

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA – MANAGUA
UNAN-MANAGUA
RECINTO UNIVERSITARIO “CARLOS FONSECA AMADOR”
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURIA PÚBLICA Y FINANZAS



MONOGRAFIA PARA OPTAR EL TITULO
DE LICENCIADO EN CONTADURIA PÚBLICA Y FINANZA

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE CARTERA Y COBRO SEGÚN EL
COSO, EN LA EMPRESA ENABAS, EN EL PRIMER SEMESTRE 2014

AUTOR: EDDY MANUEL GUEVARA MENOCA

TUTORA: Msc. SANDRA ALVARADO CERVANTES

MANAGUA, 12 DE ENERO 2015

DEDICATORIA

A **DIOS y a la VIRGEN MARIA** por darme la inteligencia, la guía y fuerza de voluntad.

A Nuestras, bases principales mis triunfos y logros.

A Mis padres Dora luz Menocal y Eddy Guevara Meléndez ,hermano Williams Guevara y demás familiares, por ser incondicionales dándome siempre cariño, respeto, comprensión, confianza y estabilidad.

A A la persona que confió en mi capacidad de salir adelante hiso posible que fuera todo un licenciado. Isolda Corea.

A Mis amigos compañeros y amigos porque sin su apoyo no hubiese sido posible mi logro.

A Le agradezco a todos los maestr@s por brindar su tiempo he consagración a mi esfuerzo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres, hermano y familiares que me apoyaron durante todo este tiempo en el desarrollo de esta Investigación.

Agradezco a mi tutora la Msc. Sandra Alvarado Cervantes por todos los conocimientos y guía que me proporcionó, su dedicación, paciencia y consejos muchas gracias profesora.

Agradezco a la empresa ENABAS; por Brindarnos su colaboración y ayuda en la realización de este trabajo y a quienes agradezco por abridme las puertas de su empresa y platearme su problemática.

A todos los profesores que han formado parte de nuestra profesión hasta este momento y me impartieron sus consejos y conocimientos teóricos prácticos.

A todos mis compañeros, a mis amigos, a todas aquellas personas que me formaron parte y han compartido en mi formación profesional en especial a esta casa Alma Máster (UNAN-RUCFA) la cual me die los mejores estudio y maestro.

CARTA AVAL

Managua, 24 de enero de 2014.

Msc. Álvaro Guido Quiroz
Director del Departamento de Contaduría Pública y Finanzas
Su despacho.

Estimado Maestro Guido:

Remito a usted los ejemplares del Informa Final de Monografía titulada con el tema de investigación: **“Evaluación del control interno de cartera y cobro según el caso, en la empresa ENABAS, en el primer semestre 2014”**, presentado por el bachiller: Eddy Manuel Guevara Menocal, carnet No 07-20904-9, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública y Finanzas.

Este informe final reúne todos los requisitos metodológicos, para el Informe de Monografía, que especifica la Normativa para las modalidades de Graduación como formas de culminación de estudios, Plan 1999, de la UNAN-Managua.

Solicito a usted fijar la fecha de defensa según lo establecido para tales efectos.

Si más que agregar al respecto, deseándole éxitos en sus funciones, aprovecho la ocasión para reiterar mis muestras de consideración y aprecio.

MSC. Sandra Guadalupe Alvarado Cervantes
Tutor

RESUMEN

El Control Interno es un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y otros empleados de la entidad, para proporcionar seguridad razonable, respecto a sí están lográndose los objetivos.

El sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar comprende un plan de organización y de métodos coordinados de la institución con el fin de salvaguardar y verificar las cuentas por cobrar propiedad de ENABAS.

Para evaluar el control interno en una empresa se conoce los cinco componentes que intervienen en el proceso de evaluación: Ambiente de control, Evaluación de Riesgo, Actividades de control, Información y Comunicación, Monitoreo.

Se evaluó el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa ENABAS para el primer semestre del 2014, a través del método de cuestionario de control interno remitido al Director General, Responsable de Cartera y Cobro, Auxiliar Contable y Coordinador de equipo técnico encontrándose un cumplimiento de un 96%, esto se debe a que el personal del Área de Cuentas por cobrar no tiene capacidad profesional y no se hacen supervisiones recurrentes al área. Las principales recomendaciones son el de capacitar al personal de Cuentas por Cobrar y la contratación de un supervisor del área para minimizar riesgos probables en el área.

