



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE CHONTALES  
“CORNELIO SILVA ARGUELLO”**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**Seminario de Graduación para optar al título de Licenciatura en  
Contaduría Pública y Finanzas.**

**Tema General: Controles Internos Contables de las MIPYMES de los Departamento de Boaco, Chontales y RACCS del I semestre del año 2019.**

**Tema Delimitado: Efectividad de los Controles Internos Contables Aplicados en Ventas y Cobranzas de la Imprenta de Pinturas y Grabados ubicada en la ciudad de Juigalpa Chontales, en el I semestre del año 2019.**

**Autores:**

**Br. González Carrasco Greytin Fabiola**

**Br. Reyes Rivas Marielis del Carmen**

**Br. Valverde Dinora Leticia**

**Tutor:**

**Dr. Teresita Rivas Amador**

**18 DE FEBRERO 2020**

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

**Tema:**

Controles Internos Contables de las MIPYMES de los Departamento de Boaco, Chontales y RACCS del I semestre del año 2019.

**Sub-Tema:**

Efectividad de los Controles Internos Contables Aplicados en Ventas y Cobranzas de la Imprenta de Pinturas y Grabados Ubicada en la Ciudad de Juigalpa Chontales en el I Semestre del año 2019.

## **DEDICATORIA**

Dedico esta victoria, con mucho amor, a Dios por ser mi mayor inspiración y haberme regalado esta carrera por su buena voluntad, a mis padres, Eusebio de Jesús González Calero y Maritza Carrasco Aguilar, por su apoyo constante en cada momento de mi vida y que han dado todo lo que tienen por hacer mi sueño realidad, de igual manera, dedico este triunfo a la Dr. Teresita Rivas Amador, por contribuir profesionalmente en la realización de este trabajo, con el fin de apoyarnos en la obtención de nuestro título y por último, se lo dedico a mis familiares y amigos, que de una u otra manera me apoyaron en el transcurso de mi carrera.

**Greytin Fabiola González Carrasco.**

Dedico este trabajo, principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento, de mi formación profesional. En segundo lugar, a mi madre por ser la persona más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, sin importar nuestras opiniones diferentes, a mi padre que, a pesar de nuestra distancia física, siento que está conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido especial para él, como lo es para mí. En tercer lugar, a mi tutora Dr. Teresita Rivas Amador y al Msc. Jhader Robles García, que, con su amplia experiencia y conocimiento, me orientaron al correcto desarrollo y obtención de conocimientos profesionales.

**Marielis del Carmen Reyes Rivas.**

Dedico esta tesis, en especial a Dios, por haberme dado la sabiduría e inteligencia en este proceso de estudio, por haberme apoyado en mis momentos de alegría y tristezas, que pase durante estos cinco años de carrera, mis amistades y compañeras que fueron parte fundamental, mi familia que día a día me apoyaron económicamente y me motivaron a seguir adelante y no retroceder, y a cada uno de los docentes, que compartieron su conocimiento, parte de su tiempo, para cada uno de nosotros, en especial a mi tutora, Dr. Teresita Rivas Amador, por habernos apoyado en el proceso de la elaboración de esta tesis, estimulando mi intelecto con sugerencias y recomendaciones .

**Dinora Leticia Valverde**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi sincero agradecimiento, a Dios en primer lugar, por ser mi fuerza en los momentos difíciles, por dotar a mi vida sabiduría e inteligencia, durante todo este largo proceso, por ser mi provisión en todo momento, y porque todo lo que tengo y todo lo que soy se lo debo a Él. En segundo lugar, agradezco a mis padres, quienes han sido los principales promotores de este sueño, que confiaron en mí, ofreciéndome su apoyo emocional y financiero, de igual manera me han formado con principios y valores, que han hecho de mí una mujer capaz de enfrentar y superar los retos que se presenten en la vida. En tercer lugar, agradezco a los diferentes maestros, que a lo largo de mi carrera han contribuido en mi formación profesional, dedicando su tiempo, esfuerzos y conocimientos, con el objetivo de formarme en una profesional competitiva, que contribuya al desarrollo de mi país.

**Greytin Fabiola González Carrasco.**

Agradezco a Dios, por ser quien me brindo la fuerza, sabiduría y capacidad necesaria para lograr un sueño más en mi vida, enseñándome a desafiar, las diferentes situaciones y no desfallecer en el intento, a mis padres por su apoyo, consejos, comprensión y amor en los momentos de dificultad, por contribuir con recursos económicos, para suplir cada una de mis necesidades, todo lo que soy como persona; valores, principios y carácter, es por el esfuerzo de ellos, me han formado en una mujer capaz de conseguir mis metas, de igual manera, agradezco, a mis compañeras de tesis por permitirme trabajar mano a mano con ellas y así lograr una victoria, y a los maestros por contribuir en mi formación profesional.

**Marielis del Carmen Reyes Rivas.**

Agradezco a Dios, por darme en cada momento la inteligencia necesaria, mi hermana por instarme, a seguir luchando por mis sueños y cada una de las personas, que me apoyaron desde el día uno, en el transcurso de esta carrera, a mi amiga, por cada motivación e inspiración, de salir adelante y seguir esforzándome, en mis estudios para alcanzar la meta que me propuse.

**Dinora Leticia Valverde.**



## Facultad Regional Multidisciplinario de Chontales

### FAREM-CHONTALES “Cornelio Silva Argüello”

#### CARTA AVAL

El presente trabajo de investigación elaborado por **Br-Greytin Fabiola González Carrasco, Br. Marielis del Carmen Reyes Rivas, Br. Dinora Leticia Valverde** para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública y Finanzas en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN- FAREM- Chontales en el año 2019, sobre el tema denominado:

**“Efectividad de los controles internos contables aplicados en ventas y cobranzas de la imprenta de pinturas y grabados, ubicada en la Ciudad de Juigalpa, Chontales en el primer semestre del año 2019”.**

Este trabajo de investigación ha sido elaborado con mucho empeño y dedicación, tanto en materia de investigación y contenido científico. Ha cumplido con todas las exigencias establecidas en la Normativa de Seminario de Graduación.

Los resultados y conclusiones de la Investigación, se encuentra en el presente documento. Los suscritos tutores, consideramos que el estudio presenta la calidad científica, para ser defendido ante el Comité Académico Evaluador para que califique y emita las observaciones pertinentes.

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

Dado en la ciudad de Juigalpa, Chontales, a los cinco días del mes de diciembre del año dos mil diecinueve.

---

**Dra. Teresita Rivas Amador**

**Tutora**

## RESUMEN

El presente trabajo, aborda aspectos relevantes, sobre los controles internos contables, aplicados en el área de ventas y cobranzas, de la empresa de pinturas y grabados, ubicada en la ciudad de Juigalpa, Chontales, durante el I semestre del año 2019.

La finalidad de dicho trabajo, es evaluar, la efectividad de los controles internos contables, aplicados o desarrollados en el ciclo de ventas y cobranzas, por parte de la entidad, y de esta manera, determinar, las fortalezas y debilidades presentes dentro de la microempresa.

Cabe señalar, que dicho estudio, se desarrolló, debido a ciertas problemáticas, que se presentan actualmente en diferentes microempresas, concerniente a los controles internos en sus diferentes ciclos.

Como método de evaluación, se elaboró un cuestionario de preguntas

cerradas, formulado en base al tema central de esta investigación, el cual se aplicó a la entidad en estudio; una vez finalizado, se analizó el resultado obtenido, donde se obtuvo un promedio ponderado de 81% de confianza, referente a la aplicación de los controles internos contables, es decir, la entidad desarrolla controles eficientes, en las actividades descritas, a su vez, este resultado implica, que el nivel de riesgo de esta empresa es bajo, lo cual conlleva a conocer el estado actual de la empresa, respecto al cumplimiento y aplicación de estos controles.

El alcance de esta investigación, depende de los objetivos formulados, los cuales se ajustan al desarrollo teórico y práctico de este estudio, llegando a una conclusión precisa, que integra la descripción de cada uno de los elementos relevantes.

# INDICE

## Contenido

I. INTRODUCCION.....	1
II. JUSTIFICACION .....	2
III. OBJETIVOS .....	3
3.1. Objetivo General: .....	3
3.2. Objetivos Específicos:.....	3
IV. DESARROLLO DEL SUB-TEMA.....	4
4.1. Generalidades del Control Interno y COSO 2013.....	4
4.1.1. Generalidades del Control Interno .....	4
4.1.2. Generalidades del COSO .....	10
4.2. Generalidades de las Ventas y Cobranzas.....	15
4.2.1. Generalidades de las Ventas .....	15
4.2.2. Generalidades de Cobranzas .....	18
4.3. Efectividad de las actividades de control interno aplicadas en ventas y cobranza	
21	
4.3.1. Definiciones Generales Sobre la Administración, Control Interno y los	
Riesgos	21
4.3.2. Caso Práctico .....	26
4.3.3. Análisis del Resultado de la Evaluación Cuantitativa del Control Interno de	
la Empresa Litografía Juigalpa.....	30
4.3.4. Valoración Cualitativa .....	31
V. CONCLUSIONES .....	34
VI. BIBLIOGRAFIA .....	36

6.1. Bibliografía.....	36
6.2. Informe de Investigación.....	36
6.3. Web Gráficas.....	36
VII. ANEXOS .....	40
6.1. Cronograma de Actividades .....	40
6.2. Litografía Juigalpa.....	41
6.3. Instrumento de Investigación Validado.....	42



## I. INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación, aborda aspectos relevantes, sobre los controles internos contables, aplicados en el ciclo de ventas y cobranzas, de la empresa de pinturas y grabados, Litografía Juigalpa, ubicada en la ciudad de Juigalpa, departamento de Chontales, durante el I semestre del año 2019.

Las MIPYMES, son todas las entidades clasificadas como micro, pequeñas y medianas empresas, por su tamaño en el personal y capital, sus características la definen como tal, estas se encuentran en diferentes partes del país, con diversas actividades económicas; las MIPYMES, pueden operar, como persona jurídica, en los diversos sectores de la economía, como manufacturera, industriales, agroindustriales, agrícolas, pecuarias, comerciales de exportación, turísticas, artesanales de servicios, entre otras.

