (COSO) (2013), establece que:

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 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 los componentes del sistema de control interno.

Evaluación De Riesgos

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. . (p.4)

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.

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.

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. (p.5)

3.2.4. Relación Entre Objetivos Y Componentes Según COSO 2013.

El comité de organizaciones patrocinadoras de normas (COSO) (2013), explica la relación entre los objetivos y componentes de la siguiente manera:

Existe una relación directa entre los objetivos, que es lo que una entidad se esfuerza por alcanzar, los componentes, que representa lo que se necesita para lograr los objetivos y la estructura organizacional de la entidad (las unidades operativas, entidades jurídicas y demás). La relación puede ser representada en forma de cubo.

Las tres categorías de objetivos operativos, de información y de cumplimiento están representadas por las columnas, los cinco componentes están representados por las filas y la estructura organizacional de la entidad está representada por la tercera dimensión. (p.6)



Figura 1: Muestra la relación entre los componentes y objetivos que integran el COSO 2013. Tomado del comité de organizaciones patrocinadoras de normas (p.6)



3.2.5. Componentes Y Principios.

De acuerdo con el comité de organizaciones patrocinadoras de normas (COSO) (2013), explica que “El marco establece un total de diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente. Dado que estos diecisiete principios proceden directamente de los componentes, una entidad puede alcanzar un control interno efectivo aplicando todos los principios” (p.6).

Así mismo el comité de organizaciones patrocinadoras de normas (COSO) (2013), hace la siguiente numeración de los principios que soportan cada componente del control interno:

Entorno De Control

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

Evaluación Del Riesgo

6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
7. 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.
8. La organización considera la probabilidad de fraude para evaluar los riesgos para la consecución de sus objetivos.



9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

Actividades De Control

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

Información Y Comunicación

13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarias para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
15. La organización se comunica con los grupos de interés externo sobre los aspectos claves que afectan al funcionamiento del control interno.

Actividades De Supervisión

16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema del control interno están presentes y en funcionamiento.
17. La organización evaluar y comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda. (p.7)



3.2.6. Efectividad Del Control Interno Según COSO 2013.

De acuerdo con el comité de organizaciones patrocinadoras de normas (COSO) (2013), establece que:

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 Cada uno de los cinco componentes y principios relevantes esté 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.

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. (p.8)

Según el comité de organizaciones patrocinadoras de normas (COSO) (2013), cuando se determina la efectividad del control interno la alta dirección tendrá la seguridad de que:

- Se consigue llevar a cabo operaciones efectivas y eficientes cuando es poco probable que los eventos externos asociados a los riesgos tengan un impacto relevante en la consecución de los objetivos, o cuando la organización puede



prever razonablemente la naturaleza y la duración de dichos acontecimientos externos y mitigar su impacto a un nivel aceptable.

- Entiende en qué medida las operaciones se gestionan con efectividad y eficiencia cuando los eventos externos pueden tener un impacto significativo en la consecución de los objetivos o cuando la organización puede predecir razonablemente la naturaleza y la duración de los acontecimientos externos y mitigar su impacto a un nivel aceptable.
- Prepara informes de conformidad con las reglas, regulaciones y normas aplicables con objetivos de reporting específicos de la entidad
- Cumple con las leyes, reglas, regulaciones y normas externas. (p.8)

3.2.7. Limitaciones Del Control Interno Según COSO 2013.

El comité de organizaciones patrocinadoras de normas (COSO) (2013), hace referencia a que “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” (p.9).

De acuerdo con el comité de organizaciones patrocinadoras de normas (COSO) (2013), estas limitaciones pueden ser:

- 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, 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 despliegue los controles que minimicen, en la medida de lo posible, estas limitaciones. (p.9)

3.3. Incidencia Financiera En Las Cuentas Por Cobrar

3.3.1. Análisis Financiero Para La Toma De Decisiones

De acuerdo con Robles, R.C. (2012), define análisis financiero como “un método que se utiliza para fijar los resultados en relación con los datos financieros históricos analizados y determinar las decisiones de negocio” (p27).

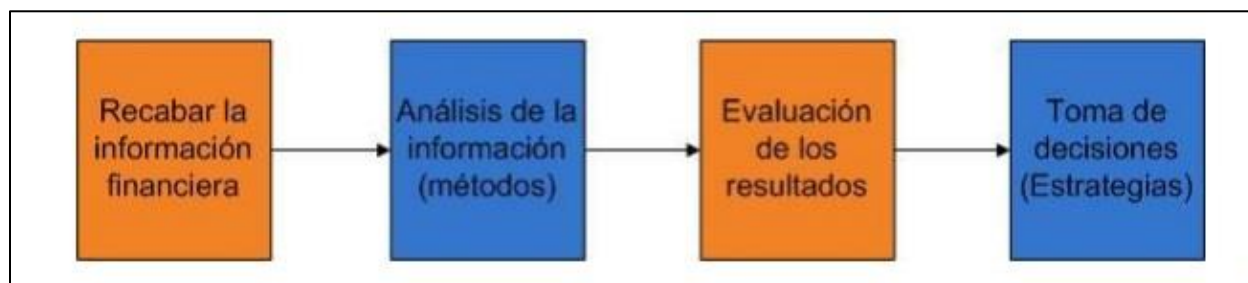


Figura 2: Esta figura muestra el proceso de toma de decisiones que se genera como resultado de la recopilación, análisis y evaluación de la información financiera. Tomado de *Fundamentos de administración financiera* (p.27), por C.L. Robres, 2012, Red Tercer Milenio S.C.

Por su parte, Robles, R.C. (2012), afirma que la información financiera actualizada o de periodos anteriores, permite conocer el comportamiento de cada una de las cuentas que componen a los estados financieros y que la información obtenida se aplica a los métodos de análisis financiero para generar los resultados que permitan tener una panorámica diferente de los sucesos dentro de la organización, por lo que evaluar los resultados es la interpretación obtenida después de haber aplicado diferentes métodos de análisis de la información y con base en ellos tomar decisiones. En la toma de decisiones se deben establecer estrategias que permitan mejorar el accionamiento de la empresa en los diferentes rubros, para hacerla competitiva y rentable, que es el objetivo del administrador financiero (p.28).



3.3.2. Principales Estados Financieros Para El Análisis

De acuerdo a las Normas Internacionales De Información Financiera (NIIF para PYMES) (2009), el “conjunto completo de estados financieros” comprende:

Un estado de situación financiera al final del periodo, un estado de resultado y otro resultado integral del periodo, un estado de cambio en el patrimonio del periodo, un estado de flujo de efectivo del periodo, notas y un estado de situación financiera al principio del primer periodo inmediato anterior cuando la entidad aplique una política contable de forma retroactiva o haga una reexpresión retroactiva de las partidas en sus estados financieros o cuando reclasifique partidas (p.A1018).

Por su parte Agudelo, A. A. (2021), afirma que “El análisis financiero se realiza en los estados financieros mencionados, pero con especial énfasis en el estado de situación financiera y el estado de resultados integral” (p.150)

3.3.3 Análisis vertical

Según Agudelo, A. A. (2021), el análisis vertical “consiste en obtener relaciones entre los valores de cada una de las cuentas que componen el estado de resultado integral o el estado de situación financiera, con el valor de una cuenta que se toma como referencia general” (p.150).

Por su parte Robles, R.C. (2012), afirma que “el método vertical es estático ya que corresponde a una fecha o periodo determinado y se realiza únicamente para el análisis de cada una de las partidas que componen al estado financiero” (p.29).

3.3.4. Análisis Horizontal

De acuerdo a Agudelo, A. A. (2021), existen muchas formas de realizar análisis a los estados financieros, pero expresa que:

Una forma adicional de estudiar los estados financieros es el análisis horizontal, es decir, comparar los resultados obtenidos en un periodo específico y los resultados alcanzados en periodos anteriores. Este se puede realizar tanto en términos absolutos como en términos porcentuales, para conocer las variaciones que se presentaron en cada una de ellas, a diferencia



del análisis vertical que realiza el comparativo con cifras del mismo año que se está analizando. (p.152).

3.3.3. Indicadores De La Situación Financiera De La Empresa

De acuerdo a Ricra, M. M. (2014), los ratios financieros son “ instrumentos usados de gran utilidad para realizar el análisis financiero en las empresas ya que estos pueden medir un alto grado la eficacia y comportamiento de la empresa y por tanto, constituyen una herramienta vital para la toma de decisiones” (p.30).

Según westerfield, J. R. (2012), las razones financieras se dividen en cinco categorías importantes que son:

Razones de solvencia a corto plazo o razones de liquidez, razones de solvencia a largo plazo o razones de apalancamiento financiero, razones de administración o rotación de activos, razones de rentabilidad y razones de valor del mercado (p.48).

De acuerdo con Agudelo, A.A. (2021), las razones de solvencia a corto plazo o razones de liquidez “dan a conocer al analista de los recursos de los que dispone la empresa para afrontar sus obligaciones a corto plazo” (p.158).

Fajardo, O y Soto, G (2018), afirman que las razones de solvencia a largo plazo o razones de apalancamiento financiero “determinan la medida de los niveles de deuda y la medida que están comprometidos los activos y patrimonio con acreedores y proveedores” (p.109).

Westerfield, J. R. (2012), Sostiene que las razones de administración o rotación de activos “pretenden describir la eficiencia o la intensidad con la que la empresa utiliza sus activos para generar ventas” (p.52).

Por otra parte, Westerfield, J. R. (2012), indica que las medidas del valor del mercado es “información que no necesariamente contienen los estados financieros como el precio de mercado por acción, estas medidas se pueden calcular en forma directa en el caso de las compañías que cotizan en la bolsa” (p.55).

I. Razones de solvencia a corto plazo o de liquidez

$$\text{Razón circulante} = \frac{\text{Activo circulante}}{\text{Pasivo circulante}}$$

$$\text{Razón rápida} = \frac{\text{Activo circulante} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo circulante}}$$

$$\text{Razón de efectivo} = \frac{\text{Efectivo}}{\text{Pasivo circulante}}$$

II. Razones de solvencia a largo plazo, o de apalancamiento financiero

$$\text{Razón de deuda total} = \frac{\text{Activos totales} - \text{Capital total}}{\text{Activos totales}}$$

$$\text{Razón de deuda a capital} = \text{Deuda total} / \text{Capital total}$$

$$\text{Multiplicador del capital} = \text{Activos totales} / \text{Capital total}$$

$$\text{Razón de veces que se ha ganado el interés} = \frac{\text{UAI}}{\text{Intereses}}$$

$$\text{Razón de cobertura del efectivo} = \frac{\text{UAIIDA}}{\text{Intereses}}$$

III. Razones de utilización de los activos o de rotación

$$\text{Rotación del inventario} = \frac{\text{Costo de los bienes vendidos}}{\text{Inventario}}$$

$$\text{Días de ventas en el inventario} = \frac{365 \text{ días}}{\text{Rotación del inventario}}$$

$$\text{Rotación de las cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Días de ventas en cuentas por cobrar} =$$

$$\frac{365 \text{ días}}{\text{Rotación de las cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Rotación de los activos totales} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos totales}}$$

$$\text{Intensidad del capital} = \frac{\text{Activos totales}}{\text{Ventas}}$$

IV. Razones de rentabilidad

$$\text{Margen de utilidad} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Rendimientos sobre los activos (ROA)} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos totales}}$$

$$\text{Rendimientos sobre el capital (ROE)} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital total}}$$

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos}} \times \frac{\text{Activos}}{\text{Capital}}$$

V. Razones de valor de mercado

$$\text{Razón precio-utilidad} = \frac{\text{Precio por acción}}{\text{Utilidades por acción}}$$

$$\text{Razón de valor de mercado a valor en libros} = \frac{\text{Valor de mercado por acción}}{\text{Valor en libros por acción}}$$

$$\text{Múltiplo VE} = \frac{\text{Valor de la empresa}}{\text{UAIIDA}}$$

Figura 3: La imagen contempla las principales razones financieras y su forma de aplicación.

Tomado de *Finanzas corporativas*. (p.57), por J.R. Westerfield, 2012, Mc Graw Hill.



IV. Preguntas Directrices

¿Cuál es el proceso que se aplica para generar una cuenta por cobrar en la empresa Sernica, S.A?

¿Cómo controla la empresa las cuentas por cobrar?

¿Cuál es la efectividad del control interno aplicado por la empresa bajo la metodología COSO 2013?

¿De qué manera inciden las operaciones en las finanzas de la empresa?

¿Cuál es la incidencia de las cuentas por cobrar en los estados financieros?



V. Operacionalización De Variables

Tabla 1 Operacionalización de las variables de la investigación.