INDICE

Índice

DEDICATORIA	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	¡Error! Marcador no definido.
I. Introducción	¡Error! Marcador no definido.
1.1 Antecedentes	¡Error! Marcador no definido.
1.1.1 Antecedentes teóricos.....	¡Error! Marcador no definido.
1.1.2 Antecedentes de Campos	¡Error! Marcador no definido.
1.2. Justificación.....	¡Error! Marcador no definido.
1.3. Planteamiento del problema	¡Error! Marcador no definido.
1.4. Formulación del problema	¡Error! Marcador no definido.
1.5. Sistematización del problema.....	¡Error! Marcador no definido.
II. Objetivos.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1. Objetivo General:	¡Error! Marcador no definido.
2.2. Objetivos Específicos:.....	¡Error! Marcador no definido.
III. Marco Teórico.....	¡Error! Marcador no definido.
3.1 Perfil de la empresa	¡Error! Marcador no definido.
3.1.1 Historia.....	¡Error! Marcador no definido.
3.1.2 Ubicación	¡Error! Marcador no definido.
3.1.3 Misión	¡Error! Marcador no definido.
3.1.4 Visión	¡Error! Marcador no definido.
3.1.5 Objetivos estratégicos	¡Error! Marcador no definido.
3.1.6 Valores	¡Error! Marcador no definido.
3.1.7 Organización	¡Error! Marcador no definido.
3.2 Elemento del sistema COSO.....	¡Error! Marcador no definido.
3.2.1 Enfoques del Control.....	¡Error! Marcador no definido.
3.2.2 Evolución	¡Error! Marcador no definido.
3.2.3 Modelos del Sistema COSO:.....	¡Error! Marcador no definido.
3.2.4 Componentes del informe COSO.....	¡Error! Marcador no definido.
3.3. Normas Técnicas del control interno.....	¡Error! Marcador no definido.
3.3.1 Tipos de controles internos.....	¡Error! Marcador no definido.

3.3.2	Objetivos del Control Interno.....	¡Error! Marcador no definido.
3.3.3	Principios del control interno	¡Error! Marcador no definido.
3.3.4	Importancia del control interno	¡Error! Marcador no definido.
3.3.5	Características del control interno	¡Error! Marcador no definido.
3.3.6	Limitaciones del Control Interno	¡Error! Marcador no definido.
3.3.7	Responsabilidad por los controles internos	¡Error! Marcador no definido.
3.4	Cuentas por cobrar.	¡Error! Marcador no definido.
3.4.1	Concepto.	¡Error! Marcador no definido.
3.4.2	Importancia de las cuentas por cobrar.	¡Error! Marcador no definido.
3.4.3	Clasificación de la cuentas por cobrar.....	¡Error! Marcador no definido.
3.4.4	presentación de las cuentas por cobrar en los estados financieros.	¡Error! Marcador no definido.
3.4.5	Contabilización de las cuentas por cobrar	¡Error! Marcador no definido.
IV.	Hipótesis	¡Error! Marcador no definido.
V.	Operacionalización de las Variables	¡Error! Marcador no definido.
VI.	Diseño Metodológico.....	¡Error! Marcador no definido.
6.1	Tipo de Enfoque.....	¡Error! Marcador no definido.
6.2	Tipo de investigación	¡Error! Marcador no definido.
6.3	Métodos y técnicas.....	¡Error! Marcador no definido.
6.3.1	Técnicas de Recolección de Datos.....	¡Error! Marcador no definido.
6.3.2	Técnica de Análisis de Datos	¡Error! Marcador no definido.
6.4	Población y muestra	¡Error! Marcador no definido.
6.6	Instrumento de para recolecta de la información	¡Error! Marcador no definido.
6.6.1	Confiability del Instrumento.....	¡Error! Marcador no definido.
VII.	Análisis de los resultados.....	¡Error! Marcador no definido.
7.1	Ambiente de Control	¡Error! Marcador no definido.
7.1.1	Integridad y valores Éticos	¡Error! Marcador no definido.
7.1.2	Estructura Organizacional	¡Error! Marcador no definido.
7.2	Riesgo.....	¡Error! Marcador no definido.
7.2.1	Riesgo Operativo.....	¡Error! Marcador no definido.
7.2.2	Riesgo Financiero.....	¡Error! Marcador no definido.
7.3	Actividades de Control.....	¡Error! Marcador no definido.
7.3.1	Control General.....	¡Error! Marcador no definido.

7.3.2 Control de Aplicación	¡Error! Marcador no definido.
7.3.3 Control de Sistema de Información.....	¡Error! Marcador no definido.
7.4 Información y Comunicación.....	¡Error! Marcador no definido.
7.4.1 Información Financiera	¡Error! Marcador no definido.
7.4.2Control Previo al Desembolso.....	¡Error! Marcador no definido.
7.4.3 Comunicación.....	¡Error! Marcador no definido.
7.5 Monitoreo.....	¡Error! Marcador no definido.
7.5.1 Inspección de Funciones	¡Error! Marcador no