El control interno contable, se puede describir, como métodos o estrategias, que la alta gerencia decide aplicar, para el desempeño eficiente de su personal y resultados satisfactorio, en cuanto a sus operaciones u actividades realizadas; cabe destacar, que la aplicación de un sistema de control interno en los diferentes ciclos, son de gran importancia, porque permiten, que la empresa, se desarrolle de forma efectiva, conociendo sus fortalezas y debilidades y a su vez, da lugar a una evaluación satisfactoria, sobre el desempeño del personal y la mejora, de las diversas operaciones ejecutadas, dentro de las entidades, por periodos determinados.

El propósito principal de esta investigación, radica en valorar, la efectividad de los controles internos, aplicados, al ciclo de ventas y cobranzas, de la entidad en estudio, y de esta manera conocer, el estado actual de la microempresa, referente a los controles ejecutados.

Cabe destacar, que dicho trabajo, se ajusta a los procedimientos metodológicos, parte de identificar un problema de investigación, de igual forma una justificación que describe la importancia y el beneficio de este presente estudio, se formulan objetivos precisos, que determinan el alcance de la investigación, y se desarrollan con aspectos teóricos y prácticos, llegando a una conclusión pertinente, la cual satisface cada uno de los objetivos planteados, concerniente a su alcance.

## II. JUSTIFICACION

La presente investigación, tiene como finalidad mediante el estudio teórico, metodológico y práctico, evaluar la efectividad de los controles internos contables en el registro de las operaciones de ventas y cobranzas, aplicados a la imprenta de pinturas y grabados, de la ciudad de Juigalpa, Departamento de Chontales, durante el I semestre del año 2019.

Esta investigación, pretende fortalecer los conocimientos adquiridos, poniendo en práctica la aplicación de la teoría adquirida, en la microempresa descrita anteriormente, con el fin de evaluar el grado de eficiencia de los controles adaptados actualmente en esta entidad, y de igual manera desarrollar, nuestras capacidades de redacción y aplicación teórica en el trabajo de campo, generando beneficios de desarrollo profesional.

El tema que se aborda en este documento, es de gran importancia, porque permite conocer los beneficios que genera la aplicación de los controles internos contables, en el registro de las ventas y cobranzas, siendo una actividad de mayor demanda en las diferentes entidades, y de esta manera realizar operaciones adecuadas en las áreas referidas; es el sistema de control que permite conocer la calidad de desempeño o funcionamiento que se está llevando a cabo, por ende, es de relevancia conocer y comprender dicha temática.

La investigación tiene como finalidad, mostrar a los dueños o propietarios de esta entidad, la importancia de aplicar los controles internos contables, para el manejo y registro de las operaciones; en la mayoría de las MIPYMES, existe ausencia de controles internos, porque prefieren llevar sus registros de forma empírica, es decir, ellos registran y controlan sus operaciones, fuera del marco profesional, por ello, los profesionales han realizados estudios de control profesional, adaptado a todas las entidades.

Cabe destacar, que será de gran utilidad, para los propietarios de esta MIPYME, y los futuros estudiantes, que en algún momento necesiten información sobre el contenido abordado en este trabajo, a su vez, brinda información obtenida por medio de la aplicación de instrumentos de investigación, que fortalece los conocimientos adquiridos, para los profesionales en proceso, además, contribuye a la comprensión sobre los controles que se aplican actualmente, lo cual es relevante para los profesionales interesados en el tema.

### **III. OBJETIVOS**

#### **3.1. Objetivo General:**

Evaluar la Efectividad de los Controles Internos Contables en Ventas y Cobranzas de la Imprenta de Pinturas y Grabados.

#### **3.2. Objetivos Específicos:**

1. Analizar la Estructura del Control Interno Contable aplicada en Ventas y Cobranzas de la Imprenta de Pinturas y Grabados en Base a los Componentes del COSO 2013.
2. Detallar las Actividades del Control Interno Contable Aplicadas en Ventas y Cobranzas de la Imprenta de Pinturas y Grabados.
3. Valorar la Efectividad de las Actividades del Control Interno Contable Aplicadas en Ventas y Cobranzas de la Empresa Litografía Juigalpa, Departamento de Chontales, en el Primer Semestre del año 2019.

## **IV. DESARROLLO DEL SUB-TEMA**

### **4.1. Generalidades del Control Interno y COSO 2013**

#### **4.1.1. Generalidades del Control Interno**

##### **4.1.1.1. Definición de Control**

Según (Cepeda, 2000), el control es una de sus acepciones gramaticales, quiere decir, comprobación, intervención o inspección, su propósito final es en esencia, preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo; su objetivo es contribuir con los resultados esperados. (p. 3).

Por otra parte, (Sandoval & Leiva, 2017), define que el control, consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar, las debilidades y errores a fin de ratificarlos e impedir que se produzcan nuevamente. (p. 16).

En otras palabras, el control es una acción de mediación, en determinadas actividades u operaciones ejecutadas, el control busca tutelar cualquier objetivo, por ende, las organizaciones han hecho indispensable la acción de control, sobre cada una de sus áreas y eventos, de esta manera se contribuye en el alcance de los objetivos.

##### **4.1.1.2. Definición de los Controles Internos**

Los Controles Internos en su generalidad, buscan satisfacer los resultados esperados de la empresa, por medio de técnicas o métodos de evaluación, sobre las diferentes áreas y actividades que conforman a la entidad.

Según Ariel Zelaya citado en (Gutierrez & Peralta, 2014), el control interno es un sistema o procesos de controles, utilizados por las empresas, que comprenden el plan de la organización y todo los métodos, procesos administrativos, que son coordinados de forma secuencial y medidas adoptadas dentro de una empresa dictada por la alta gerencia.

La finalidad del control interno es, proteger o salvaguardar sus activos, asegurar en la medida posible la exactitud, veracidad y confiabilidad de los registros contables; sirviendo a su vez de marco de referencia o patrón de comportamiento para que las operaciones y actividades en los diferentes departamentos de la organización fluyan con mayor facilidad. (p. 27).

A su vez, Gutiérrez añade que, el control interno es un proceso efectuado, por la gerencia y el resto del personal, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable, en cuanto a la consecución de los objetivos, dentro de las siguientes categorías, eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables. (p. 52).

El control interno, es un sistema integrado por métodos o estrategias de trabajo, aplicados en las diferentes áreas o actividades dentro de la entidad. Estos sirven como, un medio de evaluación, para determinar si la organización y los registros de las operaciones, están siendo llevadas a cabo, bajo normativas o reglamentos emitidos por la máxima autoridad de la empresa.

Cabe destacar, que es necesario la involucración de todo el personal de la empresa, para que un sistema de control interno se realice, con el fin de contribuir a un desempeño fiable, en todos sus ámbitos, siendo fundamental la implicación de cada empleador, desde la alta gerencia, hasta los cargos con menores responsabilidad, de tal forma, se hace más efectivo el alcance de los objetivos o metas diseñadas.

Por otro lado, (Catellon, 2015) define, que el control interno es un proceso, de la organización, para custodiar los activos de la entidad, y capacitar a los funcionarios, para que cumplan con los objetivos y metas, mediante los controles de registros de las operaciones, de forma clara y razonable, además de evaluar las actividades de la empresa. (p. 10).

También añade que, el control interno es una herramienta de forma clara y precisa, para el sistema contable, que brinda la verdadera razonabilidad y objetividad, de las cifras reflejadas en periodos determinados, de las operaciones de la entidad. (p. 10). Es decir, el sistema de control interno, funciona como un instrumento practico que conlleva, a realizar e informar, registros confiables de cada evento.

#### **4.1.1.3. Importancia de los Controles Internos**

La importancia de la aplicación, de un sistema de control interno, se basa en los resultados, que se han obtenido por la adopción de este, en diversas empresas, por ende, se presume que dicho sistema, es relevante y eficaz para cada entidad; a su vez adaptable a todo tipo de entidad.

Según, (Feria, 2017) el control interno, resulta ser una herramienta administrativa, la cual es considerada, como aquella, que permite el aprendizaje de técnicas efectivas en la identificación, análisis y solución de problemas.

Por otra parte, se define como una serie de técnicas, instrumentos, procesos, entre otros, que les permite a los gerentes tomar decisiones acertadas, pero sobre todo oportunas, ante cualquier situación difícil, algún problema o desequilibrio presente en los procedimientos o procesos productivos, económicos, sociales, que hacen parte de la naturaleza empresarial.

En otras palabras, el sistema de control interno, permite a la alta gerencia, conocer y comprender la información organizativa y contable, de forma clara y razonable, para tomar decisiones que favorezcan a la entidad; al mismo tiempo el sistema controla todos los ámbitos de desempeño dentro de la empresa.

No obstante, es necesario enfatizar que muchas empresas en la actualidad, se han adaptado a un sistema de control, debido a que existen casos de fraudes o anomalías, realizados por el personal en función, por ende, este es uno de los factores, por el cual es necesario la adopción de un sistema de control interno, sobre la entidad.

#### **4.1.1.4. Clasificación de los Controles Internos**

La clasificación de los controles internos contables, va en dependencia del enfoque, que se desee trabajar, es decir, existen dos grandes partes dentro de las empresas, la cual conforma su entorno; la primera, es la parte administrativa que comprende, la organización de actividades y la parte contable, que comprende las actividades operativas que se realizan.

Según, (Salgado, 2017) describe, la clasificación de los controles internos de la siguiente manera:

**Control Interno Administrativo:** Comprende el plan de organización y todo los métodos y procedimientos, relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa; por lo general, solamente tienen relación indirecta con los registros financieros. (p. 14).

**Control Interno Contable:** Comprende el plan de organización y todo los métodos y procedimientos, relacionados principal y directamente a la salvaguarda de los activos, de la

empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente, incluyen controles tales como, el sistema de autorizaciones y aprobaciones, con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activo (p. 15).

En otras palabras, el control interno se aplica en la parte administrativa, que es la parte de diseñar o crear técnicas de trabajo, en relación a las políticas de la entidad; también la parte contable, comprende técnicas y procedimientos, para actividades operativas en relación con los activos de la entidad.

Por otra parte, (Rodelo & Barrios, 2014) describe, que el control interno administrativo, son los procedimientos existentes en la empresa, para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección.

Los controles contables, son métodos establecidos, para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables; este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamentos puros contables, un ejemplo sería, documentación de soporte de los registros.

#### **4.1.1.5. Objetivos de los Controles Internos**

Los objetivos, es el fin que se persigue, al aplicar los controles internos en sus diferentes áreas, (Zamora & Ponce, 2018) detalla que los objetivos del control interno, son apoyar a la administración en el logro de los objetivos, proporcionado información mediante análisis, apreciaciones y recomendaciones relacionada con su gestión, mide la eficiencia y productividad, trata de mantener a la entidad en condiciones estables, conduce a conocer la situación real de la entidad. (p. 217).