Objetivo	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicador	Instrumento	Ítems
Identificar los procedimientos a las cuentas por cobrar en la empresa Sernica S.A en el año 2021.	Procedimientos a las cuentas por cobrar.	De acuerdo con Guajardo, G y Andrade, N. (2012), las cuentas por cobrar surgen de las ventas a crédito que realiza una compañía o por los préstamos que esta concede a terceras personas.	Se procede a la realización de un diagnóstico para la identificación de las cuentas por cobrar es decir revisar la documentación relacionada con esta cuenta.	<ul style="list-style-type: none"> Flujograma de proceso de las cuentas por cobrar. Reporte de ventas al crédito del periodo en estudio. 	<p>Guía de observaciones.</p> <p>Guía de entrevista.</p> <p>Guía de revisión documental.</p>	<p>Anexo 1 (flujograma)</p> <p>Anexo 2 (Simbología)</p> <p>Anexo 3 (Reporte de ventas por cobrar 2021)</p> <p>Anexo 4 (p.1,2,4,5,7,8,9 y 10)</p> <p>Anexo 5 (p. 1-7)</p> <p>Anexo 6 (p. 1-5)</p>
Evaluar el control interno a las cuentas por cobrar a la empresa Sernica, S.A en el año 2021, bajo la metodología COSO 2013.	Control interno a las cuentas por cobrar.	Según Estupiñan, G. R. (2006), es el conjunto de métodos y procedimientos que aseguran que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que las actividades de la entidad se desarrollan eficazmente.	Se identifica, analiza y evalúan los controles internos, en relación a los principios y puntos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> Entorno de control. Evaluación de riesgo. Actividades de control. Información y comunicación. Supervisión. Principios del control interno. 	<p>Guía de observaciones.</p> <p>Guía de entrevista a gerente administrativo.</p> <p>Guía de entrevista sobre control interno a colaboradores.</p> <p>Guía de revisión documental.</p>	<p>Anexo 7 (p.1-10)</p> <p>Anexo 8 (Guía de entrevista sobre componentes COSO 2013)</p> <p>Anexo 9 (Inciso 1-5)</p>
Analizar la incidencia financiera como consecuencia del tratamiento de las cuentas por cobrar	Incidencia financiera.	Robles, R.C. (2012), expresa que el análisis financiero permite tener una panorámica de los sucesos dentro de la organización para evaluarlo aplicando diferentes métodos y con base a ellos tomar decisiones.	Se realiza el análisis para la determinación de la incidencia en las finanzas de la empresa en estudio.	<ul style="list-style-type: none"> Incidencia operativa. Incidencia económica. 	<p>Guía de observaciones.</p> <p>Guía de entrevista.</p> <p>Guía de revisión documental.</p>	<p>Anexo 10 (p.1-7)</p> <p>Anexo 11 (p.1-8)</p> <p>Anexo 12 (I.1-6)</p> <p>Anexo 13 (Estado de situación financiera)</p> <p>Anexo 14 (Estado de pérdidas y ganancias)</p> <p>Anexo 15 (Razones financieras)</p> <p>Anexo 16 (Resumen de razones financieras)</p>



VI. Diseño Metodológico

6.1 Enfoque De La Investigación

El trabajo presenta en un enfoque cualitativo con lineamientos cuantitativos, con el fin de analizar el control interno aplicados a los procesos que conllevan a las cuentas por cobrar.

Un enfoque cualitativo basado en la aplicación de instrumentos tales como entrevistas, guía de observación, guía de revisión documental y cuestionarios permitió la recopilación de información que pretende identificar las debilidades del control interno bajo los lineamientos de los estándares internacionales como es el COSO 2013 en los procesos de las cuentas por cobrar de la empresa Sernica, S.A.

El enfoque cuantitativo se basa en el análisis de la información contemplada en los estados financieros ya que permite conocer la situación económica de la empresa, analizando el comportamiento de las cuentas especialmente de las cuentas por cobrar durante el año 2021.

6.2 Tipo De Investigación

La investigación es de tipo descriptiva ya que se realizó un proceso de observación que permitió conocer los procedimientos aplicados a las cuentas por cobrar así como la eficiencia del control interno, dando como resultado algunas recomendaciones que permitan a la gerencia aplicar medidas correctivas.

6.3 Descripción De Las Variables

La descripción de las variables de la investigación permitirá medir y dar respuesta a las preguntas directrices planteadas, entre las cuales se contemplan:

Procedimientos a Cuentas Por Cobrar

El análisis de esta variable permitirá conocer las operaciones a las que se procede para generar una cuenta por cobrar, de esta manera se puede determinar si la empresa hace uso de manuales de políticas y procedimientos, orden jerárquico, uso de canales de comunicación, entre otras actividades que apoyen la gestión de crédito.



Control Interno

Esta variable permite determinar los métodos y procedimientos que contribuyen a la eficiencia de las operaciones, así como de la administración de los activos corrientes de la empresa principalmente de las cuentas por cobra, aplicando medidas correctivas pertinentes ante posibles riesgos que puedan surgir de los procesos y que puedan ocasionar pérdidas financieras así como el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Incidencia Financiera

Con esta variable se comprueba la participación de las cuentas por cobrar en las finanzas durante el año 2021, a través de un análisis vertical y horizontal a los estados financieros (Estado de situación financiera y estado de pérdidas y ganancias), permitiendo también evaluar por medio las razones financieras el manejo de los recursos para conocer la situación financiera actual de la empresa.

6.4 Población y Muestra Del Estudio

6.4.1 Población

La presente investigación se realizó en la empresa Sernica, S.A ubicada en la ciudad de Managua, quien representa la población del tema en estudio.

6.4.2 Muestra

La muestra de la investigación está enfocada en las cuentas por cobrar contempladas en los estados financieros, específicamente del estado de situación financiera y el estado de pérdidas y ganancias, tomando como referencia los periodos 2020-2021 de la empresa Sernica, S.A a través de la aplicación de un análisis vertical y horizontal así como de las razones financieras.

6.5 Técnicas e Instrumentos

6.5.1 Técnicas

La recolección de datos en el presente estudio se realizó a través de técnicas de observación para determinar los procesos que conlleva a las cuentas por cobrar, así como la



documentación y requisitos que utiliza la empresa para la formalidad de sus operaciones de crédito y cobranza, se realizaron entrevistas a la gerencia y colaboradores para evaluar la eficiencia del control interno en base a sus cinco componentes descrito por el comité de organizaciones patrocinadoras de normas (COSO 2013) y se realizó el cálculo de las razones financieras.

6.5.2 Instrumentos

Los instrumentos utilizados para la recolección de la información fueron los siguientes:

- Guía de observación para identificar los procesos y acciones que realiza la empresa para la gestión de crédito y cobranza de las cuentas por cobrar.
- Entrevista sobre control interno a la gerencia, la cual permitió determinar de qué manera la gerencia aplica el control interno en la gestión de crédito y cobranza para reducir el riesgo de cuentas incobrables.
- Guía de revisión documental, herramienta fundamental para validar la información de los estados financieros.
- Entrevista a los colaboradores, permite conocer más detalles del control interno desde otro punto de vista.



VII. Análisis De Resultados

7.1 Perfil De La Empresa

Sernica S.A nace en 1998 con el propósito de construir una organización que tome ventaja de la experiencia de su recurso humano en la administración eficiente y eficaz de embarques de carga, logra ofrecer o brindar un valor agregado a la falta de estas en el mercado.

Sernica S.A ha ocupado, sin duda alguna, una posición favorable en el mercado nicaragüense, estimulando estrategias que beneficien la importancia de depender en recurso humano calificado, entrenado y capaz de conocer la naturaleza dinámica del día a día en el mercado de la Logística Internacional.

Sernica S.A es liderado por un Junta de Directores que diseñan los planes de expansión, mercados metas y busca mantener las políticas y valores que inspiran nuestra Visión y Misión.

En el año 1999, Sernica S.A fortalece sus cualidades y consolida una posición en el país gracias a la aptitud técnica de seguir adelante con un servicio que genera una relación de confianza.

7.1.1 Misión

En Sernica S.A, ofrecemos servicios asociados con la importación y exportación de carga, estamos comprometidos con garantizar servicio de alta calidad; ofreciendo la mejor conexión entre proveedores, intermediarios y compradores, con el mejor y confiable tiempo en el tránsito, manejo de información, seguridad y satisfacción del cliente.

7.1.2 Visión

Sernica S.A aspira mantener una continua calidad de nuestros Servicios Internacionales de Logística, construyendo una lealtad a largo plazo con nuestros clientes con el fin de desarrollar nuestra expansión en la región Centroamericana.



7.1.3 Servicios

Sernicar S.A tiene un compromiso ante sus clientes para garantizar un servicio con excelencia y con equipo altamente calificado y profesional dispuesto a servirle, es por ello que nos hemos expandido operaciones ofreciendo un amplio portafolio de servicios:

Consolidación y Des-consolidación

Parte de nuestros Servicios LCL desde todas las partes del mundo, ofrecemos la consolidación y des-consolidación de carga de acuerdo a las necesidades y orígenes de nuestros clientes que requiere mover embarques menores a un contenedor completo.

Carga y Descarga

Contamos con la capacidad de asistir a nuestros clientes en la carga y descarga de sus embarques, de su forma de transporte, asistencia y Manejo especial.

Seguros

Contando con nuestra propia división de seguros, proveemos una mayor protección confiable a nuestros clientes con tarifas reducidas que garanticen y aseguren los bienes transportados.

Proyectos Especiales

Debido a nuestra solida infraestructura y personal altamente calificado, proveemos de cualquier servicio requerido en el manejo de Proyectos Especiales, desde garantizar un proceso certificado de atención al cliente, servicios In-house de personal hasta un Manejo de Cadenas de Suministro.

Consultora de Comercio Internacional

El conocimiento en el desarrollo de proyectos logísticos nos permite ofrecer a nuestros clientes la asistencia en servicios de consultoría para alcanzar la forma más idónea en las que pueden desarrollar sus operaciones de Comercio Internacional.



Seguridad

Contamos con un servicio completo de seguridad para que los clientes sienta la confianza de transportar y almacenar sus cargas de forma segura y preventiva.

Manejo de Documentos

El manejo adecuado y en tiempo de documentos es un asunto crucial en los negocios de hoy en día, es por ello que garantizamos a través de nuestro departamento operacional que todos los documentos sean administrados en forma segura y profesional.

7.1.4 Términos y Condiciones

- Las tarifas no incluyen cargos locales tales como: revisión física, carga y descarga de equipo, muellaje, THC, fumigado, demoras, sobrepeso, almacenaje, seguro, etc.
- Las tarifas están sujetas a disponibilidad de espacio y equipos.
- Peso máximo permitido es 20000kgs (20 Toneladas métricas).
- Tarifas sujetas a cambiar sin previo aviso.
- Tarifas no incluyen emisión de BL en destino.
- Se recomienda asegurar toda su carga.

7.2 Procedimientos a Las Cuentas Por Cobrar.

En el proceso de observación a los procesos que conllevan a las cuentas por cobrar de la empresa Sernica, S.A se determinó lo siguiente:

La empresa no cuenta con manuales de funciones que proporcionen una guía para mejorar la calidad del servicio al cliente, si no que los colaboradores actúan según criterio propio o en base a experiencias recibidas, lo que podría ocasionar un riesgo en el área operacional, tampoco posee manual de políticas de Crédito y cobranza para gestionar de maneras más eficiente estos procesos por lo que las personas encargadas de la administración son responsables de llevar a cabo estas acciones en colaboración con los ejecutivos de operaciones los cuales se relacionan directamente con el cliente.



Los montos de los créditos otorgados a los clientes regulares en su mayoría ascienden a más de \$20,000.00 (veinte mil dólares americanos), lo que dificulta que se acepten la mayoría de las nuevas solicitudes.

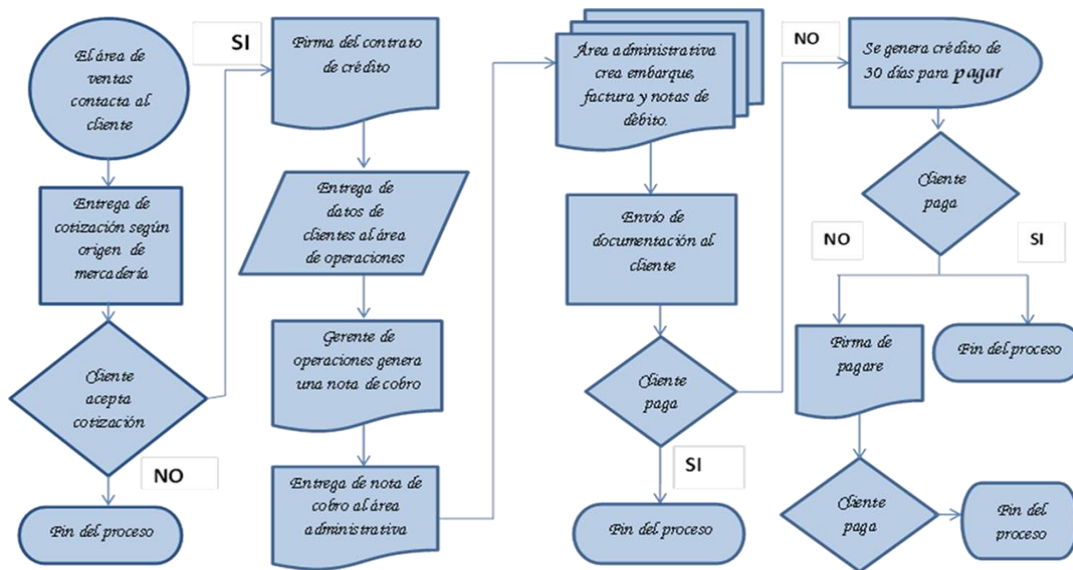
Otras de las dificultades que se pudo determinar a través de la entrevistas a la gerencia es que la empresa no cuenta con un organigrama definido por lo que en ocasiones la información y comunicación no fluye en la dirección según el orden jerárquico.

Sernica, S.A tampoco cuenta con un departamento de crédito y cobranza por lo que la junta directiva solicita a la administración desempeñar estas funciones para ahorrar costos, sin embargo la conformación de esta área es indispensable para dar un seguimiento oportuno a estas operaciones y evitar expedientes incompletos, retrasos en pagos, molestias de los clientes por la aplicación de moras, entre otros.

