

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA.
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS
NÚCLEO FAREM ESTELÍ**



**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE “MAESTRA EN CONTABILIDAD CON
ÉNFASIS EN AUDITORÍA”**

TEMA: EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU
INCIDENCIA EN LOS PROCESOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA
ASOCIACION DE POBLADORES Y PRODUCTORES DE MIRAFLOR “FORO
MIRAFLOR”, ESTELI EN EL PERIODO 2010-2011.

AUTORA:
LIC. LEYLA MARIELKA CRUZ CRUZ

TUTORA:
MSC. SANDRA GUADALUPE CERVANTES SANABRIA

Estelí, 09 de Diciembre 2012



INDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN	iii
I INTRODUCCION	1
1.1 ANTECEDENTES	4
1.2 JUSTIFICACION	6
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
1.3.1 Formulación del Problema	8
1.3.2 Sistematización del Problema.	8
II OBJETIVOS	10
2.1 Objetivo General	10
2.2 Objetivos Específicos	10
III. MARCO TEORICO	11
3.1 Perfil de la Empresa	11
3.1.1 Historia de la Empresa	11
3.1.2 Misión	12
3.1.3 Visión	12
3.1.4 Objetivo General	13
3.1.5 Objetivos Específicos	13
3.1.6 Principales líneas de acción:	13
3.1.7 Valores:	14
3.2 Control Interno	15
3.2.1 Concepto	15
3.2. 2 Objetivos del Control interno.	16
3.2.3 Principios de Control Interno	17
3.2.4 Clasificación del control interno.	19
3.2.5 Procedimientos de Control Interno	19
3.2.6. Procesos	20



3.2.6.1. Procesos administrativos	20
3.2.6.2. Procesos Operativos	22
3.2.6.3. Proceso Financiero.	22
3.2.7 Responsabilidad del Control interno	23
3.3 Informe COSO	23
3.3.1 Antecedentes del informe COSO	24
3.3.2 Componentes del Control Interno	25
3.3.2.1 Ambiente de control	27
3.3.2.2 Evaluación de riesgo	28
3.3.2.3 Actividades de control	29
3.3.2.4. Sistema de información y control	31
3.3.2.5 Supervisión y monitoreo	32
3.4 CUENTAS POR COBRAR	33
3.4.1 Concepto	33
3.4.2 Características de las Cuentas por Cobrar	33
3.4.3 Clasificación de las cuentas por cobrar	34
3.4.4 Reglas de Valuación de Cuentas por Cobrar	36
3.4.5 Provisión de Cuentas por cobrar.	36
3.4.6 Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar	38
3.4.6.1 Procedimientos Administrativos:	38
3.4.6.2 Procedimientos Contables:	40
IV PREGUNTAS DIRECTRICES	43
V OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	44
VI DISEÑO METODOLOGICO	79
6.1 Población	79
6.2 Muestra	79
Técnicas para la recopilación de la información	80
VII ANALIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	83
VIII CONCLUSIONES	116
IX RECOMENDACIONES	117
X BIBLIOGRAFIA	118
ANEXOS	



DEDICATORIA

Es mi deseo dedicar principalmente a Dios por la inteligencia y la sabiduría para realizar este trabajo investigativo el cual significa la culminación de la Maestría en Contabilidad con énfasis en Auditoría.

A mis adorados padres, por ser ellos los que me trajeron al mundo, por la confianza y apoyo que me brindaron para cumplir mis metas y aspiraciones brindándome la mejor herencia, mi preparación profesional como Lic. en Contaduría Pública y Finanzas, por los buenos valores, principios morales y ser mi ejemplo a seguir.

A mí querido esposo por el apoyo tanto moral como económico que me ha brindado durante todo este tiempo para lograr culminar mis estudios de Maestría.



AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer primeramente a Dios por regalarme el don de la existencia y la sabiduría necesaria para realizar esta tesis que significa la culminación de mis estudios de Maestría y el cumplimiento de una meta más en mi vida.

A nuestra Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, FAREM- Estelí; por ofrecerme la oportunidad de ingresar a esta maestría, que me permitió obtener bases fundamentales para el desempeño laboral y Profesional.

A Msc. Sandra Guadalupe Cervantes Sanabria por el apoyo incondicional que me brindo, compartiendo herramientas, técnicas y conocimientos durante todo el proceso de esta investigación para llevar a feliz término este trabajo.

Al personal Administrativo y directivo de la Asociación de Pobladores y Productores de Mirafior Moropotente "Foro Mirafior" por brindarme información importante para la elaboración de mi tesis, por su apoyo y confianza.

A los diferentes Instructores de la Maestría que supieron trasmitirnos sus conocimientos que nos han servido de mucha ayuda tanto en nuestro quehacer Profesional como laboral.

Finalmente pero no de menor importancia a mis padres, esposo, amigos y compañeros de clase quienes compartieron conmigo momentos difíciles durante el tiempo de preparación académica y que en todo momento estuvieron pendiente, apoyándome y motivándome a seguir siempre adelante con mis estudios de maestría.



RESUMEN

En el presente trabajo se realizó la Evaluación del sistema de control interno y su incidencia en los procesos de las cuentas por cobrar de la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores "FORO MIRAFLORES", Estelí en el periodo 2010-2011. El desarrollo de este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cualitativo. La investigación es estudio de caso, de tipo descriptivo- explicativo. El universo estuvo conformado por toda la información financiera de la Asociación de Pobladores y productores de Miraflores Moropotente del periodo 2010-2011, tomando como muestra las cuentas por cobrar.

Se aplicó la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, siguiendo la normativa establecida por la UNAN Managua para este tipo de trabajo. Por las características de la investigación es de tipo Estudio de Casos.

La evaluación del sistema de control interno está basado en los cinco componentes del informe COSO I obteniendo como resultado que no se cumplen muchos procedimientos de control interno en las cuentas por cobrar debido a que existen debilidades en el manual de control interno de la organización y a que no existe un manual de crédito, ocasionando así que la información financiera no sea veraz para la toma de decisiones.

Por lo que se considera importante incorporar en el manual de control interno los cinco componentes del COSO I y motivar al personal de la Asociación de la importancia del Control Interno para, la prevención de errores y fraudes, el logro de los objetivos así como la salvaguarda de todos sus activos. Es fundamental que se analice la necesidad de elaborar un manual de crédito, así como la depuración de las cuentas por cobrar para que la información presentada en los estados financieros sea oportuna para la toma de decisiones en la organización.



SUMMARY

In the present Job the Evaluation of the system of internal control was carried out and its incident in the processes of the accounts receivable of the Association of Settlers and Producers of Miraflores "FORUM MIRAFLORES", Estelí in the period 2010-2011. The development of this study caused taking into account the qualitative focus The investigation is case study, of descriptive type- explanatory. The universe was conformed by all the financial news of the Association of Settlers and producers of Miraflores Moropotente of the period 2010-2011, taking as sample the accounts receivable.

It applied the methodology, the techniques and necessary instruments for an adequate investigation, continuing the regulation established by UNAN Managua for this type of work. By the characteristics of the investigation is of type case Study.

The evaluation of the system of internal control is based on the five components of the report COSO I obtaining as a result that itself do not comply many procedures of internal control in the accounts receivable due to that weaknesses in the manual of internal control of the organization they exist and to that not a manual of credit exists, causing so the financial news be not truthful for taking decisions.

For which it is considered important to incorporate in the manual of internal control the five components of the COSO I and to motivate to the personnel of the Association from the importance of the Internal Control for, the prevention of errors and frauds, the achievement of the objectives as well as the safeguard of all his assets. It is the need to devise and analyzed the manual of credit, as well as the purification of the accounts receivable so that the information presented in the financial states be opportune of taking decisions in the organization.

Keywords: Internal control, Accounts receivable, credit



I INTRODUCCION

El control interno es todo un sistema de controles financieros utilizados por las empresas, y además, lo establece la dirección o gerencia para que estas puedan realizar sus procesos administrativos de manera secuencial y ordenada, con el fin de proteger sus activos, salvaguardarlos y asegurarlos en la medida posible, la exactitud y la veracidad de sus registros contables; sirviendo a su vez de marco de referencia o patrón de comportamiento para que las operaciones y actividades en las diferentes áreas de las empresas fluyan con mayor facilidad.

Es por ello que la necesidad de tener un buen sistema de control interno en las empresas, se ha incrementado en los últimos años, y se ha visto como una necesidad administrativa de todo ente económico, si consideramos, que en toda empresa existe la posibilidad de contar con empleados deshonestos, descuidados o ineficientes en la ejecución y cumplimiento de funciones, es por ello que este ha de ser diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener mayor productividad, además de prevenir fraudes, errores, violación de principios y normas fiscales contables y tributarias.

Debido a la importancia que tiene el control interno de las cuentas por cobrar, surge la necesidad de evaluar la incidencia que este tiene en los procesos de las cuentas por cobrar, para el desarrollo de este trabajo se aplicara la metodología, instrumentos y técnicas necesarios para una adecuada investigación.

Para la consecución del estudio, la investigación se ha estructurado de la siguiente manera:



Capítulo I se presenta la estructura del informe dividido en los diferentes apartados o capítulos, se describe en forma general la problemática objeto de estudio para llegar particularmente al problema de investigación, los antecedentes que sintetizan los aportes de estudios realizados sobre el problema de investigación para posibilitar el conocimiento y la comprensión de cómo ha sido estudiado esta problemática anteriormente; la justificación en la de la investigación.

El capítulo II expone los Objetivos de la Investigación, tanto el General como los Específicos que fueron formulados con claridad, precisión y orden lógico, éstos fueron derivados del problema de investigación con el propósito de que fueran relacionados y delimitados del mismo.

En el capítulo (III) Marco Teórico se detallan los aspectos conceptuales necesarios para fundamentar y apoyar el resultado de la investigación, En lo que respecta a las Preguntas Directrices (IV), aquí se hace referencia a la presentación de la problemática objeto de estudio y de las preguntas directrices. En el Diseño Metodológico (VI) se estructuró el enfoque y el tipo de investigación, la determinación de la población y la muestra que fue a conveniencia del investigador; así como las técnicas e instrumentos para recopilar información lo cual constituye la base del trabajo de investigación, en este apartado se incluye la Operacionalización de Variables.

En el Análisis y Discusión de Resultados (VII) está referido a la presentación, análisis e interpretación de los resultados de la investigación, basándose en las entrevistas realizadas, en la guía de observación y análisis de documentación, según el enfoque y alcance de la investigación.



Las Conclusiones (VIII) se presentan de manera puntual como producto del análisis e interpretación de los resultados, estas conclusiones están relacionadas directamente con el problema de investigación, con los objetivos planteados y con las preguntas directrices.

Las Recomendaciones (IX), constituyen las sugerencias orientadas a la solución del problema planteado, se presenta, además, el diseño de un modelo de Manual de Control Interno Financiero – Contable como una sugerencia para que sea implementado en el organismo.

En la Bibliografía (X) se presenta las referencias de las fuentes bibliográficas consultadas en el transcurso de la investigación las cuales están ajustadas al tema de estudio, referenciadas correctamente en el texto y ordenadas alfabéticamente, cumpliendo con lo establecido en la normativa APA.

Por último, los Anexos (XI) del trabajo de investigación, donde se presentan los instrumentos de recopilación de la información, y demás información utilizada para el desarrollo de la investigación



1.1 ANTECEDENTES

Se ha podido determinar que a nivel nacional, existen muchos trabajos de investigación referidos al sistema de control interno, estos trabajos son de carácter general, no habiendo ninguno referido directamente al sistema de control interno administrativo y contable en la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores "FORO MIRAFLORES".

Por lo que en esta investigación se tomaron como antecedentes a investigaciones realizadas en trabajos de grado, los cuales se relacionan con el estudio que se llevará a cabo, dentro de estos precedentes se pueden señalar las siguientes experiencias:

Perdomo G Gregorio (2008) elaboro la investigación El control interno de las cuentas por cobrar en las empresas comercializadoras de electrodomésticos del municipio de Valera estado Trujillo. El objetivo de dicha investigación es analizar el control interno de las cuentas por cobrar existente en las empresas comercializadoras de electrodomésticos del municipio de Valera estado Trujillo. Trabajo de grado presentado ante la universidad de los Andes como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública y Finanzas, para tal fin se aplico una metodología de tipo descriptivo donde la muestra estuvo representada por los gerentes y/o propietarios de las empresas comercializadoras de electrodomésticos

Se considera un antecedente clave para la investigación, ya que evalúa el sistema de control interno de las cuentas por cobrar y refleja la importancia que este tiene dentro del desarrollo de las actividades de la empresa.



El trabajo de Montilla, E (2004), cuyo título es la evaluación del sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la unidad de servicios Técnicos de la empresa Regional sistema hidráulico trujillano S,A (ERSHTSA). El objetivo de este trabajo ha sido Evaluar sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la unidad de servicios Técnicos de la empresa Regional sistema hidráulico trujillano S,A Trabajo de grado presentado ante la universidad de los Andes como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública y Finanzas. Este estudio se completa con la realización de un total de seis encuestas dirigidas a los trabajadores del área administrativa de la empresa antes mencionada. Las conclusiones del estudio indican que el control de las cuentas por cobrar es inadecuado, por cuanto la autoridad y responsabilidad no está definida, dado que no existe claridad entre los miembros de quien o quienes controlan las cuentas por cobrar.

Cada uno de los antecedentes resaltados contribuyen de manera efectiva para el desenlace de la investigación, ya que cada uno aporta un aspecto importante y señalan consecución del estudio.



1.2 JUSTIFICACION

La aplicación adecuada de controles internos contables y administrativos en la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores "FORO Miraflores", fomenta la eficiencia, eficacia y economía de los recursos financieros, reducen los riesgos y ayudan a garantizar la fiabilidad de que las transacciones contables y financieras han sido llevadas a cabo conforme a lo establecido en las normas técnicas y de acuerdo con leyes y normas legales vigentes en nuestro país. Es importante mencionar que el sistema de control interno es un medio para el fortalecimiento de la organización en el desarrollo de sus actividades, por que se hace necesario

Otro motivo esencial para desarrollar este tema de investigación es contribuir a un buen desarrollo de las operaciones de cuentas por cobrar en la organización proponiendo medidas (recomendaciones) que mejoren los procedimientos y controles aplicados actualmente, tomando como referencia nuevos conceptos y lineamientos de control interno que se dan a nivel mundial en las economías más desarrolladas; lo que me permitirá aplicar conocimientos teórico-prácticos adquiridos en el aula de clase y el campo laboral durante el desarrollo de mi profesión. Por lo cual este trabajo servirá de referencia y de consulta para futuras investigaciones realizadas por estudiantes de la Facultad Regional Multidisciplinaria.