Por otra parte, (Rodelo & Barrios, 2014) detalla objetivos del control interno, enmarcado en el área contable de la siguiente manera:

- La integridad de la información: que todas las operaciones efectuadas, queden incluidas en los registros contables.
- La validez de la información: que todas las operaciones registradas representen, acontecimientos económicos, que en verdad ocurrieron y fueron debidamente autorizados.

- La exactitud de la información: que las operaciones se registren, por su importe correcto en la cuenta correspondiente y oportunamente.
- El mantenimiento de la información: que los registros contables, una vez contabilizadas todas las operaciones, sigan reflejando los resultados y la situación financiera del negocio.
- Seguridad física: que el acceso a los activos y a los documentos que controlan su movimiento, sea solo para personal autorizado. (p. 25)

Es otras palabras, los objetivos del control interno, buscan el cumplimiento de los reglamentos y normativas legales que rigen a la entidad, para cada una de sus actividades; a su vez, se enfoca en la integridad y objetividad razonable, de los registros operativos efectuados.

Al mismo tiempo, facilita el proceso de toma de decisiones y permite conocer las deficiencias y tomar medidas sobre estas, para evitar cualquier fracaso; el control no solo favorece la eficiencia de los registros, sino que también identifica las deficiencias

#### **4.1.1.6. Elementos del control Interno**

Según, (Melo & Cotacio, 2017) describen los elementos, enfocados a un control tradicional dentro de la empresa de la siguiente manera:

Elementos de Organización: Este elemento abarca la estructuración lógica, del plan organizacional, basados en establecer las líneas de autoridad y responsabilidades en cada una de las unidades de la entidad; como la asignación de responsabilidades, segregación de funciones y coordinación con los empleados, en la consecución de las actividades.

Elementos, sistemas y procedimientos: Este elemento contempla que la organización, debe tener su sistema y procedimientos debidamente documentados, donde se establezcan las formas correctas de su ejecución, asegurando los resultados financieros.

Elementos de personal: La organización debe establecer practicas sanas y seguras, para la ejecución de las actividades, para cada uno de los empleados; selección, contratación del personal idóneo, capacitación competente para el cargo, estableciendo la eficiencia del personal correspondiente a una buena retribución; al igual que definir y comunicar las normas de calidad y ejecución para toda la organización.

Elemento de Supervisión: La organización debe contar con un área de auditoría independiente, con el fin de evaluar el cumplimiento de los procedimientos y controles establecidos, en las áreas administrativas y de apoyo o procedimiento de autocontrol, que permitan el rendimiento organizacional. (Melo & Cotacio, 2017)

En otras palabras, los elementos son todas aquellas síntesis, referidas a los mecanismos de trabajo y evaluación para el control de cada acción ejecutada, dentro de la empresa, estos buscan la efectividad del desempeño del personal sobre cada movimiento.

#### **4.1.1.7. Características de los Controles Internos**

El control interno, es un proceso que puede ser evaluado en cualquier punto de su desarrollo, es un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas, un medio para lograr un fin, lo realizan los trabajadores que actúan en las diferentes áreas, lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no es solo manuales de organización y procedimientos.

Las características generales del control interno, son las peculiaridades o particularidades, que define como tal al control interno. (Rodelo & Barrios, 2014) hace mención sobre algunas características que definen al control interno de forma general.

- Es un proceso, es decir, un medio para lograr un fin y no un fin en el mismo.
- Lo llevan a cabo, las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.
- En cada área de la organización, la persona encargada de dirigirla es responsable por el control interno, ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos, en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad, independientemente de la categoría ocupacional que tenga.
  - Debe facilitar la consecución de objetivos en una más de las áreas u operaciones en la empresa.
  - Aporta un grado de seguridad razonable, aunque no total, en relación con el logro de los objetivos fijados.
  - Debe apegarse al logro del autocontrol, liderazgo y fortalecimiento, de la autoridad y responsabilidad de los colectivos laborales. (p. 28).

En otras palabras, las características de los controles, se enfocan en procesos, que buscan el cumplimiento de los manuales, objetivos, políticas, entre otras normas emitidas por la entidad.

#### **4.1.2. Generalidades del COSO**

##### **4.1.2.1. Definición del COSO 2013**

El COSO, es un Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, (COSO, por sus siglas en inglés), este presentó, en 1992 la primera versión del marco integrado del Control Interno, pero este ha venido siendo sometido a actualización, en busca de mejoras, para su aplicación y adaptación en diversas entidades. (Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, 2014).

En otras palabras, el COSO es un conjunto de personas organizadas, con el fin de crear un marco que comprende, un conjunto de elementos o métodos esenciales para un control dentro de las empresas, este se originó debido a la necesidad y situaciones que se presentan en el mundo empresarial.

El COSO no es una entidad organizada, sino que es una comisión, que diseña elementos que favorezcan a las diferentes entidades; el mundo empresarial cada día es una gran demanda en la sociedad, por lo que se necesita un control evaluativo sobre ellas.

##### **4.1.2.2. Importancia del COSO 2013**

Según lo descrito, por el consejo de auditoría, el Marco Integrado emitido por el COSO 2013, es importante porque busca que las empresas desarrollen y mantengan, un sistema de control interno que ayude en el proceso de adaptación a los cambios, cumplimiento de los objetivos de la empresa, mitigación de los riesgos, a un nivel aceptable y apoyo a la toma de decisiones y al gobierno. (p. 1).

Es decir, este marco es de relevancia, debido a que su fin de adaptación por parte de las empresas es, que estas se desarrollen de forma positiva.

Por otra parte, (Rivas, 2016) describe que, en el 2016, el marco original se sustituyó oficialmente por el Marco COSO 2013, versión que fue lanzada oficialmente en mayo del 2013; este busca que las empresas desarrollen y mantengan un efectivo sistema de Control Interno, que ayuden en el proceso de adaptación a los cambios. (p. 2)

#### **4.1.2.3. Objetivos del COSO 2013**

El marco establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno. (Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, 2014).

Es decir, estos objetivos buscan, aplicar control sobre las diferentes funciones de una entidad, debido a que en las empresas se tienen funciones operativas u organizativas, donde se requiere el cumplimiento de normas, políticas y procedimientos establecidos.

**Objetivo Operativo:** Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluido sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

**Objetivo de Información:** Hacen referencia a la información financiera y no financiera, interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos, establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.

**Objetivo de Cumplimiento:** Referidos al cumplimiento de las leyes y regulaciones, a las que está sujeta la entidad; Existe una relación directa entre los objetivos, que es lo que una entidad se esfuerza para alcanzar y los componentes, que representan lo que se necesita para lograr los objetivos y la estructura organizacional de la entidad. (p. 2).

Los objetivos que abarca el COSO de forma general, radican en la acción de operación, información y cumplimiento; que cada uno de estos se estén llevando a cabo, de forma efectiva, para un resultado satisfactorio.

#### **4.1.2.4. Componentes y Principios del COSO 2013**

El control Interno, consta de cinco componentes integrados; El Marco establece un total de dieciséis principios, que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente.

Dado que estos principios proceden directamente de los componentes, una entidad puede alcanzar un control interno efectivo, aplicando todos los principios, los que son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. (Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, 2014).

- Entorno de Control: Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base, sobre la que se desarrollará el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección, son quienes marcan el “Tones at the Top” con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad.

En otras palabras, la definición del control interno basado en el COSO 2013, consiste en el vínculo de técnicas y métodos, que proporcionan un desarrollo eficiente dentro de cada uno de los eventos de las organizaciones.

Sus Principios:

1. La organización, demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
2. El concepto de administración, demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema del 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 las personas a nivel de control interno, para la consecución de los objetivos.

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

Sus Principios:

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 determina como se deben gestionar.
8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos, para la consecución de los objetivos.

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

- **Actividades de Control:** Son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos, que contribuyen, en que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección, para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.

Sus Principios:

10. La organización define y desarrolla, actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables, para la consecución de los objetivos.

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 llevan dichas políticas a la práctica.

- **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 comunicación, es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria.

Sus Principios:

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 necesarios, para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

15. La organización se comunica con los grupos de interés externos, sobre los aspectos clave que afectan el funcionamiento del control interno.

- **Actividades de Supervisión:** Son 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, están presentes y funcionan adecuadamente.

Sus Principios:

16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes, para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.

17. La organización evalúa y comunica, las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda. (p. 3)

Los principios de actividades de supervisión, persiguen puntos relevantes, enfocadas de forma general en evaluaciones de los componentes y su funcionamiento, que se estén ejecutando y sean efectivos en las actividades desarrolladas; a su vez comunica de forma oportuna las deficiencias en caso de existir, y busca medidas de corrección para un mejor rendimiento.

Existen diferentes documentos, que describen los conceptos fundamentales de los componentes del control interno y cada uno de sus principios, pero todos están relacionados porque estos son emisiones de forma general su contexto es uno solo.

Se puede decir, que los componentes son elementos o mecanismos, enfocados en cumplimiento de leyes o políticas, que se establecen dentro de la empresa, con el fin de conseguir las metas establecidas, por medio de supervisión y seguimiento consecutivo al cumplimiento de los objetivos.

Los componentes o elementos, están integrados en el Marco del COSO por lo que es, el diseño de un sistema de Control Interno, que persigue practicas estratégicas dentro de las actividades que se desarrollan en las entidades.

Dichos componentes resultan importantes para la identificación de riesgos; se mitigan riesgos que pueden ocasionar consecuencias deficientes para la entidad, sin embargo, para que puedan ser eficaz, deben tener un cumplimiento disciplinado y la participación de cada uno de los empleados, ellos son los responsables de que se ejecute o se cumpla.

## **4.2. Generalidades de las Ventas y Cobranzas**

### **4.2.1. Generalidades de las Ventas**

#### **4.2.1.1. Definición de Ventas**

Hoy en día en la sociedad, la venta se ha vuelto una práctica con mayor demanda, en su forma de comprender es, dar al cliente lo que pide a cambio de dinero, sin embargo, muchos desconocen el contexto de lo que es venta y la importancia de un manejo y registro profesional sobre estas.

Según (Valdivia, 2015) las ventas es un contrato en el que el vendedor se obliga a transmitir una cosa o un derecho al comprador, a cambio de una determinada cantidad de dinero; también se considera como un proceso personal o impersonal, mediante el cual el vendedor pretende influir en el comprador.