7.2.1 Flujograma De Procesos De Cuentas Por cobrar

A través de entrevista realizada a la gerencia de Sernica, S.A se logró establecer un diagrama de flujo que contempla los procesos que conllevan a las cuentas por cobrar, este contemplel cual se presenta de la siguiente manera:

Figura 4: Flujograma De Procesos De Cuentas Por Cobrar.



Fuente: Elaboración propia



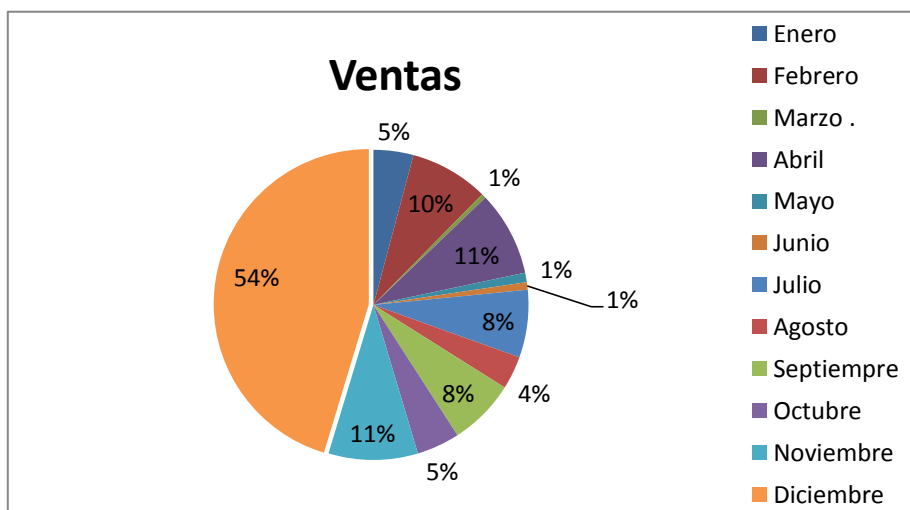
En esta imagen se puede determinar las diferentes áreas que actúan para el otorgamiento de crédito, las funciones que realizan, ventas de contado o crédito, así también el procedimiento de cobranza en el caso de que se apliquen mora por pago tardío.

El proceso inicia en el área de ventas cuando el ejecutivo ofrece el servicio al cliente y este acepta los términos y condiciones en un documento de cotización, el cliente proporciona toda la información del proveedor, la mercadería que desea importar, el origen y el destino en un documento reconocido internacionalmente como “Bill of Lading”, de ser una venta al crédito se procede a la firma del contrato, seguidamente la información es transferida al área de operaciones quien se encarga de generar las notas de cobro que luego proporciona al área administrativa para que realice los embarques (expedientes), la facturación y nota de débito las cuales se envían al cliente y se espera un lapso de 30 días para su cancelación.

7.2.2 Reporte De Ventas Al Crédito Del Periodo En Estudio

Es necesaria una buena gestión de las cuentas por cobrar ya que los montos de los créditos son relativamente altos y de no aplicar el seguimiento adecuado podría traer graves consecuencias financiera a la empresa. Tomando como referencia el reporte de las ventas al crédito de la empresa se determinó el aumento de las ventas en comparación al mes anterior. (ver Anexo 3).

Gráfico 1 Aumento de las cuentas por cobrar en comparación al mes anterior.



Fuente: Elaboración propia



El reporte de ventas al crédito es una herramienta que permite establecer un control ya que proporciona información sobre el importe de los créditos otorgados por clientes evitando que se supere el monto establecido y también permite medir la cantidad de créditos que puede otorgar la empresa para no afectar de manera considerable las finanzas.

Otra ventaja que proporciona el reporte de ventas es que identifica las frecuencias con la que un cliente solicita un crédito y el tiempo que tarda en cancelarlo, también permite conocer la productividad de la empresa con las ventas al crédito en un periodo determinado y compararlo con otro.

7.3 Control Interno A Las Cuentas Por Cobrar

El control interno a las cuentas por cobrar es fundamental para la empresa ya que permite obtener los mejores resultados de las operaciones.

El análisis se realizó bajo la metodología COSO 2013 lo que permitió evaluar si los cinco elementos y diecisiete elementos que lo componen se encuentran “**Presentes**” y “**Funcionando**”.

El término “Presente” se refiere a determinar si los componentes y elementos del control interno se están implementando para lograr los objetivos y el término “Funcionando” se refiere a determinar si los componentes y principios se estén aplicando para alcanzar los objetivos de la empresa.

La calificación de cada elemento resulta de la relación promedio del “presente y funcionando” la cual reflejaremos a través de gráficos para una mejor comprensión.

Para medir la efectividad del control interno en la empresa Sernica, S.A se establecieron los siguientes rangos aplicados a cada uno de los elementos:

Alto	Para una calificación de 76% a 100%
Medio	Para una calificación de 51% a 75%
Bajo	Para una calificación de 1% a 50%



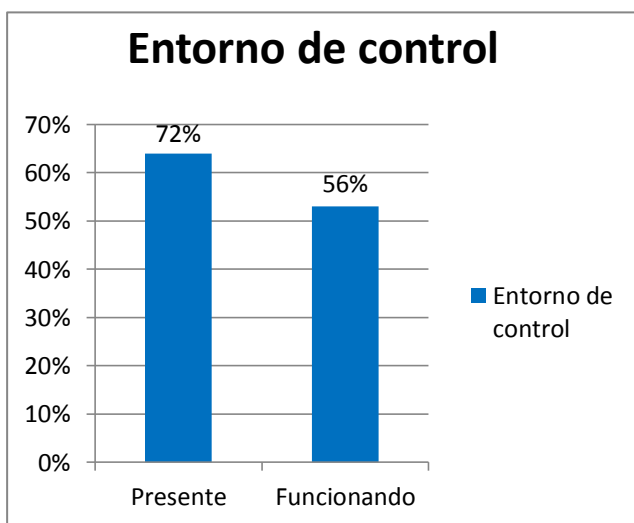
Una vez definido estos parámetros, se procede a la interpretación de los resultados adquiridos a través de la implementación de la guía de entrevista a los colaboradores de Sernica,S.A.

7.3.1 Entorno De Control

De acuerdo a los resultados obtenidos en base a las actividades organizacionales realizadas a través de una entrevista a los trabajadores se reflejan los resultados siguientes:

El entorno de control se comprobó que las personas cumplen con los requerimientos del jefe inmediato pero no existe un manual de procedimientos que regule sus acciones, no realizan reuniones a nivel de empresa para evaluar su funcionamiento pero si se reúnen con los accionistas para evaluar los resultados económicos y operativos.

Grafico 2 Entorno de control



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico se refleja que un 72% se encuentra presente y el 56% funcionando, lo que demuestra que se tiene el conocimiento de la importancia de aplicar de los elementos del COSO 2013, pero que la empresa debe de mejorar su implementación en cuanto a capacitaciones, refrescamientos, valores, definir su estructura organizacional, entre otros, que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos, misión y visión de la empresa. (Ver anexo 8)

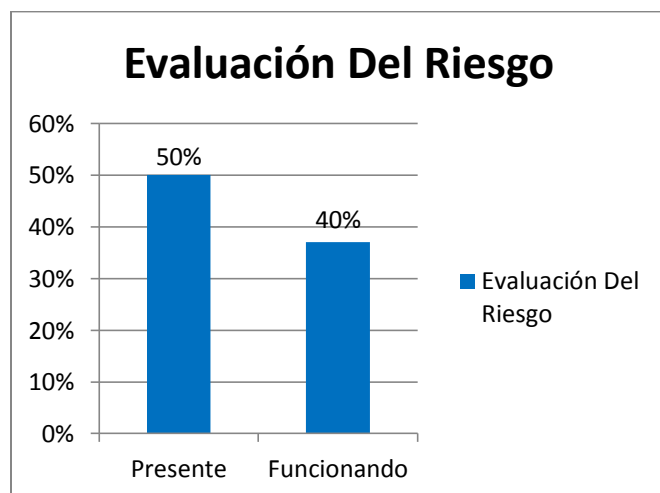


La efectividad del control interno para el entorno de control promedia 64% lo que indica que se encuentra en el rango de nivel medio, es decir que se desarrolla pero no de una manera adecuada y que se puede mejorar para traer mejores resultados.

7.3.2 Evaluación Del Riesgo

El giro de la empresa, la complejidad de sus operaciones, la cantidad de créditos aprobados y los altos montos, representan las principales fuentes de concentración del riesgo ya que su variabilidad se refleja financieramente, la evaluación del riesgo según los instrumentos utilizados se detalla de la siguiente manera:

Gráfico 3: Evaluación Del Riesgo



Fuente: Elaboración propia.

El gráfico muestra que la aplicación del control interno ante los posibles eventos se encuentran presente en un 50% y que un 40% en funcionamiento, esto se debe a que la mayoría de los clientes son frecuentes y se ha venido fortaleciendo las relaciones comerciales en el transcurso de los años conociendo su capacidad y disponibilidad de pago y que en la parte operativa se cuenta con personal calificado y con experiencia para mitigar los posibles riesgos que se puedan presentar. (Ver anexo 8)



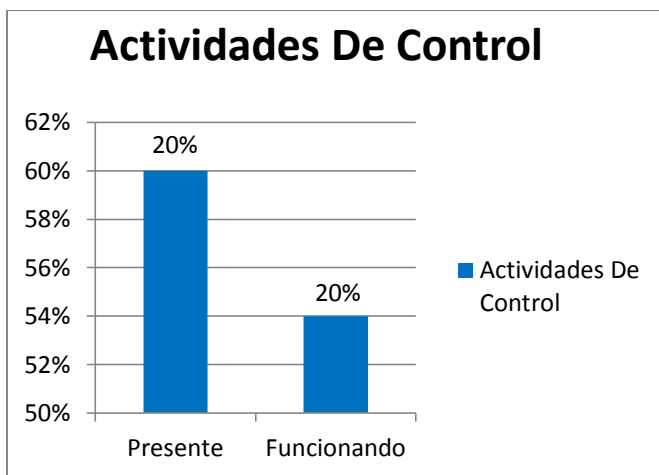
La efectividad para la evaluación del riesgo resulto de un 45% lo que indica que presenta niveles bajos y que la empresa no está considerando todos los posibles riesgos que puedan presentarse de las operaciones.

7.3.3 Actividades De Control

Una de las mayores debilidades que presenta Sernica, S.A es su falta de manuales de procedimientos y funciones, así como políticas que mejoren la gestión de crédito y cobranza, esto causa que la empresa no pueda medir los resultados de los procesos y crea ineficiencia de los servicios así como de la aplicación del control interno, por lo que la empresa debe hacer un esfuerzo para mejorar la debilidad ya que de no contar con estos lineamientos necesarios no se podrán alcanzar los objetivos organizacionales.

Las actividades de control permiten dar respuesta a los posibles riesgos que se puedan presentar al momento, por tal razón es de gran importancia su implementación en todas las areas de la empresa.

Gráfico 4: Actividades De Control



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica muestra la capacidad de la empresa para hacer frente a los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de sus objetivos se presenta en un 20% de igual manera un 20% se encuentra en funcionamiento, lo que demuestra que se debe hacer un esfuerzo organizacional



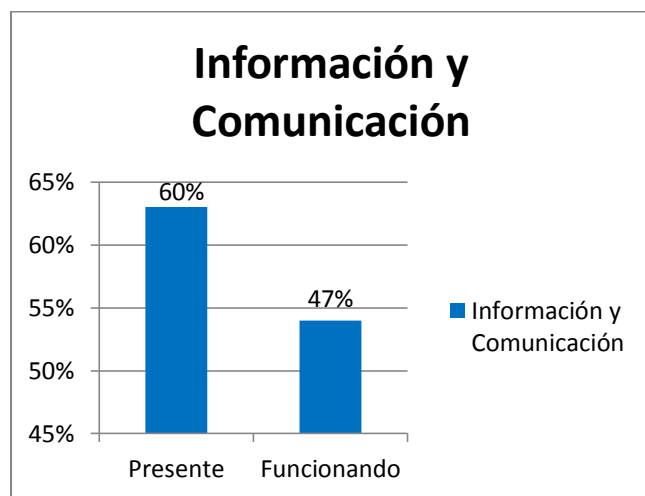
para crear los lineamientos necesarios y mejorar las actividades de control interno en todas las áreas de la empresa. (Ver anexo 8)

De acuerdo a los parámetros establecidos para medir la efectividad de los elementos del control interno en la empresa, el ambiente de control se muestra con un 20% lo que indica que su nivel de efectividad es relativamente bajo.

7.3.4 Información y Comunicación

Este elemento facilita las operaciones internas y representa un aspecto importante ya que en muchas ocasiones las pérdidas financieras resultan por una falla operativa. En Sernica, S.A la información y comunicación se implementa según la información obtenida de los instrumentos de la siguiente manera:

Grafico 5: Información y Comunicación



Fuente: Elaboración propia.