1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde sus inicios La Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores "FORO MIRAFLORES" ha venido desarrollando actividades de crédito como una actividad secundaria dentro de la organización y por lo tanto no se le ha prestado importancia, debido a esto se ha venido operando de manera poco eficiente las actividades referentes a las cuentas por cobrar, ya que dentro del manual de control interno de la Asociación de Pobladores y Productores no existen procedimientos de control contable y administrativo que sirvan de guía para el otorgamiento de créditos en sus diferentes fases desde la recepción de solicitud hasta su pago. Cabe señalar que la organización no cuenta con un equipo necesario que se dedique exclusivamente al control de las cuentas por cobrar, además que sus controles internos son débiles, lo cual se ha reflejado en las siguientes circunstancias:

Criterios de selección de clientes es inapropiado. Debido a que el control interno es débil existe un mayor riesgo de que ocurran errores al realizar las operaciones de las cuentas por cobrar

No hay seguimiento a los clientes que se les otorga créditos (No hay gestión de cobro)

Existe un alto porcentaje de cuentas consideradas como incobrables.

Falta de capacitación al personal encargado de realizar las operaciones de crédito (cuentas por cobrar)

Ausencia de un departamento que se encargue de realizar todas las gestiones referentes a las cuentas por cobrar.



De no tomarse medidas correctivas para tal situación la organización seguiría aumentando los niveles de incobrabilidad de sus cuentas por cobrar, generando así pérdidas económicas significativas que no le permitirán a la organización aumentar la eficiencia y productividad en las operaciones, lo cual afectaría la confiabilidad de la información financiera para la toma de decisiones acertadas, ya que las cuentas por cobrar reflejan un renglón importante en los estados financieros

Por lo que se hace necesaria la aplicación de un buen sistema de control interno que comprendan métodos y procedimientos estrechamente relacionados a la salvaguarda de las cuentas por cobrar, y a la eficacia de los registros financieros, incluyéndose aprobaciones y autorizaciones de créditos, separación de tareas, la custodia de las cuentas y controles físicos para las mismas, lo cual inciden directamente en el grado de confianza de la información financiera.

1.3.1 Formulación del Problema

¿Cuál es la incidencia del Sistema de Control Interno en los procesos de las cuentas por cobrar de la asociación de pobladores y productores de Miraflores Foro Miraflores en el periodo 2010-2011?

1.3.2 Sistematización del Problema.

¿Cuáles son los componentes, objetivos y normas del Sistema de Control Interno en la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores "Foro Miraflores"?



¿Existe un manual de control interno en donde se detallen las políticas, procesos y criterios a mantener y a ejecutar en las cuentas por cobrar?

¿Qué condiciones internas dentro la organización debilita la aplicación de controles en la ejecución de las transacciones u operaciones que realiza, en la aplicación del Control Interno en las Áreas Operativas, Administrativas y Financieras?

¿Cuál es el grado de cumplimiento de la aplicación del sistema de Control Interno en los procesos de cuentas por cobrar de la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores "Foro Miraflores"?

¿Qué procedimientos de Control Interno deben aplicarse para que garanticen la eficiencia y eficacia en las operaciones de cuentas por cobrar, confiabilidad de la información financiera?

¿Cuál es el porcentaje de cuentas incobrables de la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores "FORO MIRAFLORES"?

¿Cuáles serán las ventajas al aplicar la propuesta de mejoras al Sistema de Control Interno para disminuir el riesgo sobre los activos



II OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Evaluar el Sistema de Control Interno y su incidencia en los procesos de las cuentas por cobrar de la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores y su funcionamiento financiero "FORO MIRAFLORES", Estelí en el periodo 2010-2011.

2.2 Objetivos Específicos

2.2.1 Describir los componentes, objetivos y normas del Sistema de Control Interno (COSO I) de la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores "Foro Miraflores"

2.2.2 Determinar el nivel de cumplimiento de control interno aplicable en los procesos operativos, administrativos y financiero de las cuentas por cobrar de la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores "Foro Miraflores"

2.2.3 Identificar los procedimientos, políticas contables y de control interno aplicable a las cuentas por cobrar de la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores "Foro Miraflores"

2.2.4 Verificar el porcentaje de cuentas incobrables de la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores "Foro Miraflores"

2.2.5 Proponer medidas que fortalezcan el control interno existente en la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores "Foro Miraflores".



III. MARCO TEORICO

3.1 Perfil de la Empresa.

3.1.1 Historia de la Empresa

Foro Miraflores es una asociación de pobladores y productores del área protegida de Miraflores Moropotente, que aglutina a todos los sectores sociales, productivos y ambientales, con una visión de desarrollo ambiental con participación ciudadana, que se constituyó como una Asociación de Pobladores en sesión extraordinaria desarrollada por el Consejo Municipal de la Alcaldía de Estelí, realizada en el Centro de Gestión Ambiental en la comunidad El Cebollal – Miraflores el 29 de Enero del año 2002. Su personería jurídica fue aprobada el 21 Febrero del 2005 por la Asamblea Nacional de Nicaragua y publicada el 5 de Abril en la Gaceta Diario oficial.

El Foro Miraflores nace, como una respuesta a las diferentes necesidades de los Mirafloreses, teniendo en cuenta el contexto y las condiciones existentes en éste, las principales ventajas del Foro Miraflores es ser una organización local, lo cual favorece, las tendencias del Foro Miraflores son hacia una organización más consolidada, la definición de políticas más claras para la organización el fortalecimiento de las capacidades organizativas y financieras y por ende mayor capacidad económica.

En el año 2002 El foro Miraflores ejecuta su primer proyecto el cual estaba enfocado a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la zona, este proyecto fue financiado por TROCAIRE, actualmente El Foro Miraflores ejecuta 3 proyectos para lo cual cuenta con la colaboración de:

Agro Acción Alemana

Trocaire



Raleigh Internacional

Dichos proyectos están enfocados a mejorar la calidad de vida de los habitantes de Miraflores y la protección del medio ambiente mediante la capacitación de pobladores en temas de interés social como son Género y Generacional, Educación ambiental y impulsando iniciativas económicas que sean amigables al medio ambiente.

Debido a todas estas acciones el Foro Miraflores llegó a ser un candidato fuerte para que se le otorgara el comanejo del área protegida de Miraflores Moropoten, por lo que al someterse a licitación la administración del área protegida el Foro Miraflores participó en dicha licitación logrando así ser el administrador del Área protegida Miraflores Moropoten mediante decreto ejecutivo N° 42-91; Norma y regula a través de la ley 217; Ley General del medio Ambiente y los Recursos Naturales.

3.1.2 Misión

Ser facilitadores de procesos y coordinar acciones con los diferentes organismos e instituciones, actores y sectores sociales, en el marco del Plan de Manejo del Paisaje Terrestre Protegido, para resolver necesidades encaminadas a mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

3.1.3 Visión

Promover la participación de todos los sectores, fortaleciendo la integración del enfoque de género y generacional; trabajando en coordinación con organismos de carácter social, económico y ambiental gestionando y ejecutando proyectos sociales, económicos y ambientales para mejorar la calidad de vida los habitantes del territorio y del ambiente.



3.1.4 Objetivo General

Mejorar la calidad de vida de pobladores (as) y productores (as) del área protegida de Miraflores Moropotense en los aspectos sociales, económicos y ambientales.

3.1.5 Objetivos Específicos

- ❖ Crear condiciones de desarrollo social (salud, educación, vivienda, deporte) y vías de acceso a los pobladores (as) y productores (as) del área protegida de Miraflores Moropotense.
- ❖ Fortalecer la participación consciente de pobladores (as) y productores(as) en la elaboración, ejecución y evaluación del plan de manejo del área protegida Miraflores Moropotense.
- ❖ Lograr una organización con un funcionamiento eficiente de los diferentes órganos de la Asociación de Pobladores (as) y Productores (as) del área protegida Miraflores Moropotense, con capacidades de administración, gestión, ejecución.

3.1.6 Principales líneas de acción:

- ❖ El Foro Miraflores es el responsable de la administración del área protegida Miraflores (PTPMM).
- ❖ Garantiza la protección y conservación de los recursos naturales del área.



- ❖ Es facilitador de procesos organizativos, productivos, políticos, sociales, culturales y económicos.
- ❖ Gestión de fondos económicos (proyectos) para la ejecución de actividades encaminadas a la protección del medio ambiente y a mejorar las condiciones de vida los habitantes a través de programas productivos, pecuarios y seguridad alimentaria.
- ❖ Promueve y ejecuta proyectos sociales y económicos a través de programas de financiamiento dirigidos principalmente a pobladores y productores del área.
- ❖ Desarrolla proyectos educativos a través de programas de becas y capacitación beneficiando a maestros, jóvenes, niños/as, guarda bosques voluntarios, policía voluntaria, líderes comunitarios y población en general.
- ❖ Promueve acciones de divulgación y educación ambiental utilizando una radio comunitaria ubicada en el área.
- ❖ Promueve la capacitación en el Liderazgo del FORO para mejorar la capacidad de gestión.
- ❖ Promueve la participación de Mujeres, y Jóvenes en el territorio (participación ciudadana).

3.1.7 Valores:

- ❖ Humanos
- ❖ Sociales



- ❖ Ambientales
- ❖ Respeto
- ❖ Igualdad
- ❖ Bien común

3.2 Control Interno

3.2.1 Concepto

Para Estupiñán, 2006 el Control Interno es un proceso ejecutado por la junta directiva o Consejo de Administración de una entidad, por su grupo directivo (Gerencial) y por el resto del personal, diseñando específicamente para proporcionarle seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos, tal y como plantea (Mantilla, 2005).

Efectividad y eficiencia de las operaciones

Confiablez en la información financiera

Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Esta definición de control es amplia por dos razones. Primero es la manera como los ejecutivos principales intercambian puntos de vista sobre control interno en la administración de los negocios.

Segundo acomoda subconjuntos del control interno. La definición también proporciona una base para evaluar la efectividad del control interno.

Realmente para que una institución sea eficiente y productiva tiene que existir el manual de Control Interno, el cual debe resaltar una gran importancia para los cuerpos directivos, la Gerencia y el personal para proporcionar certeza sobre el logro de los objetivos de la institución en base a los objetivos del control Interno. A demás que asegura la confiabilidad de la información financiera y salvaguarda los activos frente a los fraudes.



Por tanto se puede definir el control como el proceso puntual y continuo que tiene por objeto comprobar si el desarrollo de las operaciones se ha efectuado de conformidad a lo planificado y alcanzado los objetivos programados, así mismo debe ser puntual, cuando se aplica eventualmente a ciertas áreas, funciones, actividades o personas.

Según la Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades fiscalizadoras superiores (INTOSAI) El Control interno puede ser definido como el Plan de Organización y el Conjunto de Planes, Métodos, Procedimientos y otras Medidas de una Institución tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos principales: Promover operaciones metódicas económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada., preservar el Patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, fraudes o irregularidades, respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma., obtener Estados Financieros y de Gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos.

3.2. 2 Objetivos del Control interno.

Cada entidad fija su misión estableciendo objetivos que espera alcanzar y las estrategias para conseguirlo. Los objetivos pueden ser para entidad como un todo o específicos para las actividades dentro de la entidad.

Según Mantilla, 2005, ubica los objetivos del control interno dentro de tres categorías.

Objetivos relacionados con las operaciones: se refiere a la eficacia y la eficiencia de las operaciones de la entidad, incluyendo los objetivos de



rendimiento, de rentabilidad y la salvaguarda de los recursos contra posibles pérdidas.

Objetivos relacionados con la información financiera: Se refiere a la preparación de estados financieros y a la prevención de falsificaciones de la información financiera publicada, a menudo estos objetivos están condicionados por agentes externos.

Objetivos de cumplimiento: Este objetivo se refiere al cumplimiento de las leyes y normas a la que está sujeta la entidad.

3.2.3 Principios de Control Interno

Según Hurtado, Bustamante, De los Ríos, 2008, el Control interno implica que éste se debe diseñar tomando en cuenta los siguientes principios

El principio de igualdad: consiste en que el Sistema de Control Interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.

El principio de moralidad: todas las operaciones se deben realizar no sólo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad. Los valores morales surgen primordialmente en el individuo por influjo y en el seno de la familia, y son valores como el respeto, la tolerancia, la honestidad, la lealtad, el trabajo, la responsabilidad, etc. Los valores morales perfeccionan al hombre en lo más íntimamente humano, haciéndolo más humano, con mayor calidad como persona.

El principio de eficiencia: vela porque, en igualdad de condiciones de calidad y



oportunidad, la provisión de bienes y/o servicios se haga al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.

El principio de economía: vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización.

El principio de celeridad: consiste en que uno de los principales aspectos sujetos a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización, a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.

Los principios de imparcialidad y publicidad: consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la información.

El principio de valoración de costos ambientales: consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un valor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales sus operación pueda tenerlo.

El principio del doble control: consiste en que una operación realizada por un trabajador en determinado departamento, sólo puede ser aprobada por el supervisor del control interno, si esta operación ya fue aprobada por el encargado del departamento. Cuando se efectúa la asignación de funciones, hay que tener presente que el trabajo que ejecuta un individuo, sea el complemento del realizado por otro, el objetivo es que ninguna persona debe poseer el control total.



3.2.4 Clasificación del control interno.

Es necesario conocer la clasificación del control interno que según Aguirre, 1997, clasifica la control interno, como contable y control administrativo.

3.2.4.1. El control interno contable, está conformado por los controles y métodos establecidos para salvaguardar los activos y la confiabilidad y validez de los registros y sistemas contables.

3.2.4.2. El control interno administrativo representa los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección.

Generalmente estos dos controles se entrelazan dentro de la gestión de la empresa. El sistema de control interno, el control contable tiene una gran importancia por la veracidad que da lugar a toda la organización contable, pero no hay que olvidar que en la empresa también existe un sistema administrativo que no solo se apoya en la contabilidad, sino que contempla un total de funciones que contribuyen a la marcha de los distintos sistemas operativos de la misma.

3.2.5 Procedimientos de Control Interno

Blanco, Luna, 2003, define Los procedimientos de control como las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las directivas de la administración. Los procedimientos de control tienen diferentes objetivos y se aplican en distintos niveles organizacionales y funcionales.

Es importante mencionar que los procedimientos de control interno abarcan dos áreas medulares, la administrativa y contable, mencionando que los procedimientos administrativos están dirigidos al proceso de decisiones que



lleven a la autorización de transacciones por parte de la gerencia, mientras que los procedimientos contables comprenden aquellos que están dirigidos a la protección de los activos y confiabilidad de los registros financieros.

3.2.6. Procesos

Un proceso es un programa en ejecución, los procesos pueden ser cooperantes o independientes, en el primer caso se entiende que los procesos interactúan entre sí y pertenecen a una misma aplicación. En el caso de procesos independientes en general se debe a que no interactúan y un proceso no requiere información de otros o bien porque son procesos que pertenecen a distintos usuarios.

La implementación de procesos se logra debido a que el sistema operativo almacena en una tabla denominada tabla de control de procesos información relativa a cada proceso que se está ejecutando en el procesador. Cada línea de esta tabla representa a un proceso.

3.2.6.1. Procesos administrativos

Proceso de administración consiste en planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa y dirigir y controlar sus actividades. Se ha comprobado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desean alcanzar, por ello hay que considerar que el administrador debe tener una función individual de coordinar, sin embargo parece más exacto concebirla como la esencia de la habilidad general para armonizar los esfuerzos individuales que se encaminan al cumplimiento de las metas del grupo (Mantilla, 2005).