Alrededor de la acción de vender, la empresa despliega una serie de funciones como la fuerza de ventas, la publicidad, la investigación de marketing, la promoción. Es así que, a través de la venta se transfiere una cosa propia a una propiedad ajena por el precio pactado. (p. 11).

Es decir, la venta es la acción que se origina de un pacto entre un cliente y el vendedor, donde el cliente recibe un bien o servicio ofrecido por el vendedor, a cambio de un valor. Las entidades de hoy en día, se han preocupado por dar una presentación de calidad en sus productos, por medio de diferentes métodos, con el fin de venderlos y generar ingresos o ganancias para la empresa.

Por otra parte (Thompson, 2016) en su artículo expresa que: la venta, es una de las actividades pretendida por empresas, organizaciones o personas que ofrecen algo (productos, servicios u otros), en su mercado meta, debido a que su éxito depende directamente de la cantidad de veces que realizan esta actividad, de lo bien que lo hagan y de cuan rentable les resulte hacerlo.

En otras palabras, la venta es la actividad generadora de ingresos para toda empresa, sea esta grande o pequeña; deben realizar dicha actividad con estrategias que resulten satisfactorias, para la entidad y de esta manera, crecer en los diferentes ámbitos por sus

ingresos percibidos, por esta actividad; por lo cual es necesario que las entidades lleven un control sobre el manejo y registro de estas actividades.

#### **4.2.1.2. Características de las ventas**

Las características de las ventas, son rasgos propios o particulares que la definen como tal. (Valdivia, 2015), detalla algunas características específicas de las ventas.

- Se enfoca el diálogo sobre las necesidades del comprador, el énfasis durante el proceso de ventas, se pone sobre una relación de afinidad.
- Habitualmente, se conoce a los compradores potenciales, a través de establecer una relación personal y por posibles referencias acerca de la credibilidad que transmite el vendedor.
- El lenguaje de venta utilizado, refleja el respeto por los potenciales. Se crea una relación de confianza, se desarrolla la habilidad para escuchar, se reúne información y se obtiene un compromiso.

Las ventas están enfocadas en complacer las necesidades del cliente, tomando como estrategia este método, para generar ingresos a su entidad, es decir, una entidad se preocupa por que las ventas sean productivas porque de ello depende su crecimiento.

Las ventas se pueden caracterizar por su desempeño, se enfoca en una acción sobre vender productos al cliente; las ventas pueden ser de contado o en crédito, es decir, cuando la empresa da un producto al cliente y paga de forma inmediata por el bien recibido un valor en efectivo.

La venta al crédito, se puede describir como, el bien recibido, con un pacto de pago a plazos determinados de tiempo. Por ende, las ventas realizadas deben llevar un registro preciso y detallado.

#### **4.2.1.3. Clasificación de las Ventas**

Las Ventas son el intercambio de bienes o servicios, a cambio de un valor; pero estas a su vez están clasificadas en ventas de contado y ventas de crédito.

Las ventas de contado según, (Flores, 2016) es una operación contractual, donde el pago de las mercancías recibidas se hace en el momento de la entrega. Muchas veces el pago

al contado, es objeto de alguna oferta en el precio de venta; No necesariamente el pago al contado se realiza dinero en efectivo, ya que puede hacerse mediante cheque, tarjetas de débitos o transferencias bancarias. (p. 47).

Es decir, toda venta realizada donde se recibe de forma inmediata el pago por el bien recibido, se define como venta de contado, sin importar con que se está cancelando, en otras palabras, no se deja saldo pendiente de pago.

Las ventas al crédito según (Castro & Castro, 2014) las define como: Un paliativo para compensar tanto la falta de liquidez, como la insuficiencia de otras vías de financiamiento. La adquisición de bienes a crédito ofrecía la posibilidad de obtener un bien y diferir el pago. El precio de venta al fiado debía ser el mismo que al contado y por lo mismo, no hay constancias explícitas al interés, aunque este, según los testimonios de la época existía y, en general, guardaba relación con el precio pactado. (p. 15).

Por otra parte, Luis Gordon Matéu, citado en (Ayala & Hernandez, 2015) describe, que las ventas de crédito, es el tipo de operación en el que pago se realiza en el marco del mediano o largo plazo, luego de la adquisición del bien o servicio.

La venta a crédito, tiene el propósito de distribuir el pago del bien o servicio adquirido, en un determinado plazo pactado, entre el comprador y el vendedor, de manera que pueda amortizarlo. (p. 21). Es decir, las acciones de ventas realizadas sin un pago inmediato de efectivo, por el bien recibido se describen como ventas de crédito.

#### **4.2.1.4. Control Sobre Ventas**

Surge como una necesidad, de la función de planificación y dispone que objetivos, presupuestos o programas se cumplan. Al mismo tiempo propone procedimientos para que salgan a la luz, los fallos que pueden producirse, evitando que los objetivos se cumplan. (Valdez, 2011, p. 27).

La función del gerente de ventas para controlar el sistema, es particularmente difícil, dado que la mayor parte de objetivos son resultados de simples provisiones. (p. 27).

El control sobre las ventas, está enfocado en aplicar procedimientos efectivos, que aseguren el alcance de los objetivos planteados; el control contribuye a la identificación de cualquier error o mala ejecución en el trabajo de ventas, el control está vinculado desde la parte organizativa hasta la parte operativa de ventas.

Por otra lado, (Flores, 2016) señala que el control sobre las ventas, es un plan de organización entre el sistema de contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados, que tienen por objeto obtener información segura, oportuna, confiable y promover la eficiencia de operaciones de ventas. (p. 46).

El control en las ventas, implica un orden de calidad en sus sistemas contables, en cada función desempeñada, para obtener información razonable en cuanto a sus registros.

#### **4.2.2. Generalidades de Cobranzas**

##### **4.2.2.1. Definición de Cobranzas**

Las cobranzas, es el proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta, por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio. (Solis, 2017, p. 44).

Es decir, las cobranzas es la acción ejecutada, por alguna venta realizada, pero está pendiente de pago, donde se establece un plazo pactado del momento de cancelación de pago, por el bien recibido.

Por otra parte Guillermo López, citado en (Castro & Castro, 2014) define que, las cobranzas nacen en primer lugar, de la naturaleza del cliente y de sus apatías hacia el cumplimiento de las obligaciones adquiridas.

En segundo lugar, el cobro es necesario, porque la empresa no puede correr el riesgo, de conducir el cumplimiento de sus propias obligaciones a que los clientes decidan por sí mismo, reintegrar el importe de los créditos que le fueron concedidos, sino que se ha de tratar por todos los medios, agilizar el flujo de su recuperación. (p. 26).

En otras palabras, la ejecución de cobranzas surgió, de la necesidad del cliente y sus limitaciones de pago, en la fecha exacta en el que se recibe el bien o servicio; es una forma de ayudar al cliente, ganar clientes y generar ingresos.

##### **4.2.2.2. Objetivo de la Cobranza**

El objetivo principal de la cobranza, persigue el pago de la deuda y la normalización de la conducta del autor, para continuar otorgándole créditos. Es decir, deudor, dinero, nuevos créditos. (Perez & Moreno, 2015, p. 25).

Las entidades de hoy en día, han diseñado el método de créditos, que es la venta de algún bien, pendiente de pago, de aquí se origina la acción de cobranzas, donde se busca la recuperación del capital y que el cliente siga gozando de sus derechos.

La cobranza como acción de importancia dentro de la empresa, busca el retorno del dinero, al plazo pactado entre la empresa y el comprador, con el fin de no producir pérdidas en su capital de trabajo, la empresa busca complacer al cliente, pero a su vez no está dispuesto a perder su inversión, por lo cual, la cobranza es la actividad que se encarga de dar seguimiento a los clientes que están pendientes de pago, y busca las formas más estratégicas de cobrar a los clientes.

#### **4.2.2.3. Principios de las Cobranzas**

La función principal de un buen proceso de cobranza, consiste en cobrar dentro de las condiciones señaladas por la empresa, conservando la buena voluntad de las deudas; además ayudar a incrementar las ventas, por lo cual se debe tener en cuenta lo siguiente: (Peguave, 2016).

- La identidad de la cobranza da como resultado la acumulación de cuentas vencidas, y esto puede ocasionar deterioros en su liquidez.
- A mayor tiempo de retraso en el pago por parte del deudor, incrementaría el riesgo de cobro de esta cuenta.
- El no poder ejercer el cobro en forma eficaz, tiende a ayudar al comprador imprudente a endeudarse más, conociendo que la empresa vendedora le concederá mayores plazos, antes de emprender una acción legal drástica en su contra.
- El prestigio de la empresa, por una política de cobro efectiva, constituye así mismo un factor importante que consigue la puntualidad de los pagos, en una gran parte de los adeudados. (p. 15).

Las cobranzas, se caracterizan por llevar de forma detallada los saldos de cuentas vencidas, con su fecha de vencimiento, para dar seguimiento a dicho acto, sin embargo, se debe tener en cuenta que existen clientes que demoran sus pagos y esto, da alerta de que este pago se pueda convertir en un saldo perdido, es decir que el cliente no cumpla con su

responsabilidad, si en cobranza no se realiza un cobro estratégico y efectivo, es posible que estos den resultados negativos en contra de la empresa.

La actividad de cobranza, debe procurar que sus clientes cumplan en tiempo y forma con sus obligaciones y verificar la situación del sujeto en caso de algún retraso de pago, por ventas de crédito.

La cobranza muchas veces se ha vuelto una acción difícil de manejar porque se desconoce, que es lo que concierne, cuál es su fin y de qué manera se puede ejecutar esta actividad, para obtener resultados positivos.

#### **4.2.2.4. Políticas de Cobranzas**

Las políticas de cobranzas, son parte de los métodos o estrategias de control, con el fin de obtener resultados satisfactorios, según (Nuñez & Bravo, 2018) las políticas de cobranzas, son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes.

Este objetivo se vuelve menos obvio y bastante menos probable de lograr, cuando se agregan los requerimientos adicionales de retención del buen nombre, la rehabilitación del deudor, la prontitud en el pago y la operación económica. De acuerdo con el objetivo que se establezca en la empresa, referencia para establecer las políticas de cobranzas. (p. 12).

Lo recomendable es que las políticas de cobranzas, 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. (p. 13).

Es decir, el sistema de crédito, es una política o sistema que la empresa diseña para mantener clientes activos, sin embargo, se debe de hacer un análisis, si la entidad está en condiciones para llevar a cabo esta actividad, debido a que existen varios factores que influyen de forma negativa, en la ejecución de las cobranzas o cobro al cliente, porque existen clientes que pueden hacer caso omiso a su responsabilidad de pago.