La información y comunicación interna en Sernica, S.A debe fluir de forma ascendente, sin embargo su implementación se presenta en un 60% y el 47% en funcionamiento, es necesario hacer uso de la tecnología no solamente en cuanto a las operaciones, sino también para implementar control interno. (Ver anexo 8)

Según los elementos establecidos para la medición de la efectividad del control interno, la información y comunicación de la empresa se desarrolla a niveles medios con un 54% lo que

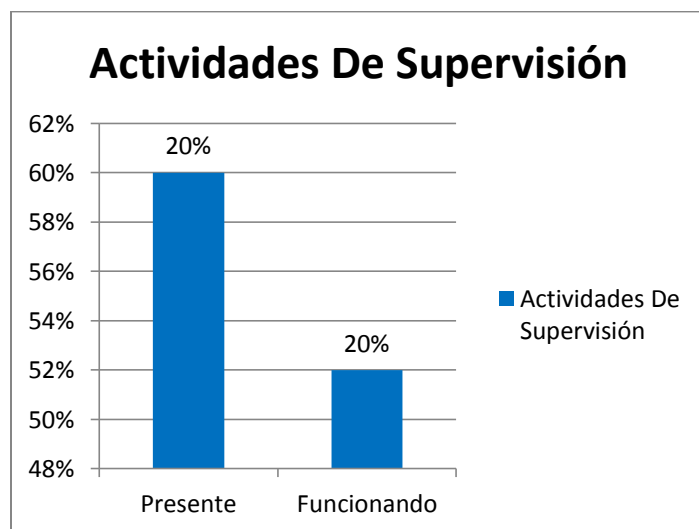


indica que la empresa tiene problemas para comunicar la información a los diferentes niveles o áreas.

7.3.5 Actividades De Supervisión

En Sernica, S.A no se está implementando de manera constante la supervisión por parte del gerente administrativo, debido a que cada área tiene un referente en el cual la gerencia deslinda responsabilidades, sin embargo el gerente no debe descuidar este elemento para evitar actividades inusuales que repercutan en las finanzas, debe de programar reuniones para evaluar el trabajo operativo y ofrecer su apoyo para resolver situaciones con clientes o agilizar trámites.

Gráfico 6: Actividades De Supervisión



Fuente: Elaboración propia.

De las actividades de supervisión un 20% se encuentra presente y un 20% en funcionamiento, lo que demuestra que no se realiza una supervisión de manera regular a los procedimientos. (Ver anexo 8)

Aplicando los parámetros establecidos para medir la efectividad del control interno, las actividades de supervisión representan un promedio del 20% considerado como bajo.

Con la aplicación de la guía de entrevista sobre los componentes y elementos del control interno bajo la metodología COSO 2013 realizada a los colaboradores se determinó lo siguiente:



No.	Componente	Presente	Funcionando	Total	Efectividad
1	Entorno de control	72%	56%	64%	Medio
2	Evaluación del riesgo	50%	40%	45%	Bajo
3	Actividades de control	20%	20%	20%	Bajo
4	Información y comunicación	60%	47%	54%	Medio
5	Actividades de supervisión	20%	20%	20%	Bajo
	Total	44%	37%	41%	Bajo

Este resumen indica que la efectividad de la implementación del control interno de la empresa se presenta en niveles bajos afectando los procedimientos que conllevan a las cuentas por cobrar y a las finanzas de la empresa.

7.4. Incidencia Financiera a Las Cuentas Por Cobrar

Analizando los estados financieros de la empresa se puede visualizar las incidencias de las cuentas por cobrar financiera y operativa, esto se debe al poco control interno que se aplica para la recuperación de la cartera así como los altos montos en los créditos, por consecuencia representan el 32% de los activos circulantes.

Es necesario que la empresa aperture un departamento de crédito y cobranza o disponga de una persona únicamente para las funciones del puesto, así también la implementación de políticas para garantizar una buena gestión y mejorar la atención al cliente.

7.4.1 Incidencia Operativa

Al analizar los estados financieros de la empresa se pudo constatar por el giro del negocio que las operaciones influyen significativamente en las finanzas, debido a que por política de la empresa se provisionan todas las cuentas por pagar a proveedores aunque la carga del cliente aún no se encuentre disponible si no que tarda un lapso de 30 a 40 días como mínimo para que el transporte marítimo llegue a puerto, existe el riesgo de caer en mora por pagos tardíos en caso de que operaciones no proporcionen a tiempo las facturas de proveedores a la administración, que se calculen mal los costos de las cotizaciones brindadas a los clientes o que no se dé el



seguimiento adecuado a las cargas y que caigan en demorages o multas que la empresa debe asumir.

Las facturas y notas de débito (Cuentas por cobrar) se generan al momento que el proveedor (Agentes y Navieras) envía a los ejecutivos de operaciones los cobros por servicios prestados.

La venta de fletes Marítimos, proyectos especiales, seguridad en puertos y seguros son gastos reembolsables y se detallan en una nota de débito, sin embargo la empresa obtiene un pequeño margen de ganancia que se refleja en el estado de pérdidas y ganancias como “otros ingresos”, así mismo el servicio por manejo de documentación, consolidación, desconsolidación, es detalla en una factura y en el estado de pérdidas y ganancias como “ingresos por servicios”.

7.4.2 Incidencia Financiera

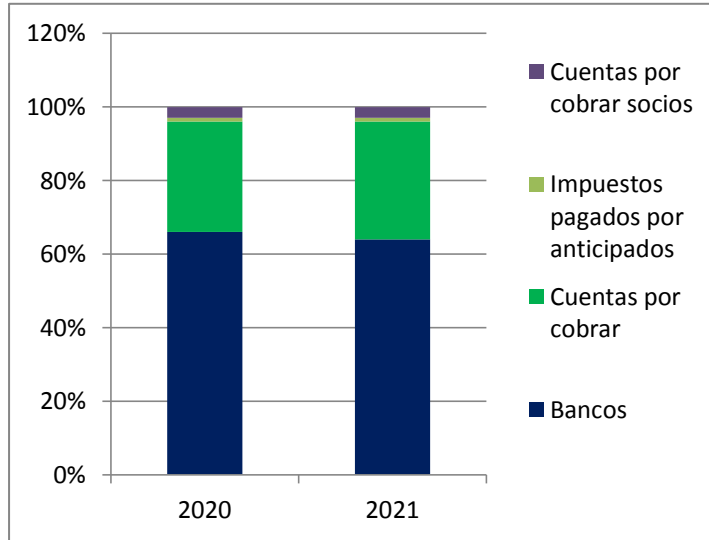
En el presente estudio para comprender las finanzas de la empresa es necesario conocer la forma en la que opera, por tal razón se hizo uso del análisis horizontal y vertical para conocer la relatividad de las cuentas y compararla con un periodo anterior, así como el cálculo de las razones financieras para una mejor interpretación.

7.4.2.1 Análisis Vertical y Horizontal

Para la realización del presente trabajo investigativo se aplicó un análisis vertical y horizontal a los estados financieros de la empresa Sernica, S.A para conocer la composición de las principales cuentas que se analizaran con el fin de conocer la incidencia de las cuentas por cobrar sobre las finanzas de la empresa, proporcionando la siguiente información:



Grafico 7 Análisis Vertical De Activos



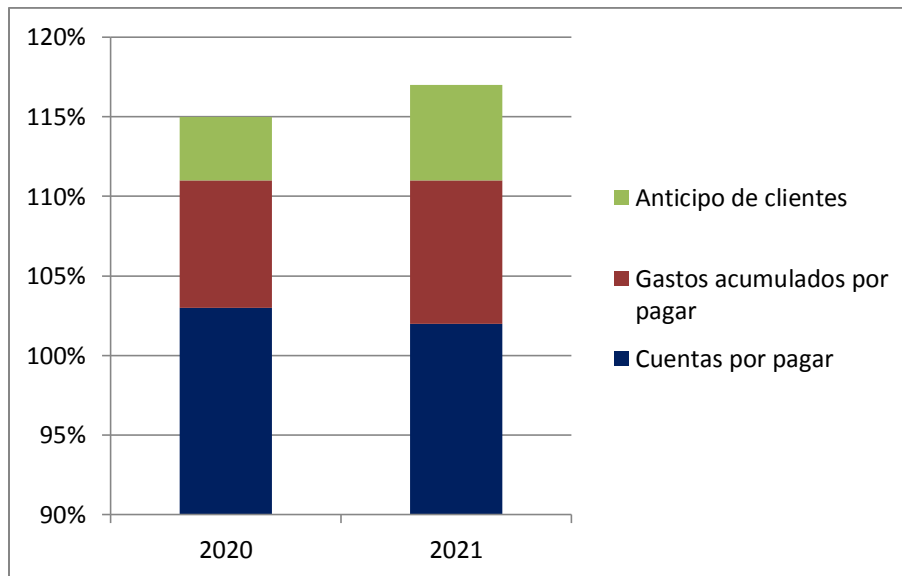
Fuente: Elaboración propia.

El grafico muestra la composición de los activos de la empresa conformada en el año 2020 por un 66% correspondiente a la cuenta de bancos, un 30% representa las cuentas por cobrar, el 1% son impuestos pagados por anticipados, y el 3% corresponde a cuentas por cobrar socios; en el año 2021 se refleja que del total de los activos un 64% corresponde a la cuenta de bancos, 32% a cuentas por cobrar, 1% impuestos pagados por anticipado y el 3% a cuentas por cobrar socios.

Para finales del año 2021 Sernica, S.A registro \$ 2,897,954.90 correspondiente al total de activos de los cuales el 100% representa a los activos Circulantes mientras que en el 2020 los activos fueron de \$ 3,234,062.56 lo que muestra una clara disminución.



Gráfico 8 *Análisis Vertical De Pasivos*



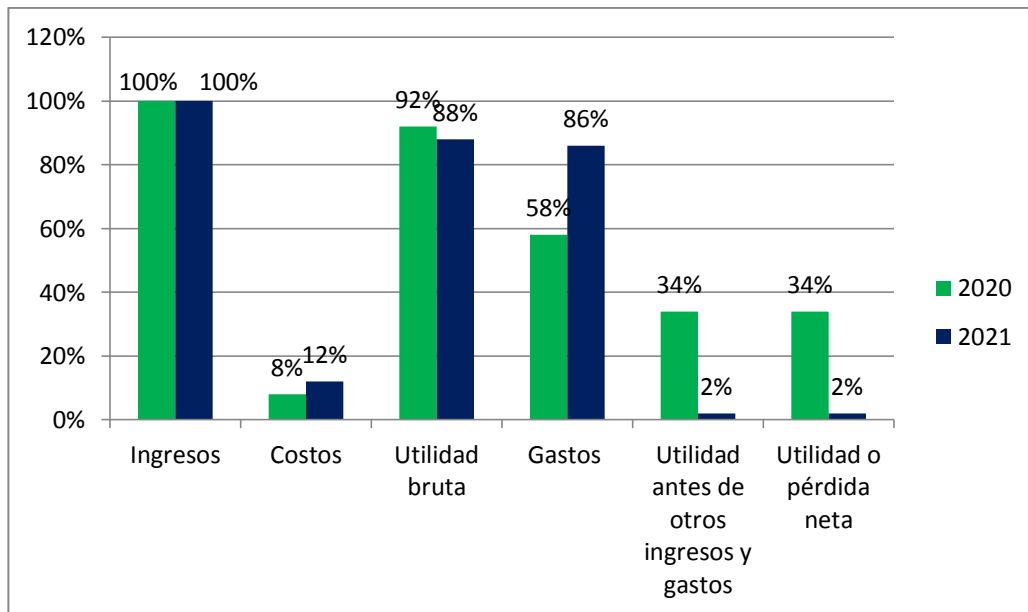
Fuente: Elaboración propia.

Estas son las cuentas más representativas del pasivo, en el año 2020 un 103% representan las cuentas por pagar, el 8% es la participación de los gastos acumulados y el 4% corresponde a anticipo de clientes, mientras que en el año 2021 se presenta una disminución, las cuentas por pagar representan el 102%, sin embargo aumentaron los gastos acumulados por pagar y los anticipos de clientes.

Esta disminución se debe a que la empresa está percibiendo menos ingresos lo que causa que las cuentas por pagar también disminuyan.



Gráfico 9 Análisis Vertical Del Estado De Pérdidas y Ganancias.



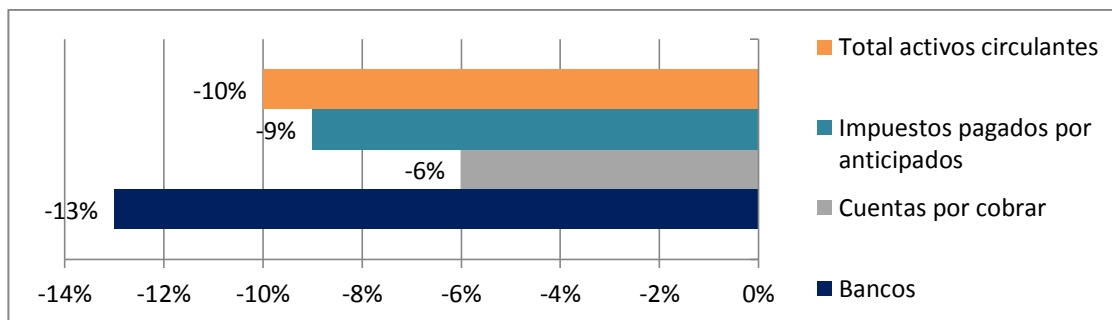
Fuente: Elaboración propia.

Nota: El grafico muestra la comparación del comportamiento de las cuentas para el año 2020 y 2021 en el cual se observa un aumento de los costos y gastos y una disminución de las utilidades.