En otras palabras el proceso administrativo son las actividades que el administrador debe llevar a cabo para aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales, etc., con los que cuenta la institución. Estas consisten en las siguientes funciones:

3.2.6.1.1. Organización

La organización agrupa y ordena las actividades necesarias para lograr los objetivos, creando unidades administrativas, asignando funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquías; estableciendo además las relaciones de coordinación que entre dichas unidades debe existir para hacer optima la cooperación humana, en esta etapa se establecen las relaciones jerárquicas, la autoridad, la responsabilidad y la comunicación para coordinar las diferentes funciones.

3.2.6.1.2. Integración

Consiste en seleccionar y obtener los recursos financieros, materiales, técnicos y humanos considerados como necesarios para el adecuado funcionamiento de un organismo social., la integración agrupa la comunicación y la reunión armónica de los elementos humanos y materiales, selección entrenamiento y compensación del personal.

Consiste en establecer anticipadamente los objetivos, políticas, reglas, procedimientos, programas, presupuestos y estrategias de la entidad.

3.2.6.1.3. Dirección

Es la acción e influencia interpersonal del administrador para lograr que sus subordinados obtengan los objetivos encomendados, mediante la toma de decisiones, la motivación, la comunicación y coordinación de esfuerzos la dirección contiene: ordenes, relaciones personales jerárquicas y toma de decisiones.



3.2.6.1.4. Control

Establece sistemas para medir los resultados y corregir las desviaciones que se presenten, con el fin de asegurar que los objetivos planeados se logren.

Así mismo consiste en establecimiento de estándares, medición de ejecución, interpretación y acciones correctivas.

3.2.6.2. Procesos Operativos

Son procesos destinados a llevar a cabo las acciones que permiten desarrollar las políticas y estrategias definidas para la empresa para dar servicio a los clientes. De estos procesos se encargan los directores funcionales, que deben contar con la cooperación de los otros directores y de sus equipos humanos. (Leiva y Fernández, S.F.)

Los procesos operativos con los que cuenta la institución están relacionados y desarrollados de tal forma que garantizan la eficiencia y eficacia de las actividades, esto permite incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios y convertirnos en una entidad líder en la prestación de servicios asociados a la seguridad operacional a nivel mundial.

3.2.6.3. Proceso Financiero.

Las políticas y procesos de contabilidad, serán entendidas como los principios, base, convenios, reglas y practicas específicas que los órganos de alta dirección de la Cooperativa (asamblea de socios Consejo de Administración y Junta de Vigilancia) adoptan y autorizan poner en práctica dentro de la institución para el registro contable de todas las transacción y para la elaboración y consolidación de los estados financieros.



3.2.7 Responsabilidad del Control interno

Según Blanco, Luna, (2003) La dirección es directamente responsable de todas las actividades de una entidad, entre ellas su sistema de control interno. Naturalmente, las responsabilidades de los diferentes niveles directivos de una entidad en relación al, control interno varían, en función de su jerarquía y diferirán a menudo considerablemente, según las características de la entidad.

En cualquier organización, el presidente o director general es el máximo responsable del sistema de control interno. Uno de los aspectos más del ejercicio de esta responsabilidad es asegurar que existe un entorno de control positivo. Más que ningún otro individuo o función, el presidente marca la pauta en cuanto a los factores del entorno de control y otros componentes del control interno.

Un presidente con altos valores éticos puede ayudar mucho a instaurar los mismos valores en el consejo de administración. En cambio un presidente que carezca de dichos valores no podrá o no querrá tener miembros del consejo que si los posean.

3.3 Informe COSO

COSO son las siglas del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (Comité de Patrocinadores de la Comisión Treadway), que patrocinó el informe de investigación de los Estados Unidos titulado Control Interno. Este informe trata de materializar un objetivo fundamental y definir un nuevo marco conceptual del Control Interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema, logrando así que, al nivel de las organizaciones públicas o privadas, de la auditoría interna o externa, o de los niveles académicos o legislativos, se



cuenta con un marco conceptual común, una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados. (Rojas, 2009)

3.3.1 Antecedentes del informe COSO

Según Rojas, 2009, el denominado "INFORME COSO" sobre Control Interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida al Control Interno.

Este informe plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON FRAUDULENT FINANCIAL REPORTING creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS). El grupo estaba constituido por representantes de las siguientes organizaciones.

- American Accounting Association (AAA)

American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)

Financial Executive Institute (FEI)

Institute of Internal Auditors (IIA)

Institute of Management Accountants (IMA)

El Informe del "Committee of Sponsoring Organization" (COSO), el cual se le conoce también como "La Comisión de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway", mostró una nueva definición sobre el Control Interno que consiste en un proceso integrado a los procesos y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuados por Consejo de la



Administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de los objetivos incluidos en las categorías siguientes:

Eficiencia y eficacia en las operaciones.

Confiable en la información financiera.

Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

El Informe COSO internacionalmente se considera hoy en día como un punto de referencia obligado cuando se tratan materias de Control Interno, tanto en la práctica de las empresas como en los niveles y docentes.

El concepto anterior responde a los intereses de todas las partes, facilita la comunicación y unificación de las expectativas, así mismo para Rojas (2009), su aplicación es en todas las entidades por las autoridades competentes con el fin de lograr los objetivos antes mencionados.

3.3.2 Componentes del Control Interno

Para Estupiñán, 2006, el Control Interno contempla cinco componentes para proporcionar un marco de referencia útil para que los auditores conozcan cómo pueden afectar la auditoría los diferentes aspectos del control de una entidad, basado en el Informe COSO y derivados del estilo de la dirección e integrados al proceso de gestión de la institución.

- ❖ Ambiente de control
- ❖ Evaluación de riesgos
- ❖ Actividades de control



- ❖ Sistema de información y de control
- ❖ Supervisión y monitoreo

Los cinco elementos deben actuar en forma conjunta para que se pueda generar un efectivo control interno en las empresas. El siguiente esquema muestra la interrelación que existe entre los cinco componentes del control interno:

Figura 3: Componentes del Control Interno



Fuente: Informe COSO, 1992

Los componentes del Control Interno están vinculados entre si y permiten una sinergia (acción conjunta de dos ó más causas) formando un sistema integrado que responde de manera dinámica a las circunstancias cambiantes del entorno. Están entrelazados con las actividades operativas del organismo coadyuvando a la eficiencia y eficacia de los mismos, estos componentes son tan eficaces que proporcionan un grado de seguridad razonable de que los objetivos



establecidos van a cumplirse, convirtiéndose por lo tanto en criterios que determinen la eficacia del sistema de control interno de la organización.

Es necesario por lo tanto conocer los objetivos, metas, programas, planes y directrices de la administración, o de la máxima autoridad del organismo, para establecer la correlación que deba existir entre estos componentes de control y el logro de los objetivos dentro de la organización, de tal forma que la implementación del control interno influya de manera positiva en la eficiencia y eficacia de operación y en la toma de decisiones de la organización.

Analizando los conceptos de los componentes del Control Interno, se considera que todos los componentes son un mecanismo que le sirven de base a los cuerpos directivos, Gerencia y personal de la institución para garantizar el cumplimiento de los objetivos del Control Interno, así mismo para que como un solo equipo se logre cumplir con la misión institucional(2006)

3.3.2.1 Ambiente de control

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influence la actividad del personal con respecto al control de sus actividades (Estupiñán, 2006). En esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable a la vez para la realización de los objetivos del Control Interno, este se convierte en el fundamento de los demás componentes del control, provee la disciplina y estructura para una institución, a su vez tiene la incidencia en las actividades, asignación de autoridades y responsabilidad, organización y desarrollo de los cuerpos directivos, Gerencia y personal entre estos miembros deben compartirse valores creencias, además del desarrollo conciencia en el personal sobre la importancia del control.

Según Estupiñán, 2006, el ambiente de control influye en la estrategia y en los objetivos establecidos, estructurando las actividades del negocio, identificando,



evaluando e interpretando los riesgos. Así mismo la dirección establece la filosofía de gestión de riesgos, determinando el grado de riesgo que asumirá la organización. Se entiende como grado de riesgo la cantidad de riesgo que la organización está dispuesta a aceptar para el logro de su objetivo (Mantilla, 2005). Por lo tanto se puede decir que el ambiente de control incide sobre el funcionamiento de las actividades de control, la información, los sistemas de comunicación y las actividades de supervisión.

3.3.2.2 Evaluación de riesgo

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben de ser disminuidos (2006) Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y mejorar riesgos específicos asociados con cambios, tanto los que influyen con el entorno de la organización como en el interior de la misma.

Es importante mencionar que en toda institución debe establecerse objetivos tanto generales como de actividades relevantes para obtener una base sobre la cual se pueden identificar y analizar los factores de riesgo que puedan atentar contra el cumplimiento de los objetivos. Estos riesgos deben ser evaluados por auditoría interna en caso que lo hubiera de lo contrario por auditoría externa, en todo caso el auditor deberá tener un entendimiento de los procesos de la institución para identificar los riesgos relevantes en la información financiera y tomar acciones para disminuir o eliminar estos riesgos y sus resultados. El nivel de riesgo a medir por el auditor será de acuerdo al tamaño de la institución.

Se concluye que este componente tiene una gran importancia para la institución ya que al detectarse riesgos de importancia relativa se puede evaluar la posibilidad de su concurrencia y decidir sobre las acciones para administrarlo al igual que si es un riesgo eventual que ya haya sido superado.



La evaluación de riesgos permite a la organización considerar los potenciales acontecimientos que pudieran afectar el logro de sus objetivos.

La metodología de evaluación de riesgos de una organización normalmente comprende una combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas (Mantilla, 2005).

Por lo tanto en aquellos casos donde los riesgos no son cuantificables, o cuando no se poseen datos suficientes y creíbles para evaluaciones cuantitativas, deben utilizarse técnicas de evaluación cualitativa, sin embargo, no debemos olvidar que la cuantificación nos brinda más precisión en la evaluación de los riesgos, por ello debe considerarse.

Al momento de evaluar los acontecimientos no lo debemos hacer individualmente, sino que debemos tener en cuenta la correlación que pudiera existir entre distintos acontecimientos, y las secuencias de acontecimientos que se combinan e interactúan para crear los impactos sobre la organización. Se puede decir que siempre existirá un riesgo, no solo porque los recursos son limitados, sino también debido a la incertidumbre del futuro y a limitaciones inherentes a otras actividades, por tal razón para cada riesgo significativo la dirección debe generar potenciales respuestas.

3.3.2.3 Actividades de control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que la respuesta a los riesgos sea correctamente efectuada. Las actividades de control ocurren en todos los niveles y funciones de la organización.

Estupiñán (2006) define como actividades de control aquellas que realizan la Gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las



actividades asignadas, expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos, que deben tener la aprobación de:

- ❖ **Verificación:** Los responsables de cada función revisan los resultados obtenidos al fin del periodo.
- ❖ **Inspección:** Se realiza una serie de controles para comprobar la exactitud, totalidad y autorización de las transacciones, los datos introducidos en el ordenador se revisan haciendo uso del punteo manual.
- ❖ **La revisión de indicadores de rendimiento:** Es el análisis de un conjunto de datos (operativos y financieros) junto con la puesta en marcha de acciones correctivas.
- ❖ **Salvaguardar los recursos:** Los equipos, los activos financieros entre otros activos son objetos de protección y periódicamente se deben de someter a recuentos físicos cuyos resultados se deben de comparar con los datos que figuran en controles anteriores.
- ❖ **Segregación de funciones.** Con el fin de reducir riesgos de que se cometan errores o irregularidades, las tareas se reparten entre los empleados.
- ❖ **Supervisión:** Los resultados obtenidos se analizan comparándolos con los presupuestos, las provisiones y los resultados obtenidos en periodos anteriores y de los competidores. (Coopers y Lybrand, 2008)



- ❖ Capacitación adecuada: Las autoridades de control y vigilancia mediante el establecimiento de requerimientos del Control Interno, así como en el examen directo de las operaciones de la organización haciendo uso de las recomendaciones que la fortalezcan (Estupiñan.2006).

Todas estas actividades pueden ser dada a través de manuales o de manera computarizada en áreas administrativas u operacionales, lo cual sean considerados como indicadores preventivos o detectivos. Podrían ser reales o potenciales, encaminadas a disminuir el riesgo de la institución, para que esta pueda llegar a cumplir con la misión y los objetivos, así como proteger los recursos propios o determinar si los hay; lo importante en este componente que el auditor al conocer el Control Interno es prevenir, detectar o corregir cualquier representación errónea de importancia relativa y que le ayude a diseñar procedimientos adicionales de auditoría que corresponda a riesgos evaluados.

3.3.2.4. Sistema de información y control

Los sistemas de información están diseñados en todo el ente y todo atiende a uno a o más objetivos de control, de manera amplia se consideran que existen controles generales y control de aplicación sobre los sistemas de información. Estos controles pueden asegurar la operación y continuidad adecuada e incluyen el control sobre los sistemas computarizados, operaciones, funciones de desarrollo y mantenimientos de sistemas como soporte técnico, administración de datos contingencias y otros, y los controles de aplicación dirigidos hacia lo interno de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente.

Es bueno observar que los sistemas de información y tecnología incrementan la productividad y competitividad, si existe un buen sistema de información y la



comunicación necesaria entre todos los niveles servirá para garantizar la eficiencia y productividad en la institución. La información, tanto interna como externa, debe ser identificada, captada y comunicada en tiempo y forma para poder así evaluar los riesgos y establecer la respuesta a los mismos. Por tanto la información se origina en diversas fuentes (internas, externas) y tiene diferentes características (cualitativa, cuantitativa), generando un gran desafío que es el de contar con un gran volumen de información, del que deberá ser captada la información relevante, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores, permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

3.3.2.5 Supervisión y monitoreo

La evaluación es necesaria para detectar por ejemplo si existen controles débiles e insuficientes para que la Gerencia apoye directamente estos controles, los mejore y ponga en práctica el seguimiento tanto a los controles débiles como a los fuertes le dará al auditor una guía para afianzar sobre estos controles sobre todo en las áreas críticas de la Institución para evitar el riesgo o minimizarlo.

En general los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido, tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia. La función de los controles está definido como un proceso que compara lo ejecutado con lo programado, para establecer si hay desviaciones y tomar medidas correctivas, que no se obvие la acción y poder cumplir con los objetivos.



3.4 CUENTAS POR COBRAR.

3.4.1 Concepto

Según Guajardo (2002), son definidas al igual que cualquier activo, como recursos económicos propiedad de una empresa a la cual genera un beneficio en el futuro. Forman parte del activo circulante y entre las principales cuentas que están incluidas en cuentas por cobrar.

Gómez, F (1,981) establece que las cuentas por cobrar son acreencias a favor de la empresa, liquidables dentro del ejercicio normal de la misma, y proveniente de sus actividades específicas en que comercia.

En base a lo anterior podemos mencionar que las cuentas por cobrar representan un activo de gran relevancia para las empresas, ya que representan activos líquidos capaces convertirse en efectivo en periodos cortos. En términos generales es la representación financiera de la relación Deudor-Acreedor que otorga el derecho de recibir efectivo.