Por otra parte, (Perez & Moreno, 2015) define que las políticas de cobranza, son los procedimientos que, esta sigue para cobrar sus cuentas una vez vencido. (p. 24).

La efectividad de las políticas de cobranza de la empresa, se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Una efectiva labor

de cobranza, está relacionada con las políticas de las ventas de crédito por lo que se minimiza los gastos de cobro por cuentas difíciles o de dudosa recuperación. (p. 25)

Una política de cobranza, debe basarse en su recuperación sin afectar la permanencia del cliente. La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobro. (p. 25).

En otras palabras, esto se refiere a todas las acciones que la empresa ejecuta, para llevar a cabo un cobro hacia los clientes, por los saldos pendientes de pago; sin embargo, es relevante mencionar, que la entidad debe ser cautelosa en como ejecutarlo, de manera que los clientes no perciban desprestigio por parte de la entidad y asuman su responsabilidad, ellos deben de tratar de persuadir al cliente y no dejarlo ir.

### **4.3. Efectividad de las actividades de control interno aplicadas en ventas y cobranza**

#### **4.3.1. Definiciones Generales Sobre la Administración, Control Interno y los Riesgos**

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

La administración es responsable directa de todas las actividades de una entidad, incluyendo su sistema de control interno, naturalmente la administración en los diferentes niveles en una entidad, tendrá diferentes responsabilidades de control interno. Tales responsabilidades diferirán, a menudo considerablemente, dependiendo de las características de la entidad. (Davila, Pimentel, & Soto, 2010, p. 8)

Los administradores principales a cargo de las unidades organizacionales, tienen responsabilidad por el control interno relacionado con los objetivos de sus unidades. Ellos guían el desarrollo y la implementación de las políticas de control interno, y de los procedimientos que dirigen los objetivos de sus unidades y aseguran que sean consistentes con los objetivos globales de la entidad, ellos proveen dirección.

##### **4.3.1.2. Evaluación del Control interno**

Es la evaluación de cada uno de los elementos del control interno. El estudio y evaluación del control interno incluye dos partes. (Contraloría General de la República, 2009)

- Evaluación: Consiste en la obtención de información básica, que comprende la revisión preliminar del sistema, como objetivo de conocer y comprender los

procedimientos y métodos establecidos por la entidad, evaluación de riesgo, determinación de estrategias de auditoría y elaboración de programa.

- Análisis del diseño y comprobación del funcionamiento, a través de la realización de pruebas de cumplimiento, para obtener una seguridad razonable de que los controles se encuentran en uso y que están operando tal como se diseñaron.
- Comunicación de los Resultados. (p. 34).

#### **4.3.1.3. Métodos de evaluación:**

Los métodos de evaluación, son las estrategias realizadas con el fin de obtener y procesar información, para la valoración de un determinado caso en estudio. Según la Contraloría General de la República clasifica los métodos de la siguiente forma:

**Método de Cuestionario:** Consiste en diseñar cuestionarios, con base a preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen.

Las preguntas son formuladas de tal forma que, las repuestas afirmen e indiquen una debilidad o un aspecto no muy confiable. Las preguntas del cuestionario sobre control interno deben ser formuladas de tal manera que, la repuesta sea SI o NO. (p. 18)

**Método Narrativo o Descriptivo:** Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno, para las distintas áreas clasificadas por las actividades, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

Este método se compone de una serie de preguntas; las repuestas describen aspectos significativos de los diferentes controles que funcionan en una entidad, incluyendo los límites de autoridad, de tal manera que evidencien los controles y los formularios utilizados. (p. 19).

**Método Gráfico:** Consiste en describir objetivamente, la estructura orgánica de las áreas, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades. Se trata de la representación gráfica del flujo de documentos, de las operaciones que se realicen con ellos y de las personas que intervienen por medio de un diagrama de flujo. (p. 20)

#### **4.3.1.4. Factores de Riesgos**

Los factores de riesgos a tomarse en cuenta al revisar y evaluar el control interno:

La CGR describe que los objetivos fundamentales de la revisión y evaluación del control interno, es obtener información práctica, evaluar su conveniencia y efectividad, según los propósitos establecidos e identificar posibles debilidades de suficiente importancia.

En la revisión y evaluación del sistema del control interno de una entidad, se debe tomar en cuenta los siguientes factores generales:

- Si la política de la entidad y los procedimientos y prácticas relacionadas seguidas en la realidad, están en conformidad con las autoridades básicas, requerimientos legales e intenciones legislativas.
- Si los procedimientos y el sistema de control interno, dan como resultado, actividades que están en conformidad con lo planeado por la alta dirección, en forma eficiente y económica.
- Si el sistema de control interno, proporciona un control satisfactorio de los recursos, observaciones, ingresos y gastos.
- Si las prácticas de la entidad, dan como resultado la promoción o protección de los intereses del gobierno, tomando en cuenta todos los factores. (p. 54)

Factores específicos que deben considerarse durante esta revisión incluyen:

- Duplicación de esfuerzos
- Uso inapropiado o indebido de fondos disponibles
- Falta de aceptación de responsabilidad
- Falta de control apropiado de recursos o actividades
- Organigramas o procedimientos inadecuados
- Carencias de normas y metas o mala aplicación de normas existentes que impiden la evaluación de los logros, producción, eficiencia, utilización de recursos y servicios y otros factores que requieren evaluaciones administrativas continuas. (p. 55)

#### **4.3.1.5. Riesgos de Control y Control Inherente**

Riesgo de Control: Es el riesgo de que una representación errónea, pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o plazo de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos y no sea

prevenido o detectado o corregido, con oportunidad por los sistemas de contabilidad y el control interno. (Matabonchoy, 2017).

En otras palabras, son todos aquellos errores que no se tiene una seguridad de que existan, pero son posibles y no fueron detectados.

Riesgo Inherente: Es la posibilidad de errores o irregularidades en la información financiera, administrativa u operativa, antes de considerar la efectividad de los controles internos diseñados y aplicados por el ente. (Rodríguez, 2011, p. 22).

#### **4.3.1.6. Escala de Calificación de Control Interno**

Según, (Instituto Nacional de Geografía y Estadística, 2014). El cuestionario está estructurado en cinco apartados, para evaluar los componentes del control interno. Al inicio de cada apartado, se describe el componente, sus respectivos principios y las actividades institucionales realizadas.

Posteriormente, se presentan las preguntas para que los titulares de las unidades administrativas, en el ámbito de su competencia, realicen la evaluación correspondiente. El cuestionario tiene un total de cuarenta y tres preguntas que suman una calificación de cien puntos, conforme a lo siguiente:

El Marco del Control Interno recientemente actualizado y también conocido como COSO III, les da la misma importancia a los cinco componentes del control interno y, por lo tanto, tienen la misma ponderación para efectos de la calificación, independientemente del número de preguntas establecidas, para evaluar cada componente. (p. 2)

<b>Componentes del control interno a evaluar</b>	<b>Numero de preguntas</b>	<b>Puntuación</b>
Ambiente de control		
Administración de riesgos		
Actividades de control	40	100
Información y comunicación		
Supervisión y seguimiento		
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Cada pregunta tiene tres opciones de repuestas, (su explicación se presenta en la siguiente tabla) y en ningún caso, se requiere anexar documentación soporte; sin embargo, conforme al artículo 14 de las Normas de Control Interno, para el Instituto Nacional de

Estadística y Geografía, es responsabilidad de las unidades administrativas, conservar y resguardar la evidencia documental y/o electrónica que sustente sus repuestas.

Opción de respuesta	puntuación	Descripción de las respuestas e implicación
SI		
NO		
N/A		

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

Por otro lado, la CGR una vez ya obtenida la información correspondiente a los componentes del control interno, y determinado el ajuste y aplicación de las normas técnicas de control interno, y contando con suficiente conocimiento y comprensión de las actividades que desarrolla la entidad para iniciar la evaluación del riesgo, a través de la identificación de riesgo de control, por lo tanto, ya se encuentra en la capacidad de definir cuáles son los ciclos de transacciones más significativas dentro de las operaciones que ejecuta.

De acuerdo a la CGR, en el manual establece escalas de calificación del riesgo, definiendo como riesgo bajo (B), en la que el riesgo es mínimo; medio o intermedio (M), cuando el riesgo es moderado; alto (A), cuando hay una gran posibilidad de que se presenten errores, desviaciones o irregularidades que no sean detectadas y/o corregidas oportunamente por el control interno. (p. 43)

Riesgo de control	Alto	Medio	Bajo
<b>Riesgo Inherente</b>			
<b>Alto</b>	Bajo	Bajo	Medio
<b>Medio</b>	Bajo	Medio	Alto
<b>Bajo</b>	Medio	Alto	Alto

#### 4.3.1.7. Definiciones del Control Clave

Control Clave: Es aquel procedimiento, técnica o grupo de técnicas, que siempre que funcionen bien, ayudará a que el sistema o ciclo de transacciones, produzcan información confiable y ayude a evitar o detectar oportunamente errores e irregularidades importantes.

#### **4.3.1.8. Deficiencia del control interno:**

Es la labor de identificación, influye primordialmente la habilidad para entender el sistema y comprender los puntos fuertes y débiles de su control interno. La conjugación de ambas nos dará el nivel de confianza, de los controles internos que operan en la entidad y del estado, incluyendo la distorsión de datos consignados en la información financiera (p. 59).

Es decir, es cuando el control no funciona como está previsto y podrían producirse errores o irregularidades materiales, en perjuicio de los recursos de la entidad, y de los datos consignados en la información financiera.

#### **4.3.2. Caso Práctico**

##### **4.3.2.1. Generalidades de la empresa**

**Nombre y razón Social:** Litografía Juigalpa

**Actividad Económica:** Comercialización de impresión de papelería en general

**Ubicación de la empresa:** De Enitel ½ c al oeste.

**Misión:**

Satisfacer a nuestros clientes, aportando un servicio íntegro con buena calidad y precios competitivos, desde la atención o búsqueda hasta la entrega. E inspirar confianza con nuestros servicios y productos.

**Visión:**

Ser la mejor alternativa, para la oferta de servicios de impresión y productos útiles para oficinas, a personas naturales y jurídicas de la ciudad de Juigalpa y sus alrededores, ofreciendo asesoramiento y soluciones a precios competitivos.

**Objetivo General:**

- Ser líderes en la comercialización de impresión de papelerías en general.