En el 2021 Sernica, S.A realizo su cierre con un total de ingresos de \$ 140,102.90 lo cual representa una disminución en comparación con el año 2020 de -37% esto fue causado por factores externos como lo fue la pandemia de covid 19 que afectó significativamente el comercio internacional disminuyendo los ingresos por ventas, los costos operativos también sufrieron una disminución de -12% ya que al disminuir las operaciones por servicio disminuyen también los costos y los gastos.



Gráfico 10 *Análisis Horizontal De Activos*

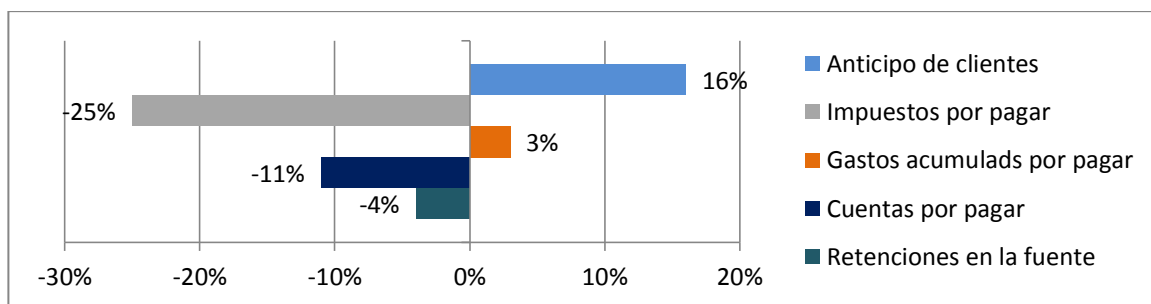


Fuente: Elaboración propia.

El análisis horizontal de la cuenta de activos se realizó con el porcentaje de relatividad el cual nos permite conocer las variaciones, el aumento y disminución de los periodos 2020 y 2021.

Este análisis horizontal indica que para el año 2021 los activos sufrieron una disminución del -10% en comparación al año 2020, lo que significa que la empresa ha percibido menos efectivo, por tal razón disminuyen también los impuestos pagados por anticipados en un -9%, las cuentas por cobrar en un -6% y el saldo de la cuenta bancos con -3%.

Gráfico 11 *Análisis Horizontal De Pasivos*



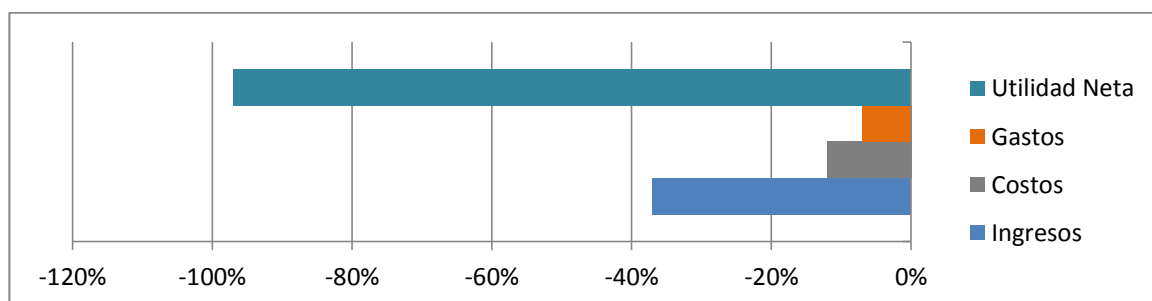
Fuente: Elaboración propia.

El análisis horizontal de pasivo se realizó con el porcentaje de relatividad para poder conocer los aumentos y disminuciones de las obligaciones de la empresa entre los periodos 2020 y 2021.



El análisis horizontal de las cuentas de pasivo muestra que en el año 2021 aumento la cuenta de anticipo de clientes en un 16%, los impuestos por pagar disminuyeron en un -25%, , aumentaron en un 3% los gastos acumulados por pagar, las cuentas por pagar también sufrieron una disminución así también las retenciones en la fuente, como anteriormente se explicaba estas variaciones se deben a factores externos que afectan el comercio internacional reduciendo los activos y las obligaciones de la empresa.

Grafico 12 Análisis Horizontal del Estado De Pérdidas y Ganancias



Fuente: Elaboración propia.

Según el gráfico muestra una considerable disminución de las utilidades para el año 2021 las cuales fueron de \$2,899.48 correspondiente a un -97% lo que demuestra que las finanzas de la empresa se vieron fuertemente afectadas por el entorno externo.

7.4.2.2 Razones Financieras

El uso de razones financieras también constituyen herramientas importantes para el análisis financiero, por lo que se implementaron con el fin de apoyar a la gerencia a conocer el desempeño financiero de la organización para la toma de decisiones.

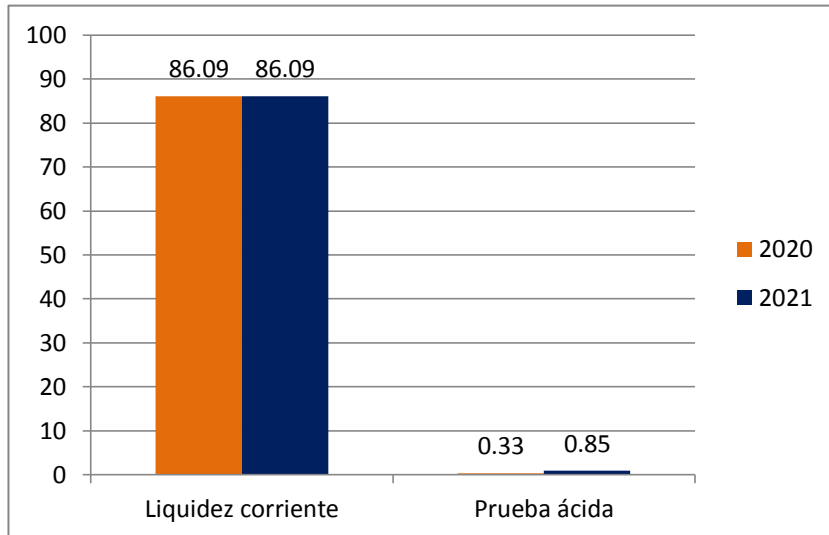
Las razones financieras serán implementadas en la presente investigación para realizar un diagnóstico para medir y cuantificar la realidad económica en que se desarrolla Sernica, S.A.

A continuación se presentan la aplicación de este método:



- **Razón de liquidez**

Gráfico 10 Razón de liquidez



Fuente: Elaboración propia

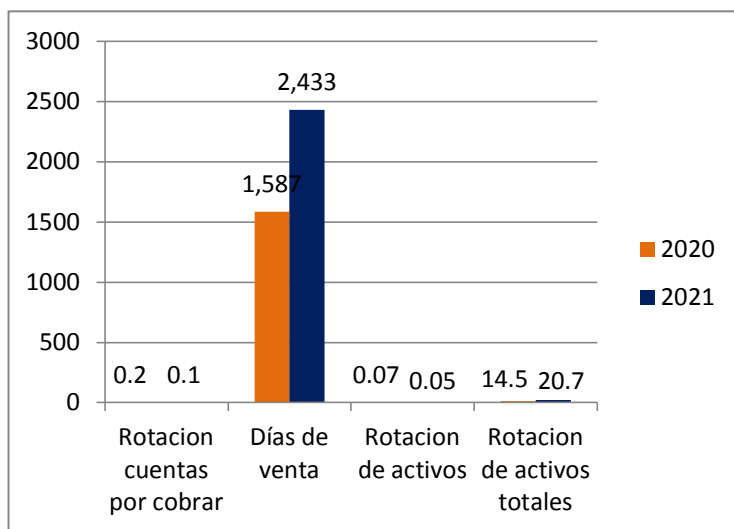
A través del análisis de las razón de liquidez se determinó la capacidad que tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones tanto en el año 2020 como en el 2021, esto se logra dividiendo los activos corrientes con los pasivos corrientes dando como resultado un 86.09 para ambos periodos lo que indica que existe efectivo retenido que no están generando ingresos para la empresa.

La prueba acida es el resultado de restarle el inventario a los activos corrientes y dividirlos con el pasivo corriente, su resultado indica que la empresa tiene problemas para enfrentar sus deudas a corto plazo ya que en el 2020 la capacidad para pagar sus deudas fue de 0.33 y en el 2021 aumento a 0.85



- **Razones De Utilización De Activos o Rotación**

Gráfico 11 Razones de utilización de activos o rotación



Fuente: Elaboración propia.

El bajo índice de rotación de cuentas por cobrar demuestra el ineficiente control que tiene la empresa del proceso de cobranza, la falta de políticas de crédito y la posible existencia de clientes morosos para en ambos años.

Para calcular la rotación de cuentas por cobrar se dividen las ventas entre las cuentas por cobrar dando como resultado en el año 2020 una rotación de 0.23 veces que se realiza el proceso de cobro y para el año 2021 fue de 0.15 veces lo que representa un mal resultado a la empresa

Los días de venta pendientes se calculan dividiendo los 365 días del año entre la rotación de cuentas por cobrar dando como resultado para el año 2020 1,587.00 días para la recuperación de la cartera muestran con un alto índice esto quiere decir que la empresa tarda demasiado en la recuperación de la cartera y en el año 2021 fue de 2,433.00 días.

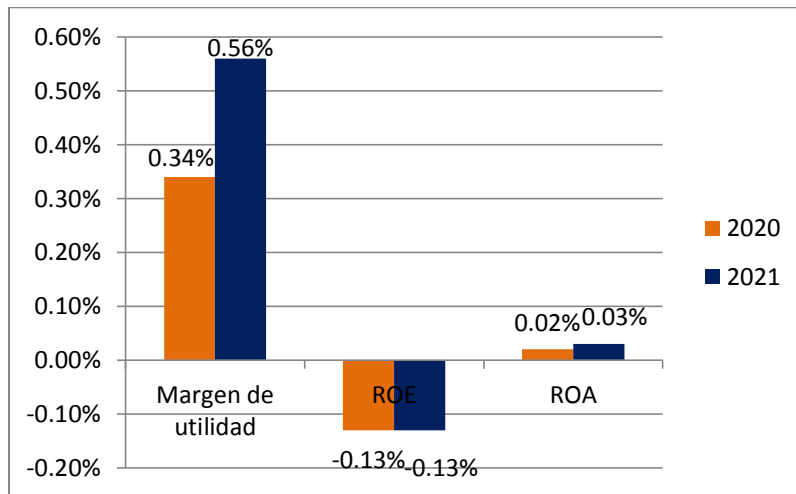
La rotación de activos se calcula dividiendo las ventas entre los activos totales y también se muestra ineficiente para generar ingresos de ventas ya que en el 2020 se presentó 0.07 veces y



en el 2021 fue de 0.05, mientras que la rotación de activos totales resulta de dividir los activos totales de las ventas dando como resultado para el año 2020 unos 14.49 días y en el 2021 fueron de 20.68 días que la empresa tarda en convertir sus activos en efectivo.

- **Razones De Rentabilidad**

Grafico 12 Razones de rentabilidad



Fuente: Elaboración Propia

El análisis de la razón de rentabilidad es de gran utilidad para la planeación financiera ya que permite tomar decisiones para aumentar los beneficios económicos.

El margen de utilidad se calcula dividiendo las utilidades netas entre las ventas, dando como resultado para el año 2020 un índice de 0.34% de utilidades netas mientras que en el año 2021 fueron de 0.56 % lo que representa una cantidad considerablemente baja debido al poco ingreso que recibe la empresa después de cubrir sus gastos y costos.

El ROE en negativo de -0.13 para ambos años significa que la empresa no está bien posicionada a nivel de rentabilidad lo que quiere decir que los accionistas están perdiendo su inversión y comparándolo con el ROA muestra que la deuda está siendo superior a la rentabilidad económica de la empresa.



7.5 Propuesta De Mejoras Al Tratamiento De Las Cuentas Por Cobrar

Con el objetivo de apoyar a la empresa Sernica S.A al mejoramiento de los procesos que conllevan a las cuentas por cobrar, se ha desarrollado una propuesta de mejora basada en la metodología del COSO 2013, utilizando instrumentos de investigación como guía de observación, guía de entrevista y guía de revisión documental así como la implementación del análisis vertical, horizontal y la aplicación de las razones financieras, identificando a través de su ejecución las principales causas de las incidencias de las cuentas por cobrar en los estados financieros. En el proceso se determinó lo siguiente:

Una de las principales debilidades de la empresa es la implementación del control interno a los procesos de las cuentas por cobrar, el modelo COSO 2013 establece por medio de la explicación de sus componentes y principios las orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo y la prevención de fraudes, por lo que se procedió a realizar una guía de entrevista a los colaboradores para valorar la forma en que se está implementando en la empresa, encontrando que no se cuenta con una supervisión continua, no existen planes de capacitación o refrescamiento y que no se está desarrollando controles que contribuyan a la mitigación del riesgo.

La falta de políticas y manuales de procedimiento representan otra de las debilidades, esto provoca descontrol de los procesos de crédito y cobranza así como en las operaciones, se recomienda a la empresa establecer los lineamientos que regulen el accionar de los colaboradores.

La empresa no cuenta con un departamento de crédito y cobranza que apoye estas gestiones, esto causa un incremento en las cuentas por cobrar y una lenta recuperación de la cartera afectando la liquidez de la empresa.