3.4.2 Características de las Cuentas por Cobrar

De acuerdo a Pérez, L (2,003), en las cuentas por cobrar hay características especiales que se derivan de la naturaleza de la empresa, su estudio es primordial en la revisión de esta partida, lo que obliga a tomar en cuenta como características:

1. Que sean cobrables
2. Que correspondan con autenticidad a crédito de las empresas cuyas cuentas se auditan.

De manera general el hecho característico de las cuentas por cobrar es el cobro de las mismas, Sin embargo, este aspecto en ocasiones debe ser tratado



con sumo cuidado ya que de la presencia de mayores o menores cantidades de créditos pendientes de cobro se derivan el incremento de los riesgos para la organización desencadenando diversas consecuencias financieras, como mayores gastos de cobranza e intereses, cuentas que pasan a ser incobrables por insolvencia por parte del cliente.

En base a lo planteado, se desprende la importancia de la cobranza de este importante rubro, ya que con frecuencia representa la mayor y más consistente fuente de entradas de efectivo de una empresa; por lo cual es indispensable llevar un correcto seguimiento al cobro de los mismos; en vista de que en la mayoría de los casos la capacidad de la empresa para generar el efectivo necesario que le permita desarrollar cabalmente sus operaciones diarias depende en gran medida del valor, de la recuperabilidad y fechas de vencimiento de sus cuentas por cobrar.

De ahí, lo esencial del establecimiento y cumplimiento de controles que aseguren una adecuada administración de las cuentas por cobrar, de manera que la organización pueda disponer de la liquidez necesaria para cumplir sus compromisos a corto plazo sin que se vea afectada la solvencia y capacidad de pago; soportándose en una eficiente y oportuna gestión de crédito y cobranza.

3.4.3 Clasificación de las cuentas por cobrar

Tomando en cuenta que las cuentas por cobrar representan para la empresa un derecho exigible, y por lo tanto se presentan en el balance general en el rubro de los activos.

Según Rosa Silva Granado se pueden clasificar de acuerdo a:

- 1- Su Disponibilidad
- 2- Atendiendo a su origen



3.4.3.1 Cuentas por cobrar según su Disponibilidad

Según su disponibilidad podemos clasificar las cuentas por cobrar en:

Cuentas por cobrar a Corto Plazo

Cuentas por cobrar a Largo Plazo

3.4.3.1.1 Cuentas por Cobrar a Corto Plazo

Son aquellas que se esperan realizar en efectivo en un plazo no mayor a un año a la ciclo financiero a corto plazo de la entidad y su presentación en el balance general se hará en el activo circulante.

3.4.3.1.2 Cuentas por Cobrar a Largo Plazo

Al contrario que las cuentas por cobrar a Corto Plazo estas esperan realizarse en efectivo en un plazo mayor de un año o mayor al ciclo financiero de corto plazo de la entidad, y se presentan en el grupo del activo no circulante.

3.4.3.2 Cuentas por Cobrar Según su Origen

De acuerdo a su origen se clasifican en:

Cuentas por cobrar a cargo de los Clientes

Cuentas por cobrar a cargo de otros deudores

3.4.3.2.1 Cuentas por cobrar a cargo de los clientes

Estas cuentas deberán incluir los documentos y cuentas a cargo de los clientes de la entidad, producto del otorgamiento de créditos y/o ventas de mercancías o prestación de servicios que representen la actividad normal de la empresa.

3.4.3.2.2 Cuentas por cobrar a cargo de otros deudores

Son originadas por operaciones distintas al giro de la empresa por ejemplo, prestamos a accionistas, empleados y funcionarios.



3.4.4 Reglas de Valuación de Cuentas por Cobrar

Según el Boletín C-3 Cuentas por Cobrar, que emite la comisión de principios de Contabilidad del Instituto Mexicano de Contadores Públicos menciona que Las cuentas por cobrar deben computarse de acuerdo al valor pactado originalmente del derecho exigible.

De acuerdo al principio de Valor histórico original, que indica que las transacciones y eventos económicos que la contabilidad cuantifica, se registran según las cantidades de efectivo que se afectan o su equivalente; es decir el valor que se afecte en una cuenta por cobrar será el que se estipule o pacte a través de un contrato o pagare.

Las cuentas por cobrar en moneda extranjera deben valuarse al tipo de cambio bancario que esté en vigor a la fecha de los estados financieros.

3.4.5 Provisión de Cuentas por cobrar.

Normalmente para las empresas que otorgan financiamientos existe el riesgo de que los clientes no paguen esta obligación, lo cual se convierte en incobrable o más bien en un gasto incobrable.

Según Vargas (1996) al método que utiliza la cuenta de provisión para cuentas incobrables se le llama método de estimación, pues cada vez que se realiza un crédito o cada fin de mes se registra el gasto estimado por incobrables, que eventualmente podrá darse como tal.

Las empresas realizan estas estimaciones de incobrable de acuerdo con la experiencia de la empresa o de empresas similares. Como mencionamos anteriormente esta provisión se estima en base a la experiencia, se estima un monto de incobrable lo más exacto posible, entendiendo que este gasto es



mera estimación, de allí que este no es deducible para el cálculo de impuestos sobre la renta, debido a que este impuesto se calcula en base a la utilidad neta.

Es importante mencionar que la provisión para cuentas incobrables se presenta inmediatamente después de las cuentas por cobrar dentro del grupo de los activos en el balance general de la empresa.

Métodos para calcular el monto de los gastos estimados por incobrables y de la provisión de las cuentas incobrables.

(1996) plantea tres métodos para calcular el monto estimado del gasto por incobrable y por ende el monto de la provisión:

3.4.5.1 Método de un porcentaje sobre las ventas netas a crédito.

Este método propone que por cada venta realizada al crédito que se realice un porcentaje de esta se va a registrar como incobrable sin importar cuál es el saldo para provisión para cuentas incobrables. Este porcentaje lo determina la empresa en base a su experiencia, dicho porcentaje podrá irse ajustando de acuerdo al con el comportamiento del crédito, tomando en cuenta que debe ser aprobado con anterioridad por la gerencia.

3.4.5.2 Método de un porcentaje de cuentas por cobrar

En este monto para calcular el monto de los gastos por incobrable, se estima y se establece un porcentaje sobre las cuentas por cobrar a fin de mes.

El monto que resulte de aplicar el porcentaje a las cuentas por cobrar es la cantidad en que debe quedar el saldo de la provisión para cuentas incobrables, pues este monto significa que con esa provisión estamos cubiertos por cualquier incobrable que pudiera producirse.



3.4.5.3 Método basado en el análisis de antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar.

El monto para ajustar la provisión se obtiene del análisis por antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar. Este es más científico por va analizar la probabilidad de incobrable cliente por cliente.

Este análisis es un listado que elabora la empresa cliente por cliente indicando para cada uno el tiempo de vencimiento de su cuenta.

3.4.6 Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar

En cuanto a los procedimientos de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar Defliese et al (2005) consideran que estos pueden clasificarse en procedimientos contables diseñados con la finalidad de corroborar el adecuado procesamiento y autorización previa de las operaciones de ventas, y procedimientos administrativos que abarcan el proceso de aprobación, procesamiento y autorización de las operaciones de venta.

De igual manera, Redondo (2004) y Santillana (2001) coinciden con el citado autor, los cuales se detallan:

3.4.6.1 Procedimientos Administrativos:

Santillana (2001) menciona entre los procedimientos administrativos de control Interno aplicados sobre las cuentas por cobrar, los siguientes:

- ❖ Deben efectuarse arqueos sorpresivos a la persona que maneje la documentación de las cuentas por cobrar.



- ❖ Las políticas de cobranza deben contemplar las condiciones de mercado y tomar en consideración el establecimiento de ágiles sistemas de cobranza.
- ❖ Debe llevarse un registro, en cuenta de orden, de las cuentas incobrables ya canceladas.
- ❖ Las notas de crédito siempre deben estar apoyadas por la documentación correspondiente y ser autorizadas por un funcionario responsable.
- ❖ Las rebajas, descuentos y devoluciones deben concederse al amparo de sólidas políticas escritas.
- ❖ Debe prepararse mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestren el comportamiento de los clientes, en especial los morosos.

Por su parte Redondo (2004) menciona dentro de estos procedimientos:

- ❖ Establecer el principio de separación de funciones, en especial las labores de ventas, registro de la cuenta por cobrar y recepción del efectivo.

De manera que el personal que maneja por ejemplo el área de ingresos no intervengan en las labores de elaboración de auxiliares y registros relacionados con las cuentas por cobrar, manejo de documentos base para factura, manejo y autorización de notas de crédito y documentación soporte, aprobación de rebajas y devoluciones en ventas, preparación, comprobación de los registros en el diario general, Intervención en el registro final, es decir, el libro mayor.



En cuanto a los procedimientos de control dirigidos al área de cobranza, pueden mencionarse:

- ❖ El departamento de ventas es el encargado de la aprobación de las condiciones de la venta y de créditos para lo referente al riesgo de la misma.
- ❖ El departamento de facturación debe ser independiente del de despachos y del registro en las cuentas de los clientes.
- ❖ Se procurará que las facturas estén prenumeradas.
- ❖ Una persona diferente a la que preparó las facturas las chequeará con las condiciones aprobadas por el departamento de ventas, especialmente en cuanto a precios, rebajas, descuentos, entre otros.

De lo antes expuesto, puede mencionarse que los procedimientos administrativos dirigidos a las cuentas por cobrar están dirigidos a regular y controlar el adecuado desenvolvimiento del proceso de ventas desde el momento en que se establecen las políticas de crédito, se genera la venta del bien o prestación del servicio, se factura, y se llevan a cabo las labores de cobranza; todo ello con la finalidad de garantizar su adecuado cumplimiento y apego a los lineamientos prescritos.

3.4.6.2 Procedimientos Contables:

Con respecto a los procedimientos contables de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar Santillana (2001) considera:



- ❖ Cualquier gravamen o condición que pese sobre las cuentas por cobrar debe ser claramente explicado en los estados financieros.
- ❖ Cualquier cancelación de venta debe estar basada en la factura original correspondiente y la documentación soporte.
- ❖ Las cuentas canceladas por incobrables deben ser autorizadas por la alta administración; además, se debe tratar de que cubran los requisitos de deducibilidad fiscal.

Por su parte, Redondo (2004) considera que deben aplicarse como procedimientos contables los siguientes:

- ❖ Es conveniente comparar mensualmente la suma de los saldos de los clientes, mayor auxiliar de cuentas por cobrar, con las cuentas de control del mayor general, en caso de discrepancias observadas, deben hacerse las averiguaciones a que haya lugar.
- ❖ Los documentos dados de baja en libros, deberán ser controlados y chequeados periódicamente.
- ❖ Deben enviarse periódicamente estados de cuenta a los clientes, con objeto de cerciorarse de que las cuentas que contablemente aparezcan pendiente de cobro sean reconocidas por los deudores. Esta debe llevarla a cabo una persona independiente de la que maneja las cuentas por cobrar.

En cuanto a las medidas de control al momento de recibir el pago por parte de los clientes debe tomarse en cuenta que si la empresa emplea su propio personal para el cobro de facturas, es necesario que el departamento de



cobranzas elabore una relación de facturas entregadas al cobrador, el cual la firmará y se quedará con una copia.

El cobrador diariamente relacionará las facturas cobradas y/o recibos y entregará su monto al cajero, firmará dos copias que junto con el informe de facturas no cobradas entregará al departamento de cobranzas; el cual enviará al de contabilidad una copia de la relación de facturas cobradas para que sean abonadas en las cuentas de los clientes.

Del mismo modo, cuando los clientes cancelan sus cuentas por medio de transferencias bancarias, el departamento de contabilidad al recibir del banco la correspondiente nota de abono le acreditará en la cuenta del cliente.

En base a lo anteriormente expuesto, se respalda el establecimiento de procedimientos de control administrativo y contable que garanticen que las operaciones y registros sean autorizados y procesados correctamente, desde el momento del otorgamiento del crédito hasta la cancelación del servicio por parte del cliente. Al mismo tiempo, éstos garantizan la mayor uniformidad y objetividad de la información registrada, generando información financiera actualizada y confiable para la toma de decisiones dentro y fuera de la organización.



IV PREGUNTAS DIRECTRICES

¿Cuáles son los componentes, objetivos y normas del Sistema de Control Interno de la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores "Foro Miraflores"?

¿Cuál es el nivel de cumplimiento del control interno aplicable en los procesos operativos, administrativos y financiero de las cuentas por cobrar de la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores "Foro Miraflores"?

·
Explicar los procedimientos, políticas contables y de control interno aplicable a las cuentas por cobrar de la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores "Foro Miraflores"?

¿Cuál es el porcentaje de cuentas incobrables de la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores "Foro Miraflores" ?

¿Cuáles serían las ventajas al aplicar medidas que fortalezcan el control interno existente en la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores "Foro Miraflores"?



V OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición	Sub Variables	Sub-Sub Variable	Indicadores	Preguntas	Escala	Instru- mento	Dirigida
Control Interno	El control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable para la consecución de los	Componentes del Control interno	Ambiente de Control	Integridad y valores ético	Cuenta la empresa con un Código de ética y valores	Si No	Entrevista	Administrador Junta Directiva
					Para la organización es indispensable la contratación de personal con valores éticos y morales?	Si No	Entrevista	Administrador Junta Directiva
				Competencia personal Aptitud	¿Qué nivel profesional tienen los empleados? El personal administrativo y contable poseen experiencia laboral en	Abierta Si No	Entrevista	Administrador Junta Directiva Junta Directiva Administrador



	objetivos					otras instituciones similares.	Reciben capacitaciones continuas sobre actualizaciones contables y de control interno. Si su respuesta es negativa justifique por qué?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador
						¿Considera usted que existe coordinación entre los funcionarios y el personal, que le permita ejercer eficaz y eficientemente su labor dentro de la organización?	Si No	Entrevista	Administrador Contador	



				¿Quién es la máxima autoridad de la organización.	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Junta Directiva
				¿Están correctamente definidos los niveles de autoridad y responsabilidad dentro de la organización?	Si No	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva
				¿A quién corresponde la implementación de controles internos dentro de la organización?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont
				Según su apreciación existe una concordancia entre las funciones que desempeña	Si No	Entrevista	Junta Directiva Administrador Contador Auxiliar Cont



				actualmente y el manual de funciones de la organización. Explique				Junta Directiva
			Estructura de la organización	Hace cuantos años surgió la asociación de pobladores y productores de Miraflores.	Abierta	Entrevista		Junta Directiva Administrador Contador Auxiliar Cont
				¿Cuál es la razón de ser de la asociación de pobladores y productores de Miraflores?	Abierta	Entrevista		Junta Directiva Administrador Contador Auxiliar Cont
				¿Cómo está estructurada organizacionalmente la asociación de	Abierta	Entrevista		Junta Directiva Administrador Contador Auxiliar Cont



				pobladores y productores de Miraflores?					Junta Directiva	
				¿Considera usted que la implantación de políticas y organización administrativa son compatible con la misión de la organización?				Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva
				Considera usted que un efectivo sistema de control interno facilitara la seguridad razonable del cumplimiento de objetivos operacionales y financieros de la organización ¿Por qué?				SI NO	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva
						Evaluación de Riesgos	Riesgo Operativos			