**Objetivos Específicos:**

- Satisfacer las necesidades de los clientes mediante la entrega de nuestros pedidos a tiempo.

- Abrir nuevos puntos de ventas y consolidar nuestra presencia en el mercado nicaragüense.

#### **4.3.2.2. Antecedente de la Empresa**

La empresa Litografía Juigalpa, es una MIMYPE comercial, dedicada a la venta de imprenta de grabados y pinturas, esta empresa se fundó por medio de un ahorro personal del señor Javier Arana, quien estaba interesado en invertir en algo productivo, viendo el avance tecnológico y la importancia y demanda que este tenía en muchos aspectos, decidió invertir el capital que tenía ahorrado más un aporte familiar que recibió.

El capital fue invertido en máquinas, bastante útiles para impresiones de trabajos en papel y otros tipos de material, para producir pinturas o grabados y de esta manera vender y ofrecer al cliente sus trabajos, fue así como dio inicio a sus operaciones el 02 de noviembre del año 2007, con un capital de C\$10,000.

Cabe destacar, que al principio se desempeñó con pocas herramientas de trabajo, sin embargo, la calidad de trabajo, contribuyó al aumento de clientes; a su vez el capital fue aumentando de manera que decidió invertir en mejores máquinas y establecer su negocio como una microempresa, donde se llevara de forma detallada las ventas.

Esta microempresa dio inicio a sus actividades, como un negocio familiar, donde solo ellos laboraban dentro de ella, las personas que trabajaban eran solamente dos, el propietario y un familiar cercano, y sus trabajos los hacían en un espacio de la casa de habitación, empezaron con un capital bastante bajo.

Durante el inicio de su desempeño, o función en la empresa, hubo ciertas dificultades, por lo que no tenían un local adecuado para brindar sus servicios y necesitaban invertir en más maquinas, desconocían muchas cosas en cuanto a los registros de forma detallada y formal, pero hubo personas que dieron ideas importantes al dueño del negocio, con el fin de que tuviera mejores resultados, es así que se contrató personal eficiente que tuvieran conocimiento del trabajo.

Después de varios años transcurridos, se expandieron de tal manera que implantaron una sucursal y buscaron un local y lo acondicionaron para sus labores, al mismo tiempo, contrataron más personal para su desempeño y desarrollo, hicieron los procesos legales para inscribirla como una microempresa y cumplir con el pago de sus impuestos, separo el desempeño para llevar las operaciones de forma adecuada, instaló un sistema contable

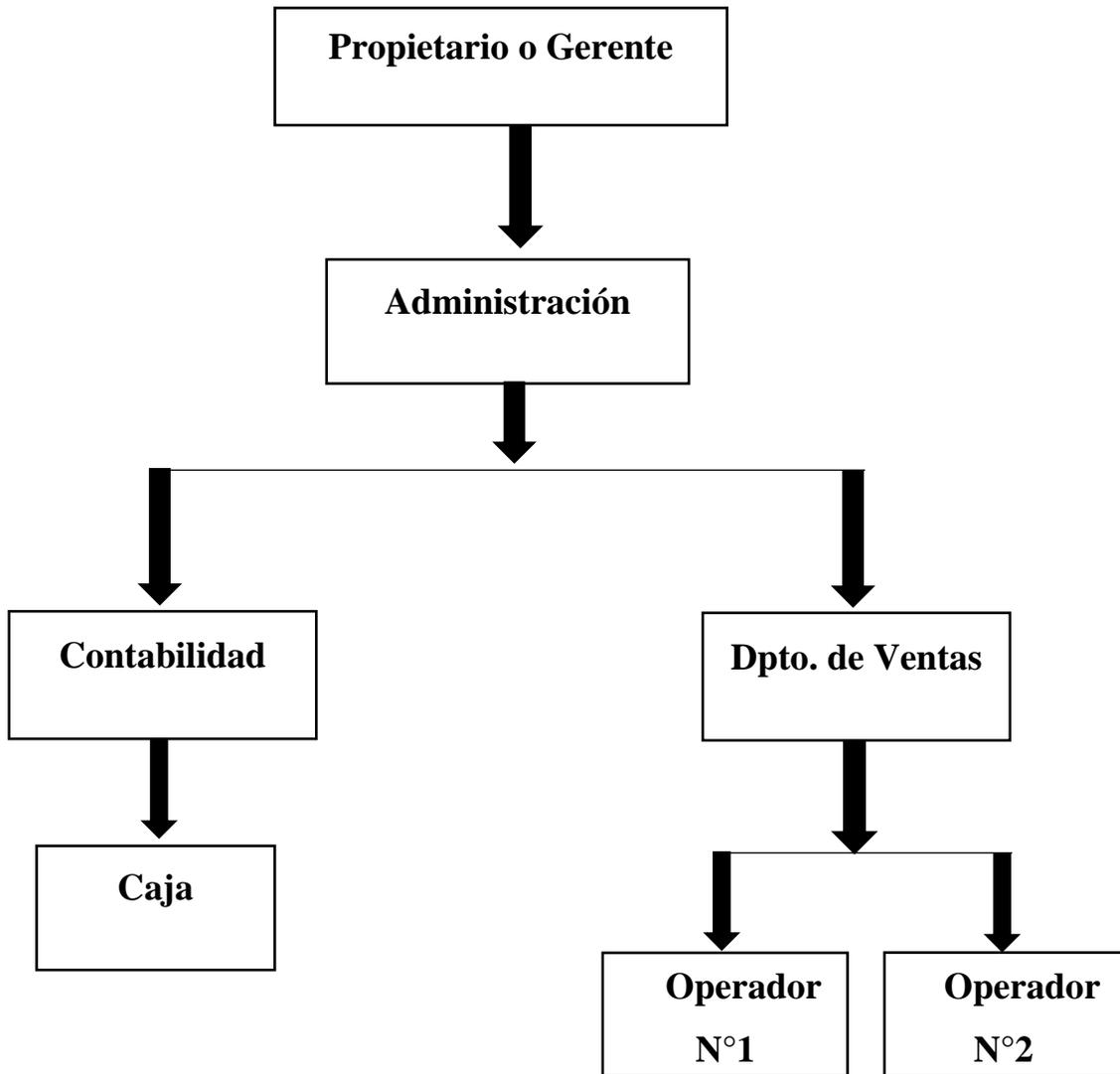
denominado Mónica el cual fue de gran importancia y también delego entre ellos un administrador y un contador.

La empresa cuando empezó a laborar, paso ciertas dificultades, en el aspecto que no tenían un local adecuado, donde atender al cliente, debido a que era un hogar habitado por la familia, a medida que fueron creciendo tenían que decidir entre dos cosas, invertir en un local o invertir en máquinas más profesionales, ciertos aspectos necesitaban de ayuda profesional, de esta manera fue que vieron la necesidad de contratar a gente capacitada para el desarrollo de la empresa y seguir manteniendo el sistema que había instalado en años anteriores.

La empresa, se preocupó por brindar un servicio de calidad, de manera que logro posicionar sus productos, a nivel municipal y hasta departamental, actualmente el mercado cubre los departamentos de Chontales, Boaco, Ríos San Juan y RAAS.

A su vez, cuenta con proveedores que contribuyen al crecimiento de esta entidad, y su capital es de miles en comparación al capital inicial, de esta manera la empresa se ha expandido en diferentes lugares y alcanzado crecimientos en su capital y en la clientela, buscando ser mejor y brindar al cliente el mejor servicio, ofreciendo lo que este demande.

**4.3.2.3. Organigrama de la Empresa**



### 4.3.3. Análisis del Resultado de la Evaluación Cuantitativa del Control Interno de la Empresa Litografía Juigalpa

<b>MATRIZ GENERAL DE VALORACION DEL COSO</b>		
<b>COMPONENTE</b>	<b>CALIFICACION</b>	
	<b>Puntaje Asignado</b>	<b>Nivel de Confianza</b>
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	<b>81%</b>	<b>ALTO</b>

<b>CALIFICACIÓN DE LA MATRIZ</b>	<b>81%</b>	<b>ALTO</b>
----------------------------------	------------	-------------

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

El método utilizado fue el método de cuestionario, donde aplicamos el instrumento para la investigación, cuestionarios previamente formulados que incluyen preguntas cerradas respecto a cómo se efectúa el manejo de las transacciones u operaciones de ventas y cobranzas de la entidad e identificar si cada área está separada por funciones.

Cabe destacar, que es una herramienta importante, porque se puede identificar las debilidades y fortalezas de la empresa, de tal manera que las respuestas afirmativas, indican la existencia de una adecuada medida de control y las respuestas negativas señalan una debilidad en el sistema establecido; teniendo en cuenta que al desarrollar el instrumento de encuestas es posible que se pueda dar algunas sugerencias.

El control contable que la empresa mantiene, es un nivel que representa los riesgos de forma baja, ya que aplica el control adecuado para cada transacción y también para el personal que labora para su empresa, el plan de organización y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguarda del patrimonio de la empresa, generalmente

incluyen controles tales como, el sistema de autorización y aprobación de las ventas al crédito, en donde solo la puede dar el propietario de la empresa.

Cada operación realizada lleva el procedimiento adecuado y necesario, esto le permite a la empresa llevar un control contable y administrativo a un nivel muy alto, tanto el empleado como el propietario de la empresa está enfocado en ser mejor en cada labor que realiza dentro de ella y en cualquier lugar donde la empresa brinde su servicio.