Sernica, S.A no realiza análisis de la situación financiera, al aplicar los métodos vertical y horizontal así como el uso de los indicadores financieros se determina el desempeño financiero que tiene la empresa.



Para mejorar la gestión del control interno enfocado a las finanzas de la empresa específicamente a las cuentas por cobrar, se recomienda la implementación de un plan de seguimiento para la ejecución del control interno que contemple lo siguientes:

- Evaluación del cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Definir funciones y responsabilidades a través de un organigrama y la creación de un manual.
- Promover una cultura organizacional basada en el rendimiento de cuentas a través de informes.
- Implementar una constante comunicación que brinde información acerca de los resultados obtenidos, las decisiones tomadas, debilidades identificadas, entre otras acciones que apoyen al mejoramiento del control interno.
- Identificar y dar respuesta oportuna a los riesgos presentados.
- Dar seguimiento a los procesos para mejorar las debilidades que puedan ocasionar pérdidas financieras.
- Hacer de conocimiento en cada área que es fundamental brindar información clara y objetiva para garantizar la confianza y transparencia de los informes, los cuales serán determinante en la toma de decisiones.

La implementación del plan de seguimiento al control interno permitirá a la institución mejorar las debilidades que repercuten en sus finanzas y dar solución a las diferentes problemáticas que se puedan presentar.



VIII. Conclusiones

De acuerdo con los resultados del análisis realizado a las cuentas por cobrar de la empresa, donde se identificaron los procedimientos, se evaluó el control interno bajo la metodología COSO 2013 y se analizaron las incidencias financieras, se identificaron las siguientes debilidades:

- La falta de manuales de procedimientos y funciones, organigrama y políticas de crédito y cobranza, evita la implementación de los procedimientos correctos que permitan mitigar los riesgos, duplicar funciones, crear confusiones entre los colaboradores y generar pérdidas financieras.
- Con la implementación de las entrevistas realizadas al personal se determinó que la gerencia no realiza una adecuada supervisión a los procesos de las cuentas por cobrar lo que aumenta el riesgo por errores operativos así como la posibilidad de fraudes internos proveniente de las operaciones enfocadas a los intermediarios de transportes terrestres y almacenadoras.
- Se observó a través del análisis vertical y horizontal de los estados financieros que los pasivos corrientes sobrepasan a los ingresos, lo que indica que la empresa tiene dificultad para pagar a sus proveedores, los estados financieros presentan una disminución del 10% en el año 2021 en comparación con el año 2020.
- La empresa Sernica, S.A no posee un plan de seguimiento a la ejecución del control interno eficaz para aplicar medidas correctivas.



IX. Recomendaciones

Tomando como base los resultados de la investigación realizada en donde se exponen las debilidades del control interno a los procedimientos de las cuentas por cobrar, se recomienda a la gerencia de la empresa desarrollar las medidas correctivas siguientes:

- Implementar un manual de funciones y procedimientos, así como políticas de crédito y cobranza que contemple los lineamientos de cada puesto para el logro de objetivos, misión y visión de la empresa.
- Implementar mejoras al tratamiento de las cuentas por cobrar propuesto en el presente documento.
- Realizar de manera periódica el análisis vertical, horizontal y razones financieras para conocer las variantes de los activos corrientes, específicamente de las cuentas por cobrar.
- Crear el departamento de crédito y cobranza que permita controlar de manera más eficaz los procedimientos aplicados a las cuentas por cobrar.



X. Bibliografía

- Paiva, A. F. (2011). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa cobros del norte, S.A. Recuperado de: repositorio.unan.edu.ni
- Guajardo, G y Andrade, N. (2008). Contabilidad financiera. (5ta ed). Mexico: Mc Graw Hill.
- Guajardo, G y Andrade, N. (2012). Contabilidad para no contadores. (2da ed). Mexico: Mc Graw Hill.
- Robles, R. C. (2012). Fundamentos de administración financiera. (1ra ed). México: Red Tercer Milenio S.C.
- Agudelo, A. A. (2021). Análisis financiero corporativo. (1ra ed). Colombia: Editorial Universidad Nacional de Colombia.
- Westerfield, J.R. (2012). Finanzas corporativas. (9na ed). México: Mc Graw Hill.
- Perdomo, M. A. (2000). Estados financieros. (1ra ed). México: International Thomson Editores, S.A.
- Ricra, M. M. (2014). Análisis financiero en las empresas. (1ra ed). Perú: Pacifico editores.
- Fajardo, O y Soto, G. (2018). Gestión Financiera empresarial. (1ra ed). Ecuador: UTMACH
- Estupiñan, G. R. (2006). Control interno y fraudes. (2da ed). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Comité De Organizaciones Patrocinadoras De normas. (2013). Modelo de Coso III – Marco integrado de Control Interno. Recuperado de: https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf
- Comité de normas internacionales de contabilidad (IFRS). (2009). Normas internacionales de información financiera para pequeña y medianas entidades (NIIF para PYMES). Recuperado de: https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/niif/NIIF_PYMES.pdf



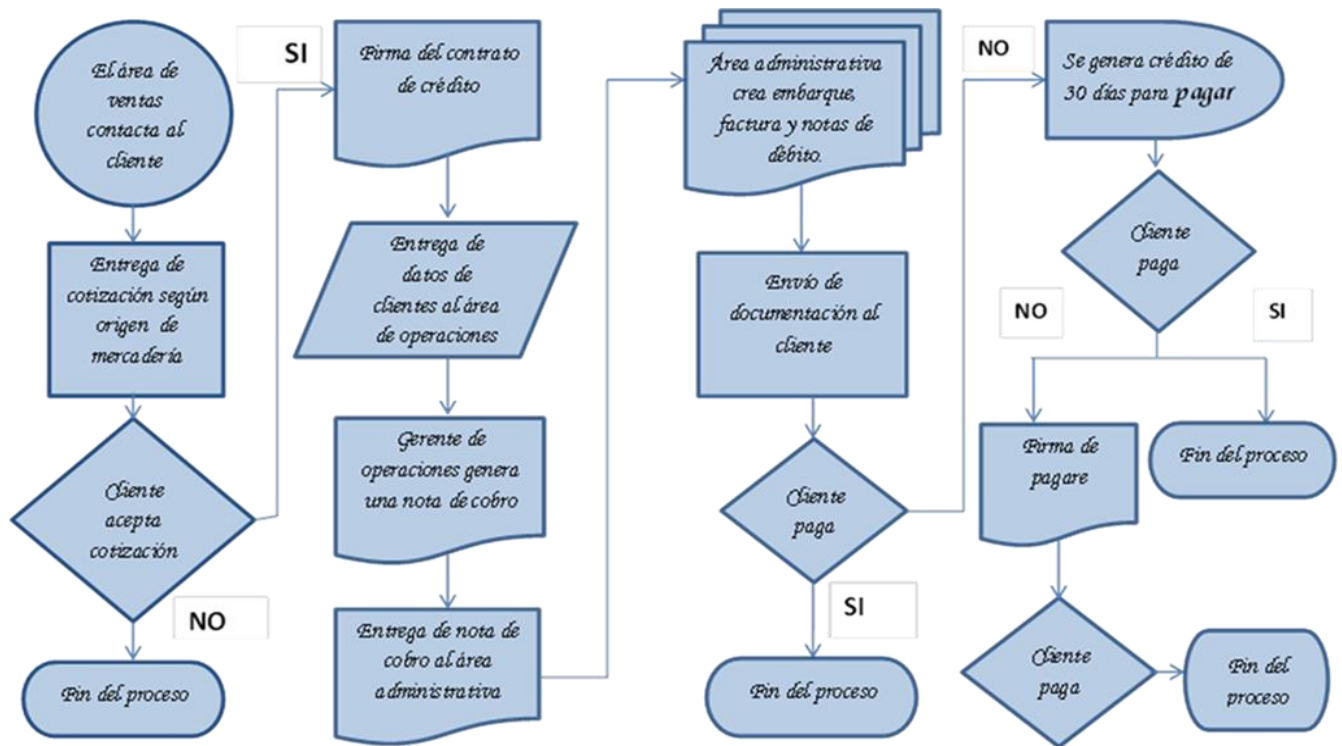
- Talavera, H. (2017). Importancia de las cuentas por cobrar. Recuperado de <https://www.asesorapyme.org/2017/06/22/importancia-de-las-cuentas-por-cobrar>.
- Czerny, A. (2021). Clasificación de las cuentas por cobrar. Recuperado de <https://blog.nubox.com/empresas/clasificacion-cuentas-por-cobrar>.
- Resendiz, F. (2020). Administración de las cuentas por cobrar: Qué son y sus características. Recuperado de: <https://fondimex.com/blog/administracion-cuentas-por-cobrar-que-son-y-sus-caracteristicas>.
- Magni, P. (2021). Cuentas por cobrar: ¿Qué es y cómo hacer una buena gestión del proceso?. Recuperado de: <https://www.pipefy.com/es/blog/proceso-cuentas-por-cobrar>.
- Villalba, N. (2021). Cobra. Recuperado de <https://www.jacobra.com.py/post/qu%C3%A9-son-las-pol%C3%ADticas-de-cobranza-de-una-empresa>.
- Westreicher, G. (2020). Economipedia. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/cuentas-incobrables.html>.












XI. ANEXOS



Anexo 1 Proceso De Cuentas Por Cobrar En La Empresa Sernica, S.A.



Anexo 2 Simbología Del Flujograma.

Flecha		Indica conexión entre otros simbolos y la direccion del flujo.
Inicio		Marca el inicio del proceso.
Proceso		Indica un determinado proceso con actividades y funciones.
Decision		Demuestra que se debe tomar una decision y que direccion seguir.
Datos		Representa cualquier tipo de dato en el diagrama de flujo.
Documento		Informacion que las personas pueden leer.
Varios documentos		Indica que se generan varios documentos.
Retardo		Significa que pasara un tiempo antes que el proceso continue.
Fin		Marca el fin de los procesos.

*Anexo 3 Reporte de Cuentas Por Cobrar Año 2020 y 2021.***Cuentas por cobrar****Año 2020****Expresado en dólares**

Mes	Ventas	Crecimiento	% Frente a mes anterior
Enero	\$ 50,285.37	\$ 50,285.37	100%
Febrero	\$ 55,384.49	\$ 5,099.12	9%
Marzo	\$ 55,987.35	\$ 602.86	1%
Abril	\$ 63,485.94	\$ 7,498.59	12%
Mayo	\$ 63,538.00	\$ 52.06	0%
Junio	\$ 64,376.45	\$ 838.45	1%
Julio	\$ 64,535.72	\$ 159.27	0%
Agosto	\$ 70,201.35	\$ 5,665.63	8%
Septiembre	\$ 82,457.46	\$ 12,256.11	15%
Octubre	\$ 102,485.32	\$ 20,027.86	20%
Noviembre	\$ 153,285.38	\$ 50,800.06	33%
Diciembre	\$ 153,547.40	\$ 262.02	0%
TOTAL	\$ 979,570.23		

Cuentas por cobrar**Año 2021****Expresado en dólares**

Mes	Ventas	Crecimiento	% Frente a mes anterior
Enero	\$ 48,298.77	\$ 48,298.77	100%
Febrero	\$ 53,587.35	\$ 5,288.58	10%
Marzo	\$ 53,893.54	\$ 306.19	1%
Abril	\$ 60,285.38	\$ 6,391.84	11%
Mayo	\$ 61,008.39	\$ 723.01	1%
Junio	\$ 61,589.85	\$ 581.46	1%
Julio	\$ 67,289.58	\$ 5,699.73	8%
Agosto	\$ 70,201.00	\$ 2,911.42	4%
Septiembre	\$ 76,592.11	\$ 6,391.11	8%
Octubre	\$ 80,958.33	\$ 4,366.22	5%
Noviembre	\$ 91,150.50	\$ 10,192.17	11%
Diciembre	\$ 200,208.36	\$ 109,057.86	54%
TOTAL	\$ 925,063.16		



Anexo 4 Guía De Observación a Los Procedimientos De Las Cuentas Por Cobrar.

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN).

Facultad de Ciencias Económicas

Departamento de Contabilidad

El presente documento es una guía de observación que tiene como objetivo principal recopilar información de primera línea para desarrollar un análisis con los resultados obtenidos aplicándola al desarrollo de la investigación que lleva por título “Análisis de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Sernica, S.A para el año 2021” para optar al título de licenciatura en contaduría pública y finanzas.

No.	INTERROGANTES	SI	NO
1	¿Se firma contrato de crédito cuando un cliente lo solicita?	✓	
2	¿Se envía la facturación al cliente?	✓	
3	¿Se realiza una revisión de los costos del servicio?	✓	
4	¿La gerencia aprueba los créditos?	✓	
5	¿Se realiza expedientes por cada cliente?	✓	
6	¿Existe departamento de crédito y cobranza?		✓
7	¿Se solicita una prima para el crédito?		✓
8	¿Se crean facturas y notas de débito?	✓	
9	¿Existe un registro digital de la facturación?	✓	
10	¿Se le envía notificación de cobro al cliente al cumplir el plazo del vencimiento del crédito?	✓	



Anexo 5 Guía De Entrevista De Control Interno a la Gerencia.

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN).

Facultad de Ciencias Económicas

Departamento de Contabilidad

El presente documento es una entrevista a la gerencia administrativa que tiene como objetivo principal recopilar información de primera línea para desarrollar un análisis con los resultados obtenidos aplicándola al desarrollo de la investigación que lleva por título “Análisis de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Sernica S.A para el año 2021” para optar al título de licenciatura en contaduría pública y finanzas.