				Que deficiencias de control se han encontrado en las auditorias externa?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva
				Existe un manual de crédito donde se especifican todos los procedimientos. Si su respuesta es negativa justifique por qué?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva
				Una vez aprobado un crédito cuales son los procedimientos que se siguen para efectuar los desembolsos?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva
				Establece la empresa un porcentaje para	Abierta	Entrevista	Administrador Contador



				provisión de cuentas incobrables?					Auxiliar Cont Junta Directiva
				Las funciones de desembolsos, pagos y compras están suficientemente segregadas o existen mecanismos de autorización que garanticen independencia de funciones?				Abierta	Entrevista Administrador Contador Auxiliar Cont
				¿Conoce usted con cuanta periodicidad elabora los estados financieros el contador general y quienes son las personas encargadas de				Abierta	Entrevista Administrador Contador Auxiliar Cont



				revisarlos y autorizarlos						
	Actividades de Control interno	Gestión de desempeño		Cree usted que un efectivo control interno incide en las cuentas por cobrar?	SI NO	Abierta	Entrevista	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva
				Se elaboran planes de trabajo de acuerdo con las actividades asignadas a corto y mediano plazo?					Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva
				¿Cuáles son los mecanismos utilizados por la organización para la evaluación de sus funciones en el corto y mediano plazo?		Abierta	Entrevista	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva



				Políticas y procedimientos	Se encuentran claramente definidas las políticas y procedimientos existentes para otorgar un crédito en la organización?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva
					Qué medidas, procedimientos y normas de control interno, aplican en las cuentas por cobrar?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva
				Autorización adecuada de actividades y operaciones	Están debidamente documentadas todas las decisiones importantes de la organización?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva
					Sabe usted, si las	Abierta	Entrevista	Administrador



				operaciones y actividades que se realizan dentro de la organización son autorizadas de forma adecuada por la autoridad competente, tanto para los casos generales como para los casos específicos				Contador Auxiliar Cont Junta Directiva
				Quien autoriza y/o aprueba los créditos y los montos a desembolsarse?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva	
				Existe un comité de crédito encargado de la aprobación de créditos? Si su respuesta es positiva	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva	



				justifique?	Abierta	Entrevista	Junta Directiva
				¿Cuenta la organización con los sellos (cancelado, pagado, anulado) que identifique la operación o transacción?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva
				Que procedimientos siguen para el registro adecuado de las operaciones financieras?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva
				La persona que elabora cheques es la misma que se encarga de realizar los registros?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva



				Archivo y custodia de los recursos y registros	La documentación que respalda las operaciones, especialmente los comprobantes de contabilidad y su soporte, ¿Son archivados siguiendo un orden lógico?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva
					¿Esta implementado un adecuado Control Interno para proteger los activos y los registros que pueda evitar ser robado, dañado o extraviado?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva
					Quien se encarga de la custodia de la información financiera?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont



					¿Quién custodia los talonarios de cheques?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont
	Información y comunicación	Información Financiera		¿La información es registrada y comunicada a la Junta Directiva de la asociación, en la forma y oportunidad que le permita cumplir con sus responsabilidades, incluyendo las relacionadas con el Control Interno?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva	
				¿Se mantienen líneas definidas y recíprocas de comunicación entre los diferentes niveles que le permitan a la Directiva la adopción	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva	



				de decisiones oportunas?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont
				Utilizan sistema de contabilidad o elaboración los estados financieros de forma manual. Si su repuesta es positiva que sistema contable utilizan?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont
				Las cifras de los estados financieros son conciliadas con los saldos en libros?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont
				Considera usted que la información reflejada en los estados financieros es oportuna	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont



				para la toma de decisiones de la empresa?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont
				Siguen los principios de contabilidad y demás normas técnicas vigentes en el país para la elaboración de los Estados financieros?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont
			Control previo al desembolso	Verifican la documentación respaldo correspondiente antes de realizar los desembolsos?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont
				Revisan los montos autorizados con los	Abierta	Entrevista	Administrador Contador



				montos a desembolsar?				Auxiliar Cont	
				Se recibe documentación original antes de emitir el desembolso?			Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont
				Que otros controles previos al desembolso de un crédito realizan?			Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva
			Comunicación	¿Cuáles son los canales de comunicación dentro de la empresa?			Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva
				¿Quién define los canales de comunicación dentro de la organización?			Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont



				Considera efectivo los canales de comunicación dentro de la organización?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva
				Como fluye la información financiera dentro de la organización, es oportuna?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva
				Existe un departamento de auditoría interna en la organización?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva
	Supervisión	Evaluación de desempeño		Se realizan auditorías externa a cuentas por cobrar, son evaluados los resultados de las auditorías?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva



				Considera que hay cosas que mejorar en el desarrollo de las actividades?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont Junta Directiva
			Existen debilidades de control interno por mejorar ¿Cuáles son?	Abierta	Entrevista	Administrador Contador Auxiliar Cont	
	Evaluación del control interno	Métodos de evaluación del control interno	EGRESOS (Desembolsos y Pagos, Compras) Esta centralizada la función de desembolsos? Están debidamente autorizados los desembolsos de créditos?	SI-NO N/A	Cuestionario de control interno	Contador	



	SI-NO	Cuestionario de control interno	Contador
<p>Al cierre contable se realiza un análisis de las cuentas por cobrar?</p> <p>Se cuenta con análisis subsecuente de pagos y desembolsos?</p> <p>INGRESOS Y COBROS</p> <p>Se controlan adecuadamente y por separado los ingresos según su origen?</p> <p>Se emiten comprobantes y recibos oficiales de caja por cada pago recibido?</p>	<p>N/A</p>		



	Cuestionario de control interno	SI-NO N/A	La persona encargada de caja es la misma persona encargada de la gestión de cobro? Se realizan depósitos frecuentemente? Se mantiene un adecuado registro de las cuentas por cobrar, anticipos y fondos por depositar? Se autorizan adecuadamente los saneamientos de las cuentas morosas o incobrables?	Contador



				SI-NO N/A	Cuestionar io de control interno	Contador
				CAJA Y BANCOS Existe caja chica en la organización?		
				El fondo de caja es para gastos menores?		
				Existen procedimientos para el uso y manejo de caja chica?		
				La persona encargada de caja es una persona distinta de la que realiza los registros?		
				Se realizan arqueos sorpresivos a caja?		
				La persona encargada de los arqueos es		



	independiente del personal de tesorería?	SI-NO	Cuestionario de control interno	Contador
	Las cuentas bancarias están debidamente autorizadas?	N/A		
	Las cuentas bancarias están a nombre de la empresa?			
	Se notifica al banco cuando un firmante de cuentas bancarias abandona la empresa?			
	Al momento de cerrar una cuenta bancaria los cheques sin utilizar son devueltos a la institución bancaria?			



	SI-NO N/A	Cuestionar io de control interno	Contador
Está prohibida la firma de cheques en blanco?			
Se realiza seguimiento de las diferencias encontradas en las conciliaciones bancarias?			
Se exige doble firma para la emisión de cheques y para disponer de los fondos?			
Se autorizan suficientemente la apertura de nuevas cuentas bancarias?			
Se revisa			



					periódicamente los ajustes por los intereses de las cuentas bancarias?				
					Se controlan las cuentas inactivas o sin movimientos?				
					Cumplimiento de controles en las cuentas por cobrar	SI-NO			Administrador
					Se revisan mensualmente los saldos de cuentas por cobrar y son cotejados con los estados financieros?	N/A			Guía de observación
					Se informa a la Junta directiva del estado				



				<p>revisados y autorizados los montos de cuentas incobrables a sanear?</p> <p>Se realiza control cruzado entre los saldos de cuentas por cobrar registrados en el sistema contable y los expedientes de cuentas por cobrar?</p> <p>Garantiza que la documentación soporte de cuentas por cobrar sea original y cumpla con las especificaciones establecidas en la organización</p>			
--	--	--	--	--	--	--	--



Cuentas por Cobrar	Son definidas al igual que cualquier activo, como recursos económicos propiedad de una empresa a la cual genera un beneficio en el futuro. Forman parte del activo circulante y las principales cuentas que están incluidas en cuentas por	Cilientes	Cuentas incobrables	Provisión de cuentas incobrables	de	Al momento de realizar un desembolso se establece una provisión de cuentas incobrables.	Abierta	Entrevista	Contador Administrador Junta Directiva Auxiliar Cont Comité de crédito Contador Administrador Junta Directiva Auxiliar Cont Comité de crédito Contador Administrador Junta Directiva Auxiliar Cont Comité de crédito Contador Administrador Junta Directiva Auxiliar Cont Comité de crédito Contador Administrador Junta Directiva
						Cuál es el porcentaje establecido como cuenta incobrable al momento de realizar un desembolso?	Abierta	Entrevista	Contador Administrador Junta Directiva Auxiliar Cont Comité de crédito Contador Administrador Junta Directiva
						A los cuantos años de vencida una cuenta por cobrar la consideran incobrable dentro de la organización?	Abierta	Entrevista	Contador Administrador Junta Directiva Auxiliar Cont Comité de crédito Contador Administrador Junta Directiva
						Que procedimientos realizan antes de considerar una cuenta	Abierta	Entrevista	Contador Administrador Junta Directiva



cobrar.				como incobrable, Realizan gestión de cobro?	Abierta	Entrevista	Auxiliar Cont Comité de crédito
				¿Cómo se presenta la provisión para cuentas incobrables dentro del balance general de la empresa			Contador Administrador Junta Directiva Auxiliar Cont Comité de crédito
			Plazo de cuentas por cobrar	¿Cuáles son los plazos de las cuentas por cobrar?	Abierta	Entrevista	Contador Administrador Auxiliar Cont
				Quien establece los plazos de cuentas por cobrar?	Abierta	Entrevista	Contador Administrador Auxiliar Cont
				¿Cuál es el plazo máximo de cuentas por	Abierta	Entrevista	Contador Administrador



				procedimientos para la recuperación del crédito?				Auxiliar Cont
				Arqueos y Evaluaciones de cifras			Abierta	Contador Administrador Auxiliar Cont
	Proceso Administrativo			Con que frecuencia se elaboran los estados financieros: como el balance general, estado de resultado y flujo de efectivo?			Abierta	Contador Administrador Auxiliar Cont
				¿Con que frecuencia se realizan arqueos a las cuentas por cobrar?			Abierta	Contador Administrador Auxiliar Cont
				Dificultades en el cumplimiento de controles en la organización			Abierta	Contador Administrador Auxiliar Cont
				¿Cuáles son las dificultades relacionadas en el cumplimiento de las regulaciones de control			Abierta	Contador Administrador Auxiliar Cont



VI DISEÑO METODOLOGICO

En este capítulo se expone el diseño, la población, las técnicas y procedimientos que se utilizaron para llevar a cabo la investigación, así como los instrumentos de redacción que dieron respuesta a los objetivos planteados.

La investigación a realizar es de tipo explicativa porque se explica la incidencia del control interno en los diferentes procedimientos de las cuentas por cobrar y por último es un estudio de caso por ser una investigación que se desarrolla directamente en la empresa

El enfoque es cualitativo con uso de técnicas cualitativas, así como la utilización de un análisis para la evaluación de controles internos en procesos administrativos, operativos y financieros de la Asociación de Pobladores y productores de Miraflores Moropotente

6.1 Población

La población se refiere al conjunto para el cual se validan las conclusiones que se obtengan de los elementos o unidades involucradas en la investigación.

En esta investigación la población está representada por la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores "FORO Miraflores", Estelí.

6.2 Muestra

La investigación tomará como muestra las cuentas por cobrar de la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores "FORO Miraflores", Estelí.

- Presidente de Junta Directiva



- Contadora General
- Coordinador de equipo técnico
- Auxiliar Contable

Técnicas para la recopilación de la información

Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información. En esta investigación las técnicas a emplear son las entrevistas, observación directa. Análisis documental, revisión documental, las cuales se aplicaran a

- ❖ Presidente de Junta Directiva
- ❖ Contadora General
- ❖ Administrador
- ❖ Coordinador de equipo técnico
- ❖ Auxiliar Contable

Observación directa: Esta técnica se realiza sin intermediarios que distorsionen la información en su totalidad, permitiendo la obtención de datos, directamente de la realidad en el cual se encuentra el problema.

“La observación directa es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación” (Tamayo, 1999. p.122).

Entrevista: Es una técnica que permite recabar información de mucha importancia y además da una mayor libertad e iniciativa a la persona interrogada y al encuestador, tratándose en general de preguntas abiertas.

Esta técnica se aplicara al personal administrativo, directivo y técnico de la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores "FORO Miraflores", Estelí, con el fin de obtener información necesaria para el desarrollo de la



investigación, para lo cual se diseñara una guía de preguntas que vayan enfocadas a la obtención de datos necesarios para el cumplimiento de los objetivos planteados.

Revisión documental o bibliográfica: Esta técnica se aplico para la revisión de libros, folletos, enciclopedias, diccionarios, trabajos de grado, así como documentos de la empresa tales como, recibos de cobros, comprobantes de depósitos e ingresos de cajas que serán de gran ayuda para sustentar y orientar la investigación.

Análisis documental: Esta técnica se aplico para analizar la información recopilada, principios, procedimientos y demás aspectos relacionados con la investigación. Y a partir de este análisis se espera determinar cuales son las fallas y errores que se presentan, para formular recomendaciones concretas que permitan fortalecer las debilidades que pudieran encontrarse.

Técnicas e instrumentos utilizados en la investigación

TECNICA	INSTRUMENTO
Observación directa	
Entrevista	Guía de entrevista
Revisión documental o bibliográfica	
Análisis documental	Guía de análisis documental

Técnicas de análisis y procesamiento de datos

En el procesamiento de la información se utilizó el programa SPS para realizar el procesamiento de datos y tablas de opiniones de las entrevistas y guía de observación, a demás del análisis documental.



Técnicas de análisis	Técnicas de procesamiento de datos
<ul style="list-style-type: none">a) Análisis documentalb) Indagaciónc) Conciliación de datosd) Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajese) Otras que sean necesarias	<ul style="list-style-type: none">a) Ordenamiento y clasificaciónb) Procesamiento manualc) Proceso computarizado cond) SPS.



VII ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El trabajo realizado en esta tesis es sobre la Evaluación del sistema de control interno y su incidencia en los procesos de las cuentas por cobrar de la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores "FORO MIRAFLORES", Estelí en el periodo 2010-2011."El Control Interno es un proceso ejecutado por la junta directiva o Consejo de Administración de una entidad, por su grupo directivo (Gerencial) y por el resto del personal, diseñando específicamente para proporcionarle seguridad razonable de conseguir en la empresa" las tres siguientes categorías de objetivos.

- ❖ Efectividad y eficiencia de las operaciones
- ❖ Confiabilidad en la información financiera
- ❖ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

7.1. Componentes del Control Interno

7.1.1. Ambiente de control

7.1.1.1. Integridad y valores éticos

Ambiente de Control Interno consiste en el establecimiento de un entorno que estimule la influencia e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades, siendo de gran importancia para sustentar los otros cuatro componentes.