#### 4.3.4. Valoración Cualitativa

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
Todos los informes y estados financieros que emite la empresa son debidamente aprobados.	La empresa litografía puede lograr obtener más clientes por su excelente servicio y producto.	La empresa no rota al personal en puesto claves en el área de ventas y cobranzas.	Si la empresa no cumple con los pedidos del cliente a tiempo; esto le dará como resultado una baja en sus ventas.
La empresa autoriza la salida de bodega de los bienes vendidos, con la respectiva factura de venta autorizada y cancelada.	La litografía puede abrir nuevos puntos de ventas debido a que no hay muchas entidades dedicadas a brindar este servicio.	La empresa no tiene programas de entrenamiento y capacitación, preparados de acuerdo a las necesidades de la organización.	Si los clientes no pagan sus deudas en el tiempo acordado le generaría a la entidad una pérdida en el capital.
La empresa realiza conciliaciones periódicas de las entradas de efectivo a	Realizar descuentos sobre las ventas para darse a conocer a toda la población y ofrecer	La empresa no realiza revisión de clientes, en los datos de la empresa, antes	Si la empresa no desarrolla los objetivos establecidos

caja, contra el total de ventas de contado y cobros a clientes, y se justifican diferencias si existieren.	sus servicios y productos.	de emitir factura de crédito.	esto podría efectuar un riesgo considerable fuerte.
Se confirma la cantidad y descripción de los bienes facturas antes de su salida de bodega.	Brindar un excelente servicio a la población, y de esta manera atraerán mas clientes.	Las cuentas incobrables, no son autorizadas por la autoridad competente, para su descargo de los estados financieros.	Si los productos no son efectuados con la calidad que se ha trabajado siempre los clientes podrían retirarse y optar por comprar en otro lugar de competencia.
Se realizan arquezos diarios, inspeccionando los recibos emitidos.			
La empresa asigna las responsabilidades al empleador, de acuerdo al área asignada.			
La empresa realiza evaluaciones de sus ventas realizadas entre sus metas propuestas, para la toma de decisiones.			
La empresa establece límites de crédito,			

debidamente aprobados.			
Cada formulario utilizado, se emiten en su orden consecutivo.			
La información financiera, está debidamente protegida, con acceso, solo al personal autorizado.			
La empresa solicita confirmaciones de saldos por cobrar a los clientes.			
La empresa se formula, presupuestos operativos, para definir las metas de cobro.			
Los ingresos y depósitos ejecutados, se registran de forma oportuna en el sistema de información financiera.			
La empresa permite acceso al área de bodegas, solo al personal autorizado.			

## V. CONCLUSIONES

El presente trabajo abordó ciertos objetivos precisos, donde la finalidad era conocer acerca del control interno en las ventas y cobranzas y evaluar su efectividad dentro de la empresa de pinturas y grabados, Litografía Juigalpa, durante el I semestre del año 2019. Llegando a las siguientes conclusiones.

En el primer Objetivo se analizó la estructura del control interno de la litografía Juigalpa donde se puede decir que esta MYPIMES si aplica controles internos para las áreas de ventas y cobranzas además tiene un control administrativo y un control contable de un alto nivel de confianza y seguridad permitiendo a la empresa mantener una adecuada organización tanto a nivel personal como a nivel operacional. el control interno que opera en esta entidad ayuda al alcance de los objetivos; lo cual es uno de los fundamentos más esenciales dentro de la entidad, teniendo elementos de control, adaptable a todo tipo de empresa y su finalidad es proporcionar seguridad razonable en cada operación que realiza la entidad.

En el segundo objetivo, se detallan las actividades del control interno para las áreas de ventas y cobranzas concluyendo, que la empresa tiene un control interno adecuado para las operaciones efectuadas del día a día ya que estas dos áreas son de suma importancia debido a que estos ciclos son los que le da vida a esta entidad. además de eso, es la actividad principal, para el incremento de patrimonio y las cobranzas, es la recuperación del capital; las ventas y las cobranzas, son actividades que están interrelacionadas entre sí, cabe destacar que dichos controles le permiten a la entidad tener un nivel de certeza razonable sobre los ciclos bajo estudio.

En el tercer objetivo, se valoró la efectividad de las actividades del control interno contable aplicadas en ventas y cobranzas de la litografía donde después de haber aplicado el instrumento de validación, se obtuvieron resultados cualitativos y cuantitativos, por los cuales se puede decir que, la empresa Litografía Juigalpa, tiene un alto grado de controles eficientes en su desarrollo laboral para el ciclo en estudio. por lo cual está dotado de ciertas fortalezas y muy pocas debilidades; a pesar de ser una microempresa, ha logrado desarrollar métodos de control sobre estas áreas, permitiendo, mejorar en las deficiencias que presentan; por ende, se deduce que la valoración, ha tenido resultados positivos, es decir, los controles

internos y la aplicación de estos, sobre el ciclo descrito dentro de esta entidad, es altamente efectivo.

Cabe destacar que, la empresa ha trabajado arduamente, en el desarrollo y crecimiento empresarial, al mismo tiempo buscan mejorar en su sistema de trabajo, que cada día sea mejor en el ámbito profesional y el aplicar control sobre cada una de sus tareas ejecutadas, ha permitido alcanzar de forma eficiente cada uno de sus objetivos.

## VI. BIBLIOGRAFIA

### 6.1. Bibliografía

1. Cepeda, G. (2000). *Auditoria Control Interno*. Santafe de Bogota, D. C., Colombia: Nomos S. A.

### 6.2. Informe de Investigación

2. Contraloría General de la República . (2009). *Manual de Auditoria Gubernamental. Parte X Guia de Evaluacion del Control Interno* . Managua, Nicaragua: CGR.

### 6.3. Web Grafías

3. Apas sexta edicion. (s.f.). *Guia Oficial Apasnormas.com*. Obtenido de [https://normasapa.pro/normas-apa-6ta\\_edicion\\_2018](https://normasapa.pro/normas-apa-6ta_edicion_2018)

4. Ayala, B. M., & Hernandez, I. C. (Abril de 2015). *Las Políticas de las Ventas de Credito* . Obtenido de Ventas - Biblioteca UTEC - Universidad Tecnológica: <http://biblioteca.utec.edu.sv:8080/jspui/bitstream/11298/218/1/87469.pdf>

5. Castro, A., & Castro, J. (2014). *Credito y Cobranza*. Obtenido de Grupo Editorial Patria : <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074383652.pdf>

6. Catellon, S. (2015). *Efectividad de los Procedimientos de Control Interno*. Obtenido de Universidad Nacional Atonoma de Nicaragua: <http://repositorio.unan.edu.ni/1762/1/5320.pdf>

7. Cepeda, G. (2000). *Auditoria Control Interno*. Santafe de Bogota, D. C., Colombia: Nomos S. A.

8. Consejo de Auditoria Interna General de Gobierno. (Julio de 2014). *Marco Integrado del Control Interno- COSO 2013*. Obtenido de Marco Integrado del Control Interno- COSO 2013: <http://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl/wp-content/uploads/2014/12/COSO-2013.pdf>

9. Contraloría General de la República . (2009). *Manual de Auditoria Gubernamental. Parte X Guia de Evaluacion del Control Interno* . Managua, Nicaragua: CGR.

10. Davila, N., Pimentel, R., & Soto, L. (Mayo de 2010). *Academia, responsabilidades y restricciones del control interno*. Obtenido de Universidad de Huanuco: [https://www.academia.edu/68322861/RESPONSABILIDADES\\_Y\\_RESTRICCIONES\\_DEL\\_CONTROL\\_INTERNO](https://www.academia.edu/68322861/RESPONSABILIDADES_Y_RESTRICCIONES_DEL_CONTROL_INTERNO)
11. Feria, Y. (2017). *Importancia del Control Interno como Herramienta*. Obtenido de Universidad del Valle: <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/11020/1/0567378.pdf>
12. Flores, I. (2016). *Caracterizacion del Control Interno del area de Ventas*. Obtenido de Uladech: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1134/CONTROL\\_INTERNO\\_DE\\_VENTAS\\_ZAVALETA\\_FLORES\\_ISAMAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1134/CONTROL_INTERNO_DE_VENTAS_ZAVALETA_FLORES_ISAMAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
13. Gutierrez, E., & Peralta, G. (Diciembre de 2014). *Manual de control interno*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua/UNAN-Managua: <http://repositorio.unan.edu.ni/1614/1/16318.pdf>
14. Instituto Nacional de Geografía y Estadística. (25 de Noviembre de 2014). *Googlebooks*. Obtenido de Googlebooks: [http://sc.inegi.org.mx/repositorioNormateca/Oci2\\_27Nov14.pdf](http://sc.inegi.org.mx/repositorioNormateca/Oci2_27Nov14.pdf)
15. Matabonchoy, G. (01 de Diciembre de 2017). *Contaduria Publica* . Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12276/312>
16. Melo, P. A., & Cotacio, M. C. (2017). *Propuesta de Procedimientos de Control Interno Contable*. Obtenido de Pontificia Universidad Javeriana Cali: [http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de\\_procedimientos\\_contro\\_nterno.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de_procedimientos_contro_nterno.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
17. Nuñez, W. R., & Bravo, M. A. (Enero de 2018). *Diseño de un Manual de Funciones para el Dpto de Cobranzas*. Obtenido de Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37332/1/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20MANUAL%20DE%20FUNCIONES%20PARA%20EL%20DPTO.%20DE%20COBRANZAS%20DE%20LA%20EMPRESA%20CALAMANTE%20S.pdf>

18. Peguave, B. S. (Mayo de 2016). *Diseño de un Modelo de Credito y Cobranza*. Obtenido de Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14622/1/TESIS%20Cpa%20149%20-%20Dise%C3%B1o%20de%20un%20modelo%20de%20cr%C3%A9dito%20y%20cobranza%20-%20Betsy%20Fuentes.pdf>
19. Perez, N. E., & Moreno, Z. A. (15 de Diciembre de 2015). *Incremento de las moras*. Obtenido de UNAN FAREM Esteli: <http://repositorio.unan.edu.ni/1988/1/17312.pdf>
20. Perez, N. E., & Moreno, Z. A. (15 de Diciembre de 2015). *Incremento de moras*. Obtenido de UNAN FAREM Esteli: <http://repositorio.unan.edu.ni/1988/1/17312.pdf>
21. Rivas, M. A. (10 de Octubre de 2016). *Control Interno- COSO 2013*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de Managua-Leon : <https://es.slideshare.net/mobile/MiguelAngelRivas1/catedrtico-universitario-unanleon-con-el-perfil-de-contabilidad-finanzas-y-auditora-contador-empresarial>
22. Rodelo, J., & Barrios, M. (2014). *Diseño de un Modelo del Control Interno*. Obtenido de Universidad de Cartagena : <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>
23. Rodriguez, N. J. (2011). *La identificación de riesgos inherentes y de control*. Obtenido de Universidad de Ambato-Ecuador: [repo.uta.edu.ec](http://repo.uta.edu.ec)
24. Salgado, Y. (2017). *Aplicación del Control Interno Modelo COSO II*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua: <http://repositorio.unan.edu.ni/9359/1/18948.pdf>
25. Sandoval, P., & Leiva, M. (02 de Mayo de 2017). *Auditoria y Control Administrativo*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua : [repositorio.unan.edu.ni](http://repositorio.unan.edu.ni)
26. Solis, M. J. (Septiembre de 2017). *Evaluación de Administración Financiera de las Cuentas por Cobrar*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua: <http://repositorio.unan.edu.ni/9427/1/19074.pdf>

27. Thompson, I. (Octubre de 2016). *Definición de Venta*. Obtenido de Portal de Mercadotecnia: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/definicion-concepto-venta.htm>
28. Valdez, F. (2011). *Implementacion de un sistema de control*. Obtenido de PDF[http://dspace.uazuay.edu.ec/dspace.uazuay.edu.ec > bitstream > datos:  
http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/1836/1/08168.pdf](http://dspace.uazuay.edu.ec/dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/1836/1/08168.pdf)
29. Valdivia, R. (Octubre de 2015). *Incidencia de las Políticas de Ventas y Cobranza*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua: <http://repositorio.unan.edu.ni/5285/1/5699.pdf>
30. Zamora, W., & Ponce, T. (28 de Octubre de 2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa*. Obtenido de Revista científica Dominio de la ciencia: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6656251.pdf>

## VII. ANEXOS

### 6.1. Cronograma de Actividades

Actividades	Fechas	Semanas															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
Orientación de la Modalidad de Graduación (Seminario de Graduación) en base a la normativa de modalidad de graduación	21/09/19	x															
Título del Tema y Sub Tema	28/09/19		x														
	05/10/19			x													
Introducción del Tema y Sub Tema	12/10/19				x												
Justificación y Objetivos	19/10/19					x											
Desarrollo del Sub Tema	26/10/19						x										
	02/11/19							x									
	09/11/19								x								
	16/11/19									x							
	23/11/19										x						
Conclusiones, bibliografías y anexos	30/11/19													x			
	07/12/19													x			
Entrega de Informe final en digital para comité académico evaluador	14/12/19															x	
Revisión por parte del Comité Académico Evaluador	20/12/19																x
Pre defensa del Informe final	-																

## 6.2. Litografía Juigalpa



6.3 Instrumento de Investigación Validado

Cuestionario para evaluar el componente Actividades de Control

Nombre de la Entidad: <u>Litografía Juigalpa</u>		Alcance: Ventas y Cobranzas.		Período Evaluado: <u>I Semestre del año 2019</u>		
Aspectos condicionantes	Cumplimiento			Evaluación		
	Si	No	N/A	Observaciones	Calificación	Hecho por:
<b>Autorización y Aprobación.</b>						
1	¿Cuenta la entidad con el (los) nivel (es) competentes para la autorización de las transacciones de ventas?	X			1	
2	¿La emisión de nuevos formatos de facturas de ventas, son autorizadas por el personal competente?	X			1	
3	¿La política de descuentos y rebajas sobre las ventas, se encuentran previamente aprobados por el empleado competente, antes de ser aplicados por el vendedor a los clientes?	X			1	
4	¿Las listas de precios de los bienes y/o servicios son previamente aprobados, lo mismo con las cambios o modificaciones a las listas de precios?		X		1	
5	¿Las notas de crédito por devoluciones sobre ventas, son debidamente aprobadas antes de su registro y descargo en el estado de cuenta del cliente?		X		1	
6	¿Se autoriza la salidad de bodega o de almacén, de los bienes vendidos, con la respectiva factura de venta autorizada y cancelada?	X			1	
7	¿Los informes de ventas mensuales que se emiten, son debidamente aprobados por el empleado competente?	X			1	
<b>Verificación.</b>						
8	¿Se verifica la cantidad y descripción de los bienes facturados con los bienes físicos, al momento de hacer la entrega al cliente?	X			1	
9	¿Se hacen verificaciones periódicas de los precios reflejados en factura contra la lista de precios de bienes o servicios, previamente aprobados?	X			1	
10	¿Se verifica la existencia del cliente en la base de datos clientes de la empresa, (con los datos de identidad) antes de realizar una factura de crédito?		X		1	
<b>Conciliación.</b>						

*Efectividad de los Controles Internos Contables Aplicados en Ventas y Cobranzas de la Imprenta de Pinturas y Grabados.*

**Cuestionario para evaluar el componente Actividades de Control**

Nombre de la Entidad: <i>Litografía Joigalpa</i>		Período Evaluado: <i>I Semestre del año 2019.</i>				
Alcance: Ventas y Cobranzas.		Cumplimiento			Evaluación	
Aspectos condicionantes	Si	No	N/A	Observaciones	Calificación	Hecho por:
	11	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
12	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1	
13	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1	
<b>Acceso Restringido a los recursos, activos y registros.</b>						
14	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1	
15	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1	
16	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1	
<b>Segregación de Funciones</b>						
17	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1	
18	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1	
19	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1	
<b>Registro oportuno.</b>						
20	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1	

*Efectividad de los Controles Internos Contables Aplicados en Ventas y Cobranzas de la Imprenta de Pinturas y Grabados.*

**Cuestionario para evaluar el componente Actividades de Control**

Nombre de la Entidad: <i>Litografía Juigalpa</i>		Alcance: Ventas y Cobranzas.		Periodo Evaluado: <i>I Semestre del año 2019</i>			
	Aspectos condicionantes	Cumplimiento			Evaluación		
		Si	No	N/A	Observaciones	Calificación	Hecho por:
21	¿Los ingresos de efectivo a caja por las ventas de contado y los depósitos al banco, son registrados de manera oportuna en el sistema de información financiero?	X				1	
<b>Indicadores de Despeño.</b>							
22	¿Tienen establecidos presupuestos operativos en el que se definen metas de ventas durante el periodo económico?	X				1	
23	¿Se realiza evaluación periódica de los indicadores de ventas reales contra los presupuestos de metas previamente establecidos, para toma de decisiones operativas?	X				1	
<b>Formularios uniformes.</b>							
24	¿La entidad utiliza un formulario estandar y único para documentar las operaciones de: ventas realizadas, notas de débito, notas de crédito, salidas de inventarios, registros de clientes y las entradas de efectivo?	X				1	
25	¿Los formularios de ventas (facturas) y los recibos de caja, contienen prenumeración de imprenta y son emitidos en original y copias?	X				1	
26	¿Son utilizados los formularios en orden cronológico y consecutivo?	X				1	
<b>Rotación del personal en tareas claves.</b>							
27	¿La Administración de la entidad realiza rotación de personal en puestos claves dentro del area de ventas y cobranzas?		X			1	
28	¿La entidad tiene formalizados programas de entrenamiento y capacitación, preparados de acuerdo a las necesidades de la organización?		X			1	
<b>Autorización y Aprobación.</b>							
29	¿Las facturas de ventas a crédito son autorizadas por el empleado competente antes de la emisión de la correspondiente factura?	X				1	
30	¿La entidad cuenta con límites de créditos previamente aprobados, según la capacidad de pago de cada cliente aprobado?	X				1	

*Efectividad de los Controles Internos Contables Aplicados en Ventas y Cobranzas de la Imprenta de Pinturas y Grabados.*

**Cuestionario para evaluar el componente Actividades de Control**

Nombre de la Entidad: <i>Litografía Juigalpa</i>		Alcance: Ventas y Cobranzas.		Período Evaluado: <i>I semestre del año 2019.</i>		
Aspectos condicionantes	Cumplimiento			Evaluación		
	Si	No	N/A	Observaciones	Calificación	Hecho por:
31	¿El método de estimación para cuentas incobrables, está aprobado por el autoridad competente, para que sea aplicado por el area contable?	X			1	
32	¿Son emitidos los estados de cuentas de los clientes y aprobados por la autoridad competente, de forma periódica?	X			1	
33	¿Los clientes descargados de los estados financieros por ser considerados cuentas irrecuperables, son autorizados por la autoridad competente?			X	1	
<b>Supervisión</b>						
34	¿Se han establecido niveles de supervisión, para el seguimiento y control de las operaciones de cobranzas que realizan los colaboradores de la entidad?			X	1	
<b>Conciliación.</b>						
35	¿Se realizan conciliaciones periódicas de los abonos que se identifican en el registro de clientes contra las entrada de efectivo en caja y se justifican diferencias?	X			1	
36	¿Se solicitan confirmaciones periódicas del saldo por cobrar a los clientes, para conciliar con el saldo en los registros de la entidad?	X			1	
<b>Acceso Restringido a los recursos, activos y registros.</b>						
37	¿Se mantienen los sistemas de registros de información financiero con acceso solo a personal autorizado según sus competencias?	X			1	
<b>Segregación de Funciones</b>						
38	¿La autorización de ventas de crédito, la autorización de cobros y realización de cobros a clientes, son funciones realizadas por distintos empleados?	X			1	
39	¿Los cobros a clientes y el registro de descargo de los abonos o cancelaciones de clientes, son realizados por distintos colaboradores de la entidad?	X			1	
40	¿La autorización de descuentos por pronto pago y la aplicación de los mismos, son realizados por distintos colaboradores de la entidad?	X			1	
<b>Registro oportuno.</b>						

*Efectividad de los Controles Internos Contables Aplicados en Ventas y Cobranzas de la Imprenta de Pinturas y Grabados.*

**Cuestionario para evaluar el componente Actividades de Control**

Nombre de la Entidad: <i>Litografía Jungalpa</i>							
Alcance: Ventas y Cobranzas.				Periodo Evaluado: <i>I semestre del año 2019.</i>			
	Aspectos condicionantes	Cumplimiento			Observaciones	Evaluación	
		Si	No	N/A		Calificación	Hecho por:
41	¿Los estados de cuentas de los clientes son mantenidos con todos sus créditos y abonos al día y de manera oportuna?	X				1	
<b>Indicadores de Desempeño.</b>							
42	¿Tienen establecidos presupuestos operativos en el que se definen metas de cobranzas durante el periodo económico?	X				1	
43	¿Se realiza evaluación periódica de los indicadores de cobranzas y mora reales contra los presupuestos de metas previamente establecidos, para toma de decisiones operativas?	X				1	

Valoración de Componente DPN	
Calificación Total	43
Ponderación Total	43
Calificación Porcentual %	100%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERANO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-90%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

*Efectividad de los Controles Internos Contables Aplicados en Ventas y Cobranzas de la Imprenta de Pinturas y Grabados.*

**Questionario para evaluar el componente Actividades de Control**

<b>Nombre de la Entidad:</b> Litografía Juigalpa						
<b>Alcance:</b> Ventas y Cobranzas.				<b>Periodo Evaluado:</b> I Semestre del año 2019.		
<b>Aspectos condicionantes</b>	<b>Cumplimiento</b>			<b>Evaluación</b>		
	Si	No	N/A	Observaciones	Calificación	Hecho por:

Firma del Evaluador

  
Firma por la Entidad Evaluada