Fecha: 21/11/2022	Hora: 10:30 AM
Empresa: Sernica, S.A	Entrevistado: Gerente
Interrogantes:	Respuestas:
1. ¿Qué requisitos solicita la empresa a los clientes para otorgar un crédito?	<ul style="list-style-type: none">• Fotocopia de matrícula de alcaldía.• Escritura de constitución.• Copia del certificado de inscripción del contribuyente.• Constancia de no retención IMI.• Certificado de inscripción al régimen de Cuota fija.• Fotocopia de Cedula Ruc.• Fotocopia de cedula del representante legal.• 2 referencias comerciales.
2. ¿Cuánto es el monto máximo estipulado para los créditos?	El monto es de \$30,000.00 (treinta mil dólares americanos)
3. ¿Cuál es el plazo otorgado para la recuperación del crédito?	Todos los créditos tienen un plazo de 30 días para ser cancelados parcial o en su totalidad.
4. ¿Qué información se archiva en los expedientes del cliente?	<ul style="list-style-type: none">• BL master (Información de la mercadería)• Nota de cobro



	<ul style="list-style-type: none">• Factura• Nota de debito• Costos adicionales
5. ¿Quién es la persona encargada de crear la facturación?	El asistente administrativo.
6. ¿Cómo se da el proceso de las cuentas por cobrar?	Ventas se contacta con el cliente, pasa la información a operaciones quienes realizan la estimación de costo la cual envían por correo al cliente y al asistente administrativo que se encarga del registro en la base de datos, archivar y revisar los saldos vencido para gestionar con el cliente la cancelación del crédito.
7. ¿Cómo se estructura el cobro que la empresa envía a los clientes?	El área de operaciones genera notas de cobro que al entregarlas a la administración de dividen en facturas (grava IVA) y notas de débito (pagos a terceros o gastos reembolsables).



Anexo 6 Guía De Revisión Documental a Los Procedimientos De Las Cuentas Por Cobrar.

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN).

Facultad de Ciencias Económicas

Departamento de Contabilidad

El presente documento es una guía de revisión de documentos que tiene como objetivo principal recopilar información de primera línea para desarrollar un análisis con los resultados obtenidos aplicándola al desarrollo de la investigación que lleva por título “Análisis de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Sernica S.A para el año 2021” para optar al título de licenciatura en contaduría pública y finanzas.

No.	INTERROGANTES	SI	NO
1	Expediente de clientes	✓	
2	Facturas	✓	
3	Notas de debito	✓	
4	Estados de cuenta por cliente		✓
5	Notificación de cobro	✓	



Anexo 7 Guía De Observación Al Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar.

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN).

Facultad de Ciencias Económicas

Departamento de Contabilidad

El presente documento es una guía de observación que tiene como objetivo principal recopilar información de primera línea para desarrollar un análisis con los resultados obtenidos aplicándola al desarrollo de la investigación que lleva por título “Análisis de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Sernica, S.A para el año 2021” para optar al título de licenciatura en contaduría pública y finanzas.

No.	INTERROGANTES	SI	NO
1	¿Existe un ejecutivo encargado del control de las cuentas por cobrar?		✓
2	¿Todos los documentos contemplan firma de autorizado?	✓	
3	¿Posee la empresa manual de crédito y cobranza?		✓
4	¿Se le informa al cliente con detalle el monto a pagar?	✓	
5	¿Se aplica interés moratorio?		✓
6	¿Se ejerce presión al cliente para realizar el pago cuando ha vencido su plazo?	✓	
7	¿Toda la facturación se archiva conforme al número consecutivo?	✓	
8	¿Existe un control digital de los créditos otorgados y sus vencimientos?	✓	
9	¿Aplica la gerencia de la empresa supervisión en el proceso de crédito?		✓
10	¿Existe buena comunicación entre gerencia y ejecutivos?	✓	



Anexo 8 Guía De Entrevista Sobre Componentes y Elementos Del Control Interno a Los Colaboradores.

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN).

Facultad de Ciencias Económicas

Departamento de Contabilidad

El presente documento es una Guía de entrevista basado en los componentes y elementos del COSO 2013 y dirigido a personal de Sernica S.A con el objetivo de recopilar información de primera línea para desarrollar un análisis con los resultados obtenidos aplicándola al desarrollo de la investigación que lleva por título “Análisis del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Sernica S.A para el año 2021” para optar al título de licenciatura en contaduría pública.

COMPONENTES DEL COSO 2013				
No.	Entorno de control	Presente	Funcionando	Observaciones
1.1	¿La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos?	5	4	
1.2	¿El consejo de administración demuestra una independencia de la administración y ejerce una supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos?	3	2	
1.3	¿La administración establece, con la aprobación del consejo, las estructuras líneas de reporte, y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de los objetivos?	4	3	
1.4	¿Se contempla la cultura de realizar informes periódicos sobre la situación operacional y financiera?	3	2	
1.5	¿La organización retiene individuos comprometidos con sus responsables de control interno en la búsqueda de objetivos?	3	3	
	TOTAL	72%	56%	



2.	Evaluación del riesgo	Presente	Funcionando	Observaciones
2.1	¿La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos?	3	2	
2.2	¿La organización identifica los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar como esos riesgos deben de administrarse?	2	1	
2.3	¿La organización considera la probabilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos?	2	2	
2.4	¿La organización identifica y valúa cambios que pueden impactar significativamente al sistema de control interno?	3	3	
	TOTAL	50%	40%	

3.	Actividades de control	Presente	Funcionando	Observaciones
3.1	¿La organización elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgo para el logro de objetivos a niveles aceptables?	1	1	
3.2	¿La organización elige y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos?	2	2	
3.3	¿La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen dicha política en acción?	1	1	
	TOTAL	20%	20%	



4	Información y comunicación	Presente	Funcionando	Observaciones
4.1	¿La organización obtiene o genera y usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno?	3	2	
4.2	¿La organización comunica información internamente incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno necesario para apoyar el funcionamiento del control interno?	3	3	
4.3	¿La organización se comunica con grupos externos con respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno?	3	2	
	TOTAL	60%	47%	

5	Actividades de supervisión	Presente	Funcionando	Observaciones
5.1	¿La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando?	1	1	
5.2	¿La organización evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera adecuada a aquellos grupos responsables de tomar acción correctiva, incluyendo la alta dirección y el consejo administrativo según sea apropiado?	1	1	
	TOTAL	20%	20%	



Anexo 9 Guía De Revisión De Documentos Al Control Interno.

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN).

Facultad de Ciencias Económicas

Departamento de Contabilidad

El presente documento es una guía de revisión de documentos que tiene como objetivo principal recopilar información de primera línea para desarrollar un análisis con los resultados obtenidos aplicándola al desarrollo de la investigación que lleva por título “Análisis de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Sernica S.A para el año 2021” para optar al título de licenciatura en contaduría pública y finanzas.

No.	INTERROGANTES	SI	NO
1	Registro digital de facturas	✓	
2	Registro digital de notas de debito	✓	
3	Registro digital del expedientes de clientes	✓	
4	Registro digital de notas de cobro	✓	
5	Soportes de costos en físico	✓	



Anexo 10 Guía De Observación a Las Incidencias Financieras.

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN).

Facultad de Ciencias Económicas

Departamento de Contabilidad

El presente documento es una guía de observación que tiene como objetivo principal recopilar información de primera línea para desarrollar un análisis con los resultados obtenidos aplicándola al desarrollo de la investigación que lleva por título “Análisis de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Sernica, S.A para el año 2021” para optar al título de licenciatura en contaduría pública y finanzas.

No.	INTERROGANTES	SI	NO
1	¿Realiza la empresa estados financieros mensuales?	✓	
2	¿Presenta la empresa liquidez?	✓	
3	¿Revisa las cuentas bancarias a diario para verificar pagos realizados por los clientes?	✓	
4	¿Realiza análisis financiero a las cuentas por cobrar?		✓
5	¿El monto de las cuentas por cobrar sobrepasa el de las cuentas por pagar?	✓	
6	¿Los clientes sobrepasan los días de pago?	✓	
7	¿Los montos de los créditos son altos lo que representa un riesgo financiero?	✓	



Anexo II Entrevista a La Gerencia Financiera Sobre Incidencias De Las Cuentas Por Cobrar.

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN).

Facultad de Ciencias Económicas

Departamento de Contabilidad

El presente documento es una entrevista a la gerencia financiera que tiene como objetivo principal recopilar información de primera línea para desarrollar un análisis con los resultados obtenidos aplicándola al desarrollo de la investigación que lleva por título “Análisis de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Sernica S.A para el año 2021” para optar al título de licenciatura en contaduría pública y finanzas.

No.	INTERROGANTES	SI	NO
1	¿Provisiona la empresa las cuentas incobrables?	✓	
2	¿Posee la empresa cuentas incobrables?	✓	
3	¿Realiza análisis financiero frecuente?		✓
4	¿Las operaciones afectan la recuperación de la cartera?	✓	
5	¿Presenta problemas para cancelar las cuentas por pagar?	✓	
6	¿Se están recibiendo nuevas solicitudes de crédito?	✓	
7	¿Posee la empresa capacidad para aprobar las nuevas solicitudes de crédito?		✓
8	¿Se comunica con el área de ventas para acordar o revisar las tarifas brindadas a los clientes?	✓	



Anexo 12 Guía De Revisión De Documentos a Las Incidencias Financieras.

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN).

Facultad de Ciencias Económicas

Departamento de Contabilidad

El presente documento es una guía de revisión de documentos que tiene como objetivo principal recopilar información de primera línea para desarrollar un análisis con los resultados obtenidos aplicándola al desarrollo de la investigación que lleva por título “Análisis de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Sernica S.A para el año 2021” para optar al título de licenciatura en contaduría pública y finanzas.

No.	INTERROGANTES	SI	NO
1	Estado de situación financiera	✓	
2	Estado de pérdidas y ganancias	✓	
3	Firma de revisado y aprobado	✓	
4	Sellos de Autorizados	✓	
5	Libro mayor en digital	✓	
6	Libro diario en digital	✓	

**Anexo 13 Estado De Situación Financiera Sernica, S.A**

SERNICA S.A
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021
EXPRESADO EN DÓLARES

A CT I V O	2020	%	2021	%	Abs	Rel %	CUALITATIVO
Activo Circulante							
Caja general	\$ -	0%	\$ -	0%	\$ -	0.00	
Fondos fijos de caja chica	\$ 1,000.00	0%	\$ 1,000.00	0%	\$ -	0.00	
Bancos nacionales	\$ 2,131,478.92	66%	\$ 1,851,090.90	64%	\$ 280,388.01	-13%	Disminución
Cuentas por cobrar	\$ 979,570.23	30%	\$ 925,063.16	32%	\$ 54,507.07	-6%	Disminución
Impuestos pagados por anticipado	\$ 14,094.08	1%	\$ 12,881.50	0%	\$ 1,212.58	-9%	Disminución
Cuentas por cobrar socios	\$ 92,045.00	3%	\$ 92,045.00	3%	\$ -	0%	
Provisión cuentas incobrables	\$ (776.83)	0%	\$ (776.83)	0%	\$ -	0%	
Deposito e garantía por servicio	\$ 5,713.56	0%	\$ 5,713.56	0%	\$ (0.00)	0%	
Total activo circulante	\$ 3,223,124.96	100%	\$ 2,887,017.30	100%	\$ 336,107.66		-10% Disminución
Activo no Circulante							
Mobiliario y equipo de oficina	\$ 10,937.60	0%	\$ 10,937.60	0%	\$ -	0%	
Total de activo no circulante	\$ 10,937.60	0%	\$ 10,937.60	0%	\$ -		0%
Total de Activos	\$ 3,234,062.56	100%	\$ 2,897,954.90	100%	\$ 336,107.66		-10% Disminución
P A S I V O Y C A P I T A L							
Pasivos Corrientes							
Retenciones en la fuente	\$ 13,697.04	0%	\$ 13,143.94	0%	\$ 553.10	-4%	Disminución
Cuentas por pagar	\$ 3,323,032.42	103%	\$ 2,956,796.55	102%	\$ 366,235.87	-11%	Disminución
Gastos acumulados por pagar	\$ 265,791.37	8%	\$ 272,483.41	9%	\$ (6,692.03)	3%	Aumento
Impuestos por pagar	\$ 4,228.67	0%	\$ 3,150.79	0%	\$ 1,077.88	-25%	Disminución
Otras cuentas por pagar	\$ 23.33	0%	\$ 23.33	0%	\$ -	0%	
Anticipos de clientes	\$ 137,299.25	4%	\$ 159,466.93	6%	\$ (22,167.68)	16%	Aumento
Total pasivos Corrientes	\$ 3,744,072.08	116%	\$ 3,405,064.95	117%	\$ 339,007.13		-9% Disminución
CAPITAL							
Capital social	\$ (585,179.56)	-18%	\$ (585,179.56)	-20%	\$ -	0%	
Resultado del ejercicio	\$ 75,170.04	2%	\$ 78,069.51	3%	\$ (2,899.47)	4%	Aumento
Total del capital	\$ (510,009.53)	-16%	\$ (507,110.05)	-17%	\$ (2,899.47)		-1% Disminución
Total pasivo y capital	\$ 3,234,062.56	100%	\$ 2,897,954.90	100%	\$ 336,107.66		-10% Disminución

Elaborado

Revisado

Fuente: Estados financieros Sernica, S.A años 2020 y 2021.