Cuadro N° 1 Cuenta la empresa con un código de ética y valores				
		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido
Válidos	No	4	100,0	100,0

Al aplicar la entrevista al personal un 100% manifestaron que en la empresa no existe un manual o código de ética y valores. Aunque dentro de la



organización se promueven valores éticos y morales de tal manera que el personal se encuentra motivado hacia la práctica de estos valores lo cual disminuye riesgos en cuanto a la confidencialidad de la información.

Otro factor de importancia dentro de la organización es la contratación de personal con valores éticos.

Tabla N° 2. Para la organización es indispensable la contratación de personal con valores éticos y morales			
		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Si	4	100,0

Al realizar entrevista a directivos de la organización y personal encargado de realizar contratación de personal el 100% manifiesta que para la organización es importante contratar personal con altos valores éticos y morales, ya que consideran que este un factor muy importante que contribuye a mantener la armonía del grupo de trabajo.

Para las organizaciones es importante establecer los valores éticos y de conducta que se esperan del recurso humano al servicio de la entidad, durante el desempeño de sus actividades propias. Los altos ejecutivos deben comunicar y fortalecer los valores éticos y conductuales con su ejemplo.

7.1.1.2 Competencia del personal

Con respecto a este indicador cuando se pregunto sobre el nivel profesional que deben tener los empleados de la organización un 35% respondió que no es necesario que posean un título universitario, alegando que para la organización es importante contribuir con el desarrollo profesional de las personas jóvenes, 65% consideran que es importante que los empleados al menos cuenten con el



título universitario considerándolo como requisito indispensable para la contratación.

Al consultarle sobre la experiencia profesional del personal administrativo contable en otras instituciones similares respondieron de la siguiente manera.

Tabla N° 3. El personal administrativo y contable poseen experiencia laboral en otras instituciones similares				
		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido
Válidos	Si	1	25	25
	No	3	75	75
	Total	4	100	100

Como podemos observar en la tabla de resultados el 75% del personal que labora en el área administrativa y contable no posee experiencia laboral en organizaciones similares, siendo esta la primera experiencia en instituciones de este tipo y para muchos de ellos es esta su única experiencia laboral y solo un 25% posee experiencia en otras instituciones similares.

En relación a la pregunta reciben capacitaciones continuas sobre actualizaciones contables y de control interno. El 100% de los entrevistados respondió que no reciben capacitaciones en estos temas por parte de la organización, aduciendo que las capacitaciones que se brindan son de interés común para todo el personal por Ej. Capacitación sobre Informática, Género y crecimiento personal.

Al preguntar si existe coordinación entre funcionarios y empleados el 100% afirma que si existe, destacando la armonía y coordinación de funciones y otros



factores importantes para el buen desempeño de actividades y del trabajo encomendado que va en función del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización lo cual se comprueba al aplicar la guía de observación.

7.1.1.3 Asignación de autoridades y responsabilidad

Al entrevistar al personal sobre quien es la máxima autoridad dentro de la organización el 100% responde que es la Junta Directiva.

Niveles de autoridad y responsabilidad. Como podemos apreciar en la siguiente tabla el 75% de los entrevistados manifestaron que los niveles de autoridad y responsabilidad están correctamente definidos dentro de la organización y un 25% manifestaron que existen algunos vacíos que deberían de mejorarse para lograr un eficaz desempeño de las actividades.

Tabla N° 4. Están definidos correctamente los niveles de autoridad y responsabilidad dentro de la organización				
		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido
Válidos	Si	3	75	75
	No	1	25	25
	Total	4	100	100

Al estar dentro de la organización se logró observar que de manera general los niveles de autoridad están bien definidos, al igual que las responsabilidades para cada cargo. Se considera que este es tema es de gran importancia ya que influye en el desarrollo de las actividades a medida que cada individuo se sienta responsable de su labor lograra desempeñarla de la mejor manera.

Al consultar que a quien corresponde la implementación de controles internos dentro de la organización respondieron de la siguiente manera



Tabla N° 5. A quien corresponde la implementación de controles internos dentro de la organización				
		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido
Válidos	Junta Directiva	1	25	25
	Dirección	1	25	25
	Administración	2	50	50
	Total	4	100	100

Un 25% considera que la implementación de controles internos es responsabilidad de la Junta Directiva, otro 25% considera que es la Dirección y un 50% considera que esta responsabilidad es de la Administración de la Organización

Según Blanco, Luna, 2003, La dirección es directamente responsable de todas las actividades de una entidad, entre ellas su sistema de control interno. Naturalmente, las responsabilidades de los diferentes niveles directivos de una entidad en relación al, control interno varían, en función de su jerarquía y diferirán a menudo considerablemente, según las características de la entidad. En cualquier organización, el presidente o director general es el máximo responsable del sistema de control interno. Uno de los aspectos más del ejercicio de esta responsabilidad es asegurar que existe un entorno de control positivo. Más que ningún otro individuo o función, el presidente marca la pauta en cuanto a los factores del entorno de control y otros componentes del control interno.

Al comparar la teoría con el comportamiento real de la organización en cuanto a la responsabilidad del control interno, se logro observar que esta responsabilidad está un poco alejada del Presidente de Junta Directiva quien



atribuye esta función al director aunque en la práctica es la administración quien está ejerciendo cierto control dentro de la organización, siendo lo correcto que sea el Presidente y el Director quienes se apropien de esta responsabilidad.

Coordinación entre las funciones realizadas por el personal y el manual de cargos y funciones.

Tabla N°6. Según su apreciación existe concordancia entre las funciones del desempeño actualmente y el manual de funciones de la organización				
		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido
Válidos	Si	3	75	75
	No	1	25	25
	Total	4	100	100

Como se muestra en la tabla el 75% de los entrevistados considera que sus funciones están en concordancia con las actividades definidas en el manual de cargos y funciones y un 25% considera que sus funciones no están en concordancia con el manual de cargos o de funciones porque se les delegan actividades extras a las establecidas en el manual de cargos.

Se observó que existe dentro de la organización constante supervisión hacia los empleados y un seguimiento continuo al cumplimiento de los planes de trabajos, así como una buena coordinación entre los empleados de las actividades y funciones a desarrollar.



7.1.1.4 Estructura de la organización

En este indicador se logró consultar sobre el surgimiento de la organización, razón de ser, estructura organizativa y sobre la compatibilidad de las políticas y acciones con la misión y visión de la organización

En cuanto a las preguntas en la entrevista a empleados y funcionarios respondieron que la organización surgió hace 11 años y que su razón de ser es una asociación civil sin fines de lucro, que aglutina a todos los sectores sociales, productivos y ambientales de Miraflores, cuyo objetivo principal es disminuir los índices de pobreza en el área promoviendo la participación ciudadana y el desarrollo ambiental.

El 100% de los entrevistados conocen la estructura organizativa (Ver Anexo 8 y Anexo 9) al igual que el manual de cargos y de funciones y consideran existe compatibilidad de las políticas y acciones con la Misión y Visión de la organización, es decir que todas las actividades y funciones están encaminadas hacia la misión de la organización y por ende del cumplimiento de los objetivos, además existe coordinación entre los niveles jerárquicos al bajar las orientaciones no hay contradicciones entre los diferentes niveles.

Se logró observar que todo el personal se ha apropiado de la misión y visión de la organización y trabajan en función de actividades que van encaminadas al cumplimiento de los objetivos de la organización, teniendo como fuerte la coordinación existente con las diferentes estructuras organizacionales.

7.1.2 Evaluación de Riesgos

7.1.2.1 Riesgos Operativos

Los factores que pueden incidir interfiriendo el cumplimiento de los objetivos propuestos por el sistema (organización), se denominan riesgos. Estos pueden



provenir del medio ambiente ó de la organización misma. Se debe entonces establecer un proceso amplio que identifique y analice las interrelaciones relevantes de todas las áreas de la organización, para así determinar los riesgos posibles.

Toda organización se encuentra sumergida en un medio ambiente cambiante y turbulento muchas veces hostil, por lo tanto es de vital importancia la identificación y análisis de los riesgos de importancia para la misma, de tal manera que los mismos puedan ser manejados. La organización al establecer su misión y sus objetivos debe identificar y analizar los factores de riesgo que puedan amenazar el cumplimiento de los mismos.

Cuando se le pregunto que si un efectivo sistema de control interno facilitara la seguridad razonable del cumplimiento de objetivos operacionales y financieros de la organización un 100% respondió que sí, ya que ellos consideran que un eficiente control interno dentro de la empresa ayudaría a disminuir riesgos en el cumplimiento de los objetivos operacionales y financieros, brindando seguridad razonable a la información financiera

Al consultar las deficiencias encontradas en auditorias anteriores mencionan que en general han sido pocas las observaciones al control interno y que dentro de las más importantes están: El uso de vehículos, manejo de inventario de bienes y los procedimientos de compra.

Con relación a las preguntas que si existe manual de crédito, procedimientos para efectuar un desembolso y provisión de cuentas incobrables. El 100% de los entrevistados respondió que la organización no posee manual de crédito, al igual que no establecen ningún porcentaje como provisión para cuentas incobrables, alegando que los créditos no son la razón principal de la



organización; Dentro de los procedimientos que mencionaron para efectuar un desembolso de un crédito que ya está aprobado y autorizado por el comité están:

Elaboración de Pagare

Acta de gastos

Recibo de pago

Elaboración de cheque

Se logro constatar en la organización que no existe manual de crédito y que al momento de realizar el desembolso del crédito no se establece provisión por incobrabilidad, al igual que se logro verificar el procedimiento de desembolso, Considero que establecer una provisión por incobrabilidad es de suma importancia porque al momento de extender un crédito siempre existe el riesgo inherente, es decir no pago por parte de los beneficiarios, protegiendo así los resultados presentados en los estados financieros, ya que al no establecer una provisión los activos presentados en el balance no reflejan un monto real, lo cual infla las utilidades presentadas en el estado de pérdidas y ganancias.

7.1.2.2 Riesgo financiero

Analizando las respuestas del personal que ellos consideran que si existe una adecuada segregación de funciones en cuanto a las funciones de desembolsos, pagos y compras que garantizan independencia.

Con respecto a la elaboración de los estados financieros el 100% respondió que estos se elaboran de forma mensual y son revisados por el Administrador y Autorizados por el Presidente de Junta Directiva

En la guía de Revisión de documentos, de observación y cuestionario de control interno se logro cotejar que los estados financieros están debidamente



firmados y sellados por las personas encargadas, y que estos son impresos de manera mensual.

De manera general al realizar un control cruzado entre los resultados de las entrevistas, cuestionario de control interno, revisión de documentos y guía de observación se logro comprobar que existe una adecuada segregación de las diferentes funciones de importancia dentro de la organización como lo son las funciones de compras, desembolsos y pagos, estas se encuentran debidamente autorizadas, lo cual es de mucha importancia ya que de esta manera se reducen los fraudes.

7.1.3. Actividades de Control

7.1.3.1. Gestión de Desempeño

Estupiñán (2006) define Las actividades de control como las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que la respuesta a los riesgos sea correctamente efectuada. Las actividades de control ocurren en todos los niveles y funciones de la organización son realizadas por la Gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas, expresadas en las políticas sistemas y procedimientos.

Elaboración de planes de trabajos utilizados para el cumplimiento de sus funciones en el corto y mediano plazo

Tabla N° 7. Se elaboran planes de trabajo de acuerdo con las actividades asignadas				
		Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje válido
Válidos	Si	3	75	75
	No	1	25	25
	Total	4	100	100



En relación a esta pregunta el 75% respondió que se realizan planes mensuales y anuales; con base a funciones encomendadas en coordinación con el director de la organización, estos planes van enfocados al cumplimiento de metas y actividades, además se realizan con el fin de proyectar, y evaluar su cumplimiento con base el tiempo establecido para cada función y un 25% respondió que no realiza planes de trabajo.

Analizando las respuestas de las entrevistas se pudo constatar que existe planificación operativa anual, o sea, a corto plazo, al igual que planes estratégicos.

En cuanto a que si existen planes de trabajo por área o por persona, las respuestas fueron que algunos miembros del personal y funcionarios lo realizan por escrito como el caso del personal del área técnica y administrativa que realizan planes de trabajo semanal, otros lo toman inmerso dentro del poa como, es el caso de los directivos.

Concluyéndose que si hay planificación a corto plazo, pero a mediano plazo no, por lo que será importante recomendarlo. Cabe aclarar que no está normado dentro del manual de Control Interno con el que cuenta la organización, tanto la planificación a corto como a mediano plazo.

Mecanismos utilizados por la Directiva para una evaluación de sus labores en el corto y mediano plazo.

Se realiza con base en el cumplimiento de las funciones y planes operativos anuales, en reuniones con el personal y planificación de actividades, a través de informes narrativos y financieros presentados por el área de dirección, administrativa y área técnica.



Además evalúa antes, durante y después de la ejecución de actividades, conforme al plan de actividades, de acuerdo a matrices y ciclos contables.

Con base a las respuestas obtenidas mediante las entrevistas, la Gerencia evalúa y le da seguimiento a estos planes por medio de las actividades mencionadas en el párrafo anterior y si lo retoma del manual de Control Interno.

7.1.3.2 Políticas y Procedimientos

Se encuentren claramente definidos las políticas y procedimientos existentes para otorgar un crédito en la organización

Tabla N° 8. Están definidas las políticas y procedimientos para otorgar un crédito				
		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido
Válidos	Si	1	25	25
	No	3	75	75
	Total	4	100	100

Como se aprecia en la tabla de resultados un 25% afirma que existen políticas y procedimientos establecidos para otorgar un crédito y 75% desconoce la existencia de dichas políticas y procedimientos.

Mediante la revisión de documentos se logro verificar que la organización cuenta con un documento donde se establecen los procedimientos a seguir para la autorización de un crédito, a demás se logro verificar que en el manual de control interno no están integradas estos procedimientos y autorizaciones para otorgar créditos, pero si se verifico que también hace referencia a los



niveles de autorización de las demás actividades dentro de la organización. Por lo que se considera que es necesario integrar la parte referida a los créditos dentro del manual del control interno de la empresa (Ver Anexo 10)

Al consultarles sobre las medidas de control interno de las cuentas por cobrar los entrevistados mencionan que realizan supervisiones periódicas a los documentos de cuentas por cobrar, la persona encargada del registro de cuentas por cobrar no es la misma que se encarga de recibir el efectivo en concepto de abonos y cancelaciones.

Según Defliese et al (2005) considera que los procedimientos de control interno pueden clasificarse en procedimientos contables diseñados con la finalidad de corroborar el adecuado procesamiento y autorización previa de las operaciones de créditos y procedimientos administrativos que abarcan el proceso de aprobación, procesamiento y autorización de las operaciones de Créditos.

De igual manera, Redondo (2004) y Santillana (2001) coinciden con el citado autor, los cuales se detallan:

Procedimientos Administrativos:

Santillana (2001) menciona entre los procedimientos administrativos de control Interno aplicados sobre las cuentas por cobrar, los siguientes: Deben efectuarse arqueos sorpresivos a la persona que maneje la documentación de las cuentas por cobrar, las políticas de cobranza deben contemplar las condiciones de mercado y tomar en consideración el establecimiento de ágiles sistemas de cobranza, debe llevarse un registro, en cuenta de orden, de las cuentas incobrables ya canceladas.

Debe prepararse mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestren el comportamiento de los clientes, en especial los morosos.



Por su parte Redondo (2004) menciona dentro de estos procedimientos:

- ❖ Establecer el principio de separación de funciones, en especial las labores de ventas, registro de la cuenta por cobrar y recepción del efectivo.

De manera que el personal que maneja por ejemplo el área de ingresos no intervengan en las labores de elaboración de auxiliares y registros relacionados con las cuentas por cobrar, documentación soporte, comprobación de los registros en el diario general, Intervención en el registro final, es decir, el libro mayor.

Procedimientos Contables:

Con respecto a los procedimientos contables de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar Santillana (2001) considera: Las cuentas canceladas por incobrables deben ser autorizadas por la alta administración; además, se debe tratar de que cubran los requisitos de deducibilidad fiscal, es conveniente comparar mensualmente la suma de los saldos de los clientes, mayor auxiliar de cuentas por cobrar, con las cuentas de control del mayor general, en caso de discrepancias observadas, deben hacerse las averiguaciones a que haya lugar, los documentos dados de baja en libros, deberán ser controlados y chequeados periódicamente.

Deben enviarse periódicamente estados de cuenta a los clientes, con objeto de cerciorarse de que las cuentas que contablemente aparezcan pendiente de cobro sean reconocidas por los deudores. Esta debe llevarla a cabo una persona independiente de la que maneja las cuentas por cobrar.

Después de analizar las repuestas de las entrevistas, la organización y comprarlas con la teoría se logro constatar que hay un gran vacío en lo que



refiere a los controles internos de las cuentas por cobrar, es decir muchos de estos controles mencionados en la teoría no son aplicados en la organización. Los controles contables y administrativos son de gran importancia para la organización porque garanticen que las operaciones y registros sean autorizados y procesados correctamente, desde el momento del otorgamiento del crédito hasta la cancelación del servicio por parte del cliente. Al mismo tiempo, éstos garantizan la mayor uniformidad y objetividad de la información registrada, generando información financiera actualizada y confiable para la toma de decisiones dentro y fuera de la organización

7.1.3.3. Autorización adecuada de actividades y operaciones.

Documentación de decisiones importantes dentro de la organización.

Tabla N°9. Están debidamente documentadas todas las decisiones importantes de la organización				
		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido
Válidos	Si	1	25	25
	No	1	25	25
	Algunas	2	50	50
	Total	4	100	100

Según resultados mostrados en tabla 9, se aprecia que un 25% considera que las decisiones importantes de la organización están debidamente documentadas un 25% que considera que no están documentadas y el 50% que considera que solo algunas decisiones importantes son las que se encuentran debidamente documentadas y autorizadas y mencionan que generalmente todas las decisiones importantes de la organización se encuentran plasmadas en un libro de actas de la Junta Directiva de la organización, y libro de actas de reuniones de consejo técnico, en cuanto a las



decisiones referentes a la ejecución de presupuestos de proyectos se encuentran debidamente documentadas y autorizadas por las autoridades competentes encargadas del monitoreo de los proyectos mediante cartas memorándum o correo electrónicos .

Se logro cotejar en las organización que la mayor parte de las decisiones importantes referentes a ejecución de fondos se encuentran documentadas, a través de libro de acta de reuniones de consejo que se realizan todas las semanas para planificar actividades, otras decisiones de importancia como cambios a presupuesto se encuentran documentadas y autorizadas mediante documentos emitidos por las partes interesadas

Al preguntar que quien es el encargado de la autorización de los créditos, el 100% respondió que los autoriza un comité de crédito, el cual está conformado por tres miembros: Presidente de Junta Directiva, Director Ejecutivo, Director Técnico.

Al realizar la revisión de documentos se logro observar que existen algunas deficiencias, en cuanto a los procedimientos de autorización de créditos, algunas solicitudes de créditos no cuentan con todas las firmas de autorizado del comité de crédito, al igual que existen algunas decisiones importantes que no se encuentran debidamente documentadas

7.1.3.4. Documentación respaldo y registro adecuados

Al momento de preguntar que si la documentación que respalda las operaciones es suficiente y justifican la naturaleza del gasto.

Respondieron que consideraban que la información soporte es suficiente para justificar e identificar la naturaleza, finalidad y resultado de operaciones y contiene los datos suficientes para su análisis, ya que se cuenta con una



documentación con la información necesaria completa, están separadas por cada tipo de operación y todas están respaldadas. Cumpliendo con los procedimientos establecidos previamente en el manual de Control Interno.

En la guía de Revisión de documentos y guía de observación se logro cotejar que la mayor parte de la documentación con que se trabaja es preenumerada, sobre todo la de soporte directo, en los niveles contables, no así en los documentos de crédito. Realmente el personal y funcionarios de la organización cumplen con lo orjado de manera general, también se observo que la documentación respaldo de los gastos efectuados es suficiente y cumple con los requerimientos generales de la información contable.

Se consulto que si la empresa contaba con sellos (Cancelado, pagado, anulado)

El 100% respondió que si se contaba con estos sellos para invalidar documentación respaldo, así como con sellos por cada area de la organización (Dirección, Contabilidad, Presidencia y Administración). A demás que según recomendaciones hechas en auditorias a los proyectos estos recomiendan el uso de sellos que identifiquen el nombre del proyecto, así como los rubros de presupuesto a afectar.

7.1.3.5 Archivo y Custodia de los Recursos y Registros

Orden lógico de la información

El 100% respondió que La documentación que respalda las operaciones, especialmente los comprobantes de contabilidad y su soporte, son archivados siguiendo un orden lógico, a través de número de documento, separando ingresos, gastos y otros documentos que son prenumerados, son archivados cronológicamente y con sus debidos soportes, apegándose tanto a los



principios de Contabilidad Generalmente aceptados como al manual de Control Interno de la Organización.

Al aplicar la guía de revisión de documentos y la guía de observación se constato que los documentos se encuentran archivados correctamente siguiendo un orden lógico a través de su numeración, el archivo está separado en documentos de egresos (Comprobantes de pagos, recibos de pagos) e ingresos (Recibos oficiales de caja)

Protección de la información ante robo, incendio u otro riesgo.

El archivo de la documentación y su soporte, cuenta con la debida protección que permita salvaguardarla y protegerla contra incendio, robo o cualquier otro riesgo, base de datos de sistema automatizado y el resto de documentación en contabilidad y bodegas, hay vigilancia y en el caso de otros riesgos hay medidas específicas, aunque falta protección digital, lo cual ha sido recomendado por técnicos en informática al momento de soporte técnico.

7.1.4 Información y comunicación

7.1.4.1 Información Financiera

Cuando se pregunto a los empleados que si la información financiera es registrada de forma oportuna, que si se utiliza sistema contable y si los saldos de los estados financieros son conciliados mensualmente con los libros, respondieron que la información financiera si está siendo oportuna ya que es registrada de forma diaria, y es consolidada de forma mensual, a demás que se elabora siguiendo los principios de contabilidad, de esta forma la información contable es analizada e interpretada para la toma de decisiones e informada a su vez de manera mensual a la dirección y Junta Directiva, al igual que los informes financieros de ejecución de los proyectos.



Tabla N° 10. Existe un sistema de Contabilidad				
		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido
Válidos	No	4	100	100

Como se muestra en la tabla N° 10 al consultar sobre la existencia de sistema de contabilidad el 100% respondió que existe un sistema de contabilidad el cual tiene como objetivos identificar, reunir, clasificar, registrar e informar las actividades concernientes al giro de la organización.

Al aplicar guía de observación se verifico que las operaciones financieras son registradas en el sistema contable que lleva por nombre Mónica 7.5, el cual es de mucha utilidad para el procesamiento de información.

7.1.4.2 Control Interno Previo al Desembolso

Según las entrevistas los encargados de determinar la veracidad de la transacción de desembolsos de créditos son contador, administración, comité de crédito, previamente normado en el manual de Control Interno.

Se realizaron algunas preguntas referentes a los controles previos al desembolso

Tabla N°11. Se recibe documentación original antes de emitir el desembolso				
		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido
validos	Si	4	100	100

Como se puede apreciar en la tabla de resultados el 100% de las personas encargadas de realizar el desembolso de los créditos afirman que reciben la documentación original como soporte de la obligación.



Como se puede observar en la tabla al consultar que si se revisaban que los montos aprobados de los créditos fueran iguales que los montos a desembolsar por la administración, respondieron que si se revisa que su razonabilidad, exactitud aritmética y propiedad, todos son revisados y autorizados por las personas antes mencionadas (Comité de crédito, Administrador, Contador), de acuerdo a lo normado en el manual de Control Interno.

Tabla N°12. Se revisa que los montos autorizados sean iguales con los montos a desembolsar				
		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido
Válidos	Si	4	100	100

Al realizar revisión de documentos se logro constatar que los estados financieros en su estrato contienen información veraz para la toma de decisiones oportuna, y estos se elaboran de acuerdo con los principios de contabilidad.

Según guía de observación se verifico que existe un control cruzado al momento de realizar un desembolso, es decir que los montos a desembolsar son revisados y comparados con los montos aprobados y el valor del cheque.

7.1.4.2 Comunicación

Se les pregunto a los empleados sobre los canales de comunicación, su efectividad y quien los define.

El 100% de los entrevistados respondió que los canales de comunicación existente en la organización son Cartas, memorándum, correos electrónicos, radios de comunicación portátil, estación de radio y estos son definidos por los empleados en conjunto con la directiva y son usados de acuerdo con las



necesidades de comunicación de cada uno de ellos, al igual consideran que son medios efectivos que les permiten operativizar las actividades y de esta manera dar cumplimiento a los planes de trabajo.

La entidad debe contar con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control

Los datos pertinentes a cada sistema de información no solamente deben ser identificados, capturados y procesados, sino que este producto debe ser comunicado al recurso humano en forma oportuna para que así pueda participar en el sistema de control. La información por lo tanto debe poseer unos adecuados canales de comunicación que permitan conocer a cada uno de los integrantes de la organización sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. También son necesarios canales de comunicación externa que proporcionen información a los terceros interesados en la entidad y a los organismos estatales, es importante mencionar que dentro de esta organización existe una estación de radio que está ubicada en Miraflores la cual sirve para informar a terceros sobre actividades de importancia a realizar.

7.1.5 Supervisión

7.1.5.1 Evaluación del desempeño

Se preguntó que si se elaboran auditorías a cuentas por cobrar y que si los resultados de las auditorías son evaluados, el 100% respondió que no se realizan auditorías específicas a las cuentas por cobrar, aunque en la organización se realizan auditorías a los proyectos y a estos resultados arrojados por las auditorías externas si se realizan evaluaciones, para verificar que se apliquen las debidas correcciones en el tiempo mínimo. El 100% considera que hay cosas que mejor en el desempeño de sus funciones.



De acuerdo a lo contemplado por Estupiñan (2006), tomándolo del informe de Control Interno COSO I, el manual de Control Interno de la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores, no se este se ajusta a los cinco componente establecidos como son Ambiente de Control, Evaluación de Riesgo, Actividades de Control, Sistema Comunicación y Monitoreo por lo que se considera que es un manual que posee muchos vacios lo que puede afectar a la organización en el cumplimiento de los objetivos del Control Interno que son eficiencia y eficacia en las operación, viabilidad de la información contable y financiera y cumplimiento de las normas y leyes aplicables, por lo que se retomará en la propuesta a las mejoras del manual de Control Interno que es el cuarto objetivo específico de esta tesis.

7.2 Evaluación del control interno

7.2.1 Métodos de Evaluación del control interno

Para evaluar el control interno de la organización se procedió a evaluar partidas claves de la organización como son Egresos e Ingresos.

Dentro de los egresos se evalúa los controles aplicables a Desembolsos, pagos y compras, Según información recopilada al aplicar el cuestionario de control interno el contador este responde que la función de desembolso está centralizada, a demás se cuenta con un análisis de pagos y desembolsos, es decir que de manera mensual se realiza informe de los pagos recibidos y de los desembolsos hechos. Según la guía de revisión de documentos se logro cotejar que las firmas libradoras de los cheques emitidos esta en concordancia con las firmas registradas como libradoras en el banco, además es importante mencionar que los cheques emitidos cuentan con dos firmas una firma A y firma B, los cheques poseen firma del beneficiario.

Al preguntar sobre el control interno relacionado con los Ingresos y Cobros respondieron que los ingresos se controlan por separado y según el origen del



mismo, emitiendo recibos oficiales de caja debidamente prenumerados, membretados y debidamente sellados y firmados.

La persona encargada de la caja, no tiene nada que ver con gestión de cobro ya que en la organización no existe gestión de cobro y los depósitos de abonos recibidos son depositados frecuentemente.

En cuanto a las autorizaciones de saneamientos de las cuentas por cobrar la respuesta es que no existen autorizaciones debido a que nunca se ha realizado saneamiento a las cuentas morosas o incobrables.

Chica Caja y caja general: estos fondos se administran de acuerdo a las cuantías, con respecto a la caja chica el fondo fijo es de C\$ 5,000.00 y se realizan gastos menores a quinientos córdobas según normativa del manual del control interno, cuando ya se ha gastado un 70% del fondo fijo de caja chica se elabora la solicitud de reembolso el cual es elaborado por el responsable y emitido a la Gerencia para su aprobación/autorización una vez revisada la documentación.

Caja General. En caja general se deprecian todos los ingresos en concepto de abonos a créditos y demás ingresos de la organización, dichos ingresos están soportados con recibos oficiales de caja chica.

Es importante mencionar que para un mejor manejo y control de caja se realizan periódicamente arqueos sorpresivos de caja.

Banco: La organización cuenta con 6 cuentas bancarias de las cuales cuatro son exclusivas para la ejecución de proyectos, una es para créditos y otra es de Fondos propios, dichas cuentas se encuentran debidamente autorizadas y registradas en el banco a nombre de la organización, poseen dos firmas libradoras Firma A Y Firma B, en el caso de las cuentas bancarias que son



para ejecución exclusiva de un proyecto, al momento que este finaliza se procede a cerrar dicha cuenta y si quedan cheques sin usar estos son devueltos a la institución bancaria, según el manual de control interno está prohibido firmar cheques en blanco

Conciliaciones bancarias:

Las conciliaciones bancarias de las cuentas son elaboradas de forma mensual en los primeros diez días hábiles del mes siguiente, con el objetivo de verificar los saldos en cuenta corriente.

De acuerdo a lo observado en la revisión de documentos, el personal de contabilidad elabora mensualmente las conciliaciones bancarias donde se cotejan los saldos registrados según libros contra los saldo de los estados de cuenta bancarios.

Las conciliaciones bancarias cuentan con la Firma de Elabora por el Contador General y la Firma de Revisado por el Administrador.

Cumplimiento de controles en las cuentas por cobrar

En cuanto al cumplimiento de controles de cuentas por cobrar podemos decir que este es deficiente, ya que en la organización no existe un manual de crédito donde se especifiquen los procedimientos a seguir para las cuentas por cobrar, al igual que no existe ningún tipo de provisión para cuentas incobrables. Es importante mencionar que los saldos de las cuentas por cobrar son cotejados de forma mensual con los saldos en los estados financieros, aunque dicha situación no es informada a la Directiva para que esta tome decisiones importantes al respecto.



7.3 Cuentas por cobrar

7.3.1 Cuentas Incobrables

7.3.1.1 Provisión para cuentas incobrables

Tabla N° 13 Al momento de realizar un desembolso se establece una provisión de cuentas incobrables				
		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido
Válidos	No	4	100	100

Como se muestra en la tabla de resultados al consultar a los entrevistados sobre las provisiones de cuentas incobrables el 100% respondió que no establecen provisiones por incobrabilidad debido a que no tienen una política que lo defina, y por lo tanto no existe ningún porcentaje aplicable por incobrabilidad de una cuenta, el 100% respondió que no han estipulado un periodo de tiempo para considerar una cuenta incobrable en la organización.

Tabla N° 14. Qué procedimientos realizan antes de considerar una cuenta como incobrable, realizan gestión de cobro				
		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido
Válidos	Ninguna gestión	4	100	100

A esta pregunta el 100% responde que en la organización no se realiza ningún procedimiento para considerar una cuenta incobrable, además ellos no realizan gestión de cobro a los beneficiarios de los créditos.

Según Vargas (1996) al método que utiliza la cuenta de provisión para cuentas incobrables se le llama método de estimación, pues cada vez que se



realiza un crédito o cada fin de mes se registra el gasto estimado por incobrables, que eventualmente podrá darse como tal.

Las empresas realizan estas estimaciones de incobrable de acuerdo con la experiencia de la empresa o de empresas similares.

(1996) plantea tres métodos para calcular el monto estimado del gasto por incobrable y por ende el monto de la provisión:

Método de un porcentaje sobre las ventas netas a crédito.

Este método propone que por cada venta realizada al crédito que se realice un porcentaje de esta se va a registrar como incobrable sin importar cuál es el saldo para provisión para cuentas incobrables. Este porcentaje lo determina la empresa en base a su experiencia, dicho porcentaje podrá irse ajustando de acuerdo al con el comportamiento del crédito, tomando en cuenta que debe ser aprobado con anterioridad por la gerencia.

Método de un porcentaje de cuentas por cobrar

En este monto para calcular el monto de los gastos por incobrable, se estima y se establece un porcentaje sobre las cuentas por cobrar a fin de mes. El monto que resulte de aplicar el porcentaje a las cuentas por cobrar es la cantidad en que debe quedar el saldo de la provisión para cuentas incobrables, pues este monto significa que con esa provisión estamos cubiertos por cualquier incobrable que pudiera producirse.

Método basado en el análisis de antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar.

El monto para ajustar la provisión se obtiene del análisis por antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar. Este es mas científico por va analizar la probabilidad de incobrable cliente por cliente.



Este análisis es un listado que elabora la empresa cliente por cliente indicando para cada uno el tiempo de vencimiento de su cuenta.

Al aplicar guía de revisión de documentos se verifico en los estados financieros que está incluida ninguna dentro del balance para reflejar estimaciones para cuenta incobrables ya que no existe ninguna provisión por incobrabilidad.

Por lo que se considera importante establecer una provisión, como mencionamos anteriormente esta provisión se estima en base a la experiencia, se estima un monto de incobrable lo más exacto posible, entendiendo que este gasto es mera estimación, de allí que este no es deducible para el cálculo de impuestos sobre la renta, debido a que este impuesto se calcula en base a la utilidad neta, según la teoría existen algunos métodos para la estimación de cuentas incobrables dentro de los que se mencionan el más apropiado para utilizar de inicio en la empresa sería el método de análisis de antigüedad de saldos de cuentas por cobrar.

7.3.1.2 Plazos de las cuentas por cobrar

		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido
Válidos	2 Años	4	100	100

Según se muestra en los resultados al consultar sobre los plazos máximos de las cuentas por cobrar el 100% coinciden que el plazo máximo es de dos años, aunque los plazos varían de acuerdo al rubro a financiar y estos son definidos por el comité de crédito tomando como referencia la solicitud de crédito que se llena a los beneficiarios donde ellos proponen posibles plazos de pago, los que al final se definen y se aprueban por el comité.



7.3.1.3 Valuación de las cuentas por cobrar

Al consultar al contador sobre los métodos de valuación que utilizan en la organización para el registro de las cuentas por cobrar este respondió que estas se registran al tipo de cambio oficial del día que se emite el crédito debido a que estos son desembolsados en dólares.

Según el Boletín C-3 Cuentas por Cobrar, que emite la comisión de principios de Contabilidad del instituto Mexicano de Contadores Públicos menciona que Las cuentas por cobrar deben computarse de acuerdo al valor pactado originalmente del derecho exigible.

De acuerdo al principio de Valor histórico original, que indica que las transacciones y eventos económicos que la contabilidad cuantifica, se registran según las cantidades de efectivo que se afectan o su equivalente; es decir el valor que se afecte en una cuenta por cobrar será el que se estipule o pacte a través de un contrato o pagare.

Las cuentas por cobrar en moneda extranjera deben valuarse al tipo de cambio bancario que esté en vigor a la fecha de los estados financieros.

Según observación realizada a los estados financieros se logro constatar que los créditos para su registro contable son valuados al tipo de cambio oficial vigente el día que se realizo el desembolso, por lo que al comparar con la teoría se puede ver el cumplimiento de los principios contables en dicha transacción.

7.3.1.4 Intereses de las cuentas por cobrar

Al consultar a los entrevistados sobre el tipo de interés que aplicaban a los créditos



Tabla N° 16. ¿Qué tipo de interés aplican?				
		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido
Válidos	Interés fijo	4	100	100

Según datos mostrados en la tabla de resultados el 100% respondió que se aplica interés fijo sobre el capital inicial.

Luego se preguntó qué tanto es la tasa de interés anual que se aplica en la organización el 100% de los entrevistados respondió que se aplicaba una tasa del 1% mensual, es decir el 12% anual, y la tasa de intereses por mora que se aplica es del 1.5% mensual sobre el monto total de la deuda.

Se pudo observar que en la organización no existe un personal encargado exclusivamente de las cuentas por cobrar, lo cual no garantiza la efectividad en el manejo de estas.

7.3.2 Clasificación de las cuentas por cobrar

7.3.2.1 Por su Origen

Al realizar entrevista sobre la clasificación de las cuentas por cobrar estos respondieron que en la organización las cuentas por cobrar se clasifican de acuerdo al rubro del financiamiento.

7.3.2.2 Por el Plazo

Al preguntar que cuando una cuenta era considerada a corto plazo y cuando a largo plazo a lo que respondieron que las cuentas consideradas a corto plazo son aquellas cuyo financiamiento es para un plazo menor de un año y se considera a largo plazo cuando el plazo va de un año a más.

Según Rosa Silva Granado (2001), se pueden clasificar de acuerdo a:



3- Su Disponibilidad

4- Atendiendo a su origen

Según su Disponibilidad podemos clasificar las cuentas por cobrar en:

Cuentas por cobrar a Corto Plazo

Cuentas por cobrar a Largo Plazo

Según su Origen se clasifican en:

Cuentas por cobrar a cargo de los Clientes

Cuentas por cobrar a cargo de otros deudores

Al establecer una comparación de los resultados de las entrevistas y lo planteado en la teoría se puede decir que El Foro Miraflores posee una clasificación bastante específica de las cuentas por cobrar, ya que estas están clasificadas por rubros a financiar.

7.4 Procesos financieros, operativos y administrativos

7.4.1 Proceso Operativo

7.4.1.1 Diseño y uso de documentos apropiados

El diseño de los documentos utilizados en la Asociación, en su mayoría han sido recomendados por las auditorías externas y por las exigencias de los donantes para llevar un mejor control de las operaciones.

Uso de la documentación

Los entrevistados comentan que para el uso adecuado de la documentación se basan en la experiencia diaria y de acuerdo al área que hay que utilizarlo, ya que hay documentación de control que ha sido recomendada en auditorías para el uso del área técnica y otra documentación para el área administrativa.



7.4.1.2 Procedimiento para el otorgamiento de un crédito

Llenado la solicitud: de un préstamo con toda su documentación (copia de cedula del deudor y fiador, garantías legales, estudio técnico de factibilidad)

Verificación de la garantía y de la documentación

Análisis de crédito: Aplicación de herramientas personales, comerciales o agropecuarias en base a las 5 C del análisis de crédito, se determina la capacidad de pago del solicitante en base a información brindada por el solicitante al momento de llenar la solicitud de crédito.

Aprobación o Denegación: El comité de crédito realiza aprobación o denegación de crédito en base al análisis que realiza el técnico tomando en cuenta las recomendaciones técnicas para cada caso.

Formalización Administrativa: una vez que el crédito es aprobado se formaliza, llenando una hoja de comprobación de datos, luego se programa la fecha de desembolso y se pasa al área de contabilidad para que elaboren los documentos correspondientes (pagare, comprobante y recibo de egreso).

Desembolso: lectura de los documentos (Pagare, actas de gastos, plan de pago)

Entrega de efectivo: En contabilidad es donde se leerá y firmara el comprobante de diario, recibo de pago y por último la entrega del cheque y plan de pago.

Procedimiento para la recuperación de un préstamo

En la organización se realiza un seguimiento del plan de inversión: Según los procedimientos y políticas establecidos, el técnico de cada Zona deben



verificar el uso del préstamo en el primer mes, es decir si el dinero entregado realmente fue aplicado correctamente por el beneficiario.

El 100% de los entrevistados afirman que no se realiza ningún procedimiento para la recuperación del crédito como tal.

7.4.2. Proceso administrativo

7.4.2.1 Arqueo y evaluaciones de las cifras

Al preguntar al personal administrativo y contable con qué frecuencia se elaboraban los estados financieros y la frecuencia de los arqueos a las cuentas por cobrar el 100% respondió que los estados financieros son elaborados de forma mensual por el contador general de la organización y que no se realizan arqueos de cuentas por cobrar.

7.4.2.2 Dificultades en el cumplimiento de controles en la organización

Al realizar entrevista sobre las dificultades relacionadas al cumplimiento del control interno respondieron que dentro de las principales dificultades es la responsabilidad sobre el control interno.

7.4.3 Proceso Financiero

7.4.3.1 Evaluación de las cifras registradas

Al consultar a los entrevistados que si los saldos de cuentas por cobrar presentados en los estados financieros están debidamente saneados, es decir que no poseen en su estrato montos de cuentas antiguas que deberían considerarse como incobrables, el contador respondió que no están saneados ya que dentro del monto total de cuentas por cobrar existen cuentas que deberían considerarse como un gasto por incobrabilidad.

Al consultar al contador general que porcentaje considera como incobrable del monto total de cuentas por cobrar registradas y reflejadas en el balance general



este considera que un 25% del monto reflejado dentro de los fondos en recuperación (cuentas por cobrar) para el periodo 2010-2011, esto tomando en cuenta los periodos de antigüedad del vencimiento de la obligación (Ver Anexo 11).

Tabla N° 17. Las cuentas incobrables afectan los resultados presentados en los estados financieros					
		Frecuencia		Porcentaje %	Porcentaje válido
Válidos	SI	4	100		100

Según muestran los resultados presentados en la tabla el 100% consideran que las cuentas que son consideradas como incobrables dentro del monto total de las cuentas por cobrar afectan los resultados presentados en los estados financieros y por ende afectan la utilidad del periodo.



VIII CONCLUSIONES

1. Se revisó y comprobó que el Manual de Control Interno esta desactualizado tomando como referencia el informe COSO I, es decir no incorpora sus cinco componentes, los tres objetivos y sus respectivas normas de regulaciones.
2. No existe un Manual de Crédito, la organización solo cuenta con un documento donde se plasman las políticas y procedimientos establecidos para acceder a los créditos, pero existía desconocimiento por parte de la administración y por lo tanto no existe una adecuada aplicación de normas y procedimientos en las cuentas por cobrar.
3. No existe gestión de cobro en la organización, por lo que se logró determinar que existe un porcentaje bastante alto considerado como cuentas incobrables dentro de la organización.
4. La aplicación de Controles Internos en la organización tiene muchas limitaciones, y dentro de las más importantes se puede mencionar que la responsabilidad sobre este no está correctamente definida, por lo que se considera que el control interno es deficiente.
5. Los montos de Cuentas por Cobrar presentados en los estados financieros no son confiables porque en su estrato contienen cuentas consideradas incobrables tomando como referencia el tiempo de vencimiento que tienen.



IX RECOMENDACIONES

1. Actualizar el Manual de control Interno, incorporando los cinco componentes del informe COSO I para garantizar mayor efectividad en los procesos operativos, administrativos y financieros.
2. Elaborar un Manual de Crédito para un mejor funcionamiento de las cuentas por cobrar.
3. Oficializar y aplicar correctamente las normas y procedimientos establecidos para acceder a los créditos.
4. Definir responsabilidades sobre el Control Interno para que su aplicación puede ser eficiente y garantice seguridad razonable de las operaciones tanto financieras como administrativas y operativas de la organización.
5. Realizar gestión permanente de cobro a los clientes de la organización para disminuir los niveles de morosidad y de esta manera las cuentas incobrables.
6. Hacer una depuración de cartera, a través del análisis de antigüedad de saldos de manera que los saldos de cuentas por cobrar presentados en los estados financieros sean confiables.
7. Establecer provisiones de incobrabilidad que puedan ser aplicadas al momento de emitir un crédito, para posteriormente ser registrados y aplicados cuando se considere la cuenta como incobrable.



X BIBLIOGRAFIA

Aguirre, J "Control interno (1997): Áreas específicas de implantación y control". Didáctica multimedia, S.A. Tomo III. Madrid España.

Allen, L. (1979) "La función directiva como profesión" MC Graw Hill. México.

Coopers y Lybrand, (2008). Los nuevos conceptos del Control Interno (COSO I). Editorial: Díaz de Santos, Madrid

Estupiñan Gaitán, R. (2006). Análisis de Informe COSO I y II. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Granados, Palacios, R S. (2001). Contabilidad Intermedia. (1ra Ed). México. Editorial International Thomson.

Hurtado, Bustamante, De los Ríos. (2008). Sistema de Gestión integral (1ra Ed). Editorial Universidad de Antioquia.

Meza Vargas, C. (1996). Contabilidad Analisis de Cuentas. (1ra Ed). San José Costa Rica. Editorial Universidad estatal a distancia.

Mantilla B., S. A. (2005). Auditoria del Control Interno. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones

Malave, M. (2006). Analisis del Control Interno de las cuentas por Cobrar. Recuperado el 12 de Junio del 2012 desde el sitio de internet <http://www.monografia.com>



ROSENBERG, J. M. (1996) "Diccionario de administración y Finanzas". Editorial Océano. Centrum, España.

TAMAYO-TAMAYO (1999). "El proceso de la investigación científica". Editorial Limusa, México.

WESTON, F. FRED- BRIGHAM, E (1993)"Fundamentos de administración financiera "10ma edición. MC Graw Hill,/ interamericana de México S,A de C.V. México D.F.

Yanel, Palacios, L. (2003). Normas y Procedimientos de la auditoria integral. (1ra Ed). Bogotá, D,C.



XI ANEXOS