Elaboración propia.



Anexo 14 Estado De Pérdidas y Ganancias Sernica, S.A



SERNICA S.A
ESTADO DE RESULTADO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021
EXPRESADO EN DOLARES

Concepto	2020	%	2021	%	Absoluta	Relativa	Cualitativo
INGRESOS :							
Ingresos por servicios	\$ 38,097.03	17%	\$ 41,836.12	30%	\$ (3,739.09)	10%	Aumento
Otros Ingresos	\$ 185,035.23	83%	\$ 98,266.78	70%	\$ 86,768.45	-47%	Disminución
Tota ingresos	\$ 223,132.26	100%	\$ 140,102.90	100%	\$ 83,029.36	-37%	Disminución
COSTOS :							
Costos de servicio al cliente	\$ 18,393.04	8%	\$ 16,172.16	12%	\$ 2,220.88	-12%	Disminución
Total costos	\$ 18,393.04	8%	\$ 16,172.16	12%	\$ 2,220.88	-12%	Disminución
Utilidad bruta	\$ 241,525.30	92%	\$ 123,930.74	88%	\$ 4,441.75	-49%	Disminución
GASTOS GENERALES							
Gastos de administracion	\$ 128,649.20	58%	\$ 119,278.19	85%	\$ 9,371.01	-7%	Disminución
Gastos financieros	\$ 919.99	0%	\$ 1,753.07	1%	\$ (833.08)	91%	Aumento
Total de astos generales	\$ 129,569.19	58%	\$ 121,031.26	86%	\$ 8,537.93	-7%	Disminución
Utilidad antes de otros ingresos	\$ 111,956.11	34%	\$ 2,899.48	2%	\$ 109,056.63	-97%	Disminución
UTILIDAD NETA :	\$ 111,956.11	34%	\$ 2,899.48	2%	\$ 109,056.63	-97%	Disminución

Elaborado

Revisado

Fuente: Estados financieros Sernica, S.A años 2020 y 2021.

Elaboración propia.

**Anexo 15 Razones Financieras.****• Razón de liquidez****2020**

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{\$ 3,223,124.96}{\$ 3,744,072.08} = 86.09$$

2021

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{\$ 3,223,124.96}{\$ 3,744,072.08} = 86.09$$

2020

$$\text{Razón prueba ácida} = \frac{\text{Activos Corrientes - Inventario}}{\text{Pasivos corrientes}} = \frac{\$ 3,223,124.96}{\$ 3,744,072.08} = 0.33$$

2021

$$\text{Razón prueba ácida} = \frac{\text{Activos Corrientes - Inventario}}{\text{Pasivos corrientes}} = \frac{\$ 2,887,017.30}{\$ 3,405,064.95} = 0.85$$

• Razones De Utilización De Activos o Rotación**2020**

$$\text{Rotación cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}} = \frac{\$ 223,132.26}{\$ 979,570.23} = 0.23$$

2021

$$\text{Rotación cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}} = \frac{\$ 140,102.90}{\$ 925,063.16} = 0.15$$



$$\begin{array}{l} \text{Días de ventas en Cuentas} \\ \text{por cobrar} \end{array} \stackrel{\mathbf{2020}}{=} \frac{365}{\text{Rotación de las C x C}} = \frac{365.00}{0.23} = 1587$$

$$\begin{array}{l} \text{Días de ventas en Cuentas} \\ \text{por cobrar} \end{array} \stackrel{\mathbf{2021}}{=} \frac{365}{\text{Rotación de las C x C}} = \frac{365.00}{0.15} = 2433$$

$$\begin{array}{l} \text{Rotación de los activos} \\ \text{totales} \end{array} \stackrel{\mathbf{2020}}{=} \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos Totales}} = \frac{223132.26}{3234062.56} = 0.07$$

$$\begin{array}{l} \text{Rotación de los activos} \\ \text{totales} \end{array} \stackrel{\mathbf{2021}}{=} \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos Totales}} = \frac{140102.90}{2897954.90} = 0.05$$

$$\begin{array}{l} \text{Intensidad del capital} \end{array} \stackrel{\mathbf{2020}}{=} \frac{\text{Activos totales}}{\text{Ventas}} = \frac{3234062.56}{223132.26} = 14.49$$

$$\begin{array}{l} \text{Intensidad del capital} \end{array} \stackrel{\mathbf{2021}}{=} \frac{\text{Activos totales}}{\text{Ventas}} = \frac{2897954.90}{140102.90} = 20.68$$

- ***Razones de Rentabilidad***

$$\begin{array}{l} \text{Margen de Utilidad} \end{array} \stackrel{\mathbf{2020}}{=} \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} = \frac{\$ 75,170.04}{\$ 223,132.26} = 0.34$$

$$\begin{array}{l} \text{Margen de Utilidad} \end{array} \stackrel{\mathbf{2021}}{=} \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} = \frac{\$ 78,069.51}{\$ 140,102.90} = 0.56$$



2020

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad neta}}{(\text{Capital contable} + \text{Reserva legal})} = \frac{\$ 75,170.04}{\$ (585,179.56)} = -0.13$$

2021

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad neta}}{(\text{Capital contable} + \text{Reserva legal})} = \frac{\$ 78,069.51}{\$ (585,179.56)} = -0.13$$

2020

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Total activos}} = \frac{\$ 75,170.04}{\$ 3,234,062.56} = 0.02$$

2021

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Total activos}} = \frac{\$ 78,069.51}{\$ 2,897,954.90} = 0.03$$

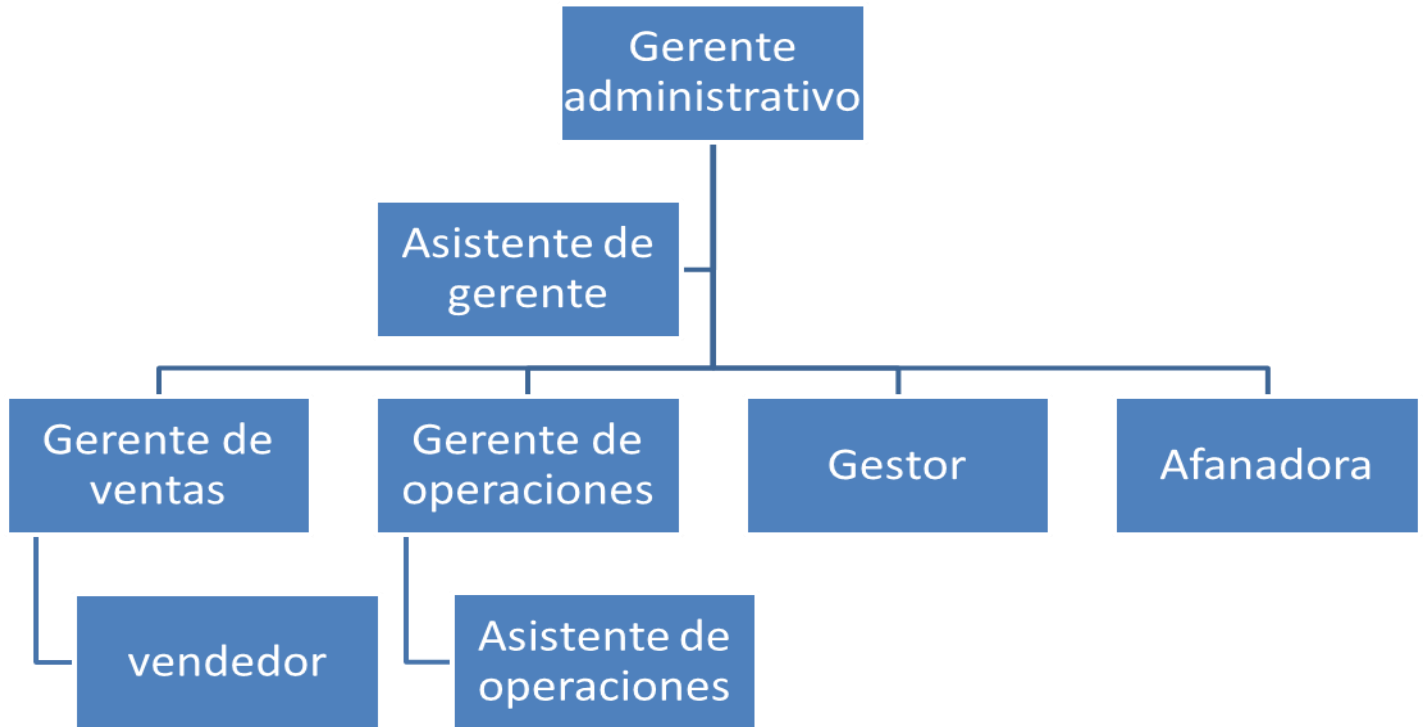
*Anexo 16 Resumen De Razones Financieras.*

SERNICA, S.A
RAZONES FINANCIERAS
EXPRESADO EN DÓLARES

Grupo	No.	Concepto	Indicador	2020	2021
<i>Razón de liquidez</i>	1	Liquidez Corriente	Veces	86.09	86.09
	2	Prueba Acida	Veces	0.33	0.85
<i>Razón de utilización de activos o rotación</i>	1	Rotación cuentas por cobrar	Veces	0.23	0.15
	2	Días de venta en cuentas por cobrar	Veces	1587	2433
	3	Rotación de activos	Veces	0.07	0.05
	4	Rotación de activos totales	Veces	14.49	20.68
<i>Razones de rentabilidad</i>	1	Margen de utilidad	Porcentaje	0.34%	0.56%
	2	ROE	Porcentaje	-0.13%	-0.13%
	3	ROA	Porcentaje	0.02%	0.03%



Anexo 17 Propuesta De Organigrama Para La Empresa.



Fuente: Elaboración propia



Anexo 18 Notificación De Cobro.



NOTIFICACION DE COBRO

Para:
Atencion:
Tel / Fax:
Ruc:

Fecha:
Embarque:
No. Nota de cobro:

Como hicimos de su conocimiento según la notificación de arribo enviada, nuestra empresa esta manejando un embarque con las características que a continuación detallamos.

Nombre del proveedor:
Bill of Lading No.
Tipo de mercadería:
Cantidad de bultos:
Peso en Kg

Contenedor No:

No. Notificación	Descripción del cobro	Moneda	Valor	Saldo	Estado
NC					
NC					
NC					
NC					
NC					
	IVA				
	TOTAL:				

Favor emitir cheque a nombre de SERNICA S.A
Nota importante: Los fletes Marítimos, terrestres y todo cobro originado en el extranjero no son sujetos a IR según Art. 76 numeral 5, inciso a y b
Solo se aceptan pagos con cheques certificados o bien deposito en efectivo a la cuenta #0000000000000000
Esta notificación esta sujeta a cambios, si el pago lo realiza en cordobas sera al tipo de cambio establecido por nuestra empresa.

Por lo anterior solicitamos a usted la cancelación de lo descrito anteriormente.
asimismo le recordamos que para la liberación de su mercadería y por instrucción de nuestro agente en origen, requerimos de la entrega de un BL Original.
Le reiteramos nuestro deseo por brindarle un buen servicio y le manifestamos nuestra disposición para manejo de sus embarques como su agente aduanero, consolidador, y de transporte terrestre, quedando a sus ordenes.

por cada cheque devuelto en \$ se cobrara \$10.00
por cada cheque devuelto en C\$ se cobrara C\$200.00

Atentamente:

Operaciones

SERNICA S.A
Calle principal de Altamira frente a SINSA
Tel: 22453838 / 22990039



Anexo 19 Factura



SERNICA S.A
Calle principal del Altamira frente a SINSA.
Managua, Nicaragua
Tel: 22453838 / 22990039
email: sernicasa@nicaragua.com
RUC: J031000000000

FACTURA Nº 13071

DÍA MES AÑO

NOMBRE:

DIRECCIÓN:

TELÉFONO:

CANT.	DESCRIPCIÓN	TOTAL
TOTAL EN LETRAS		SUB-TOTAL
		COMISIÓN
		I.V.A.
		TOTAL



Anexo 20 Nota De Debito



SERNICA S.A
Calle principal de Altamira frente a SINSIA
MANAGUA, NICARAGUA
TEL: 22453838 / 22990039
email: sernicasa@nicaragua.com
RUC: J0310000000000

No **3049**

DIA	MES	AÑO

NOTA DE DEBITO

RUC: **J0310000000000**

CLIENTE:
RUC:
BILL OF LADING No.
No. DE CONTENEDOR. EMBARQUE:

EN ESTA FECHA HEMOS APLICADO A SU APRECIABLE CUENTA LA CANTIDAD DE
US\$ _____ POR CONCEPTO QUE SE DETALLA A CONTINUACIÓN

DESCRIPCION	DEBITO
VALOR EN LETRAS:	TOTALES

Favor emitir cheque a nombre de **SERNICA S.A** solo se aceptan cheques certificados Orig.: Cliente • 1ra. Copia: Contabilidad • 2da. Copia: Cobros
o bien deposito en efectivo a la cuenta Dolares 351-033-568 del BAC.
Estas ND estan sujetas a cambios si el pago lo realiza en córdobas será al tipo de cambio establecido por nuestra empresa.

IEO RUC 0012006650010H AIMP/A/0084/08-2019 - 508 50J (3) 1.251 - 3.750, ACF/2/9/1-2020 - OT - 0014 / 1-2020

ELABORADO POR _____

AUTORIZADO POR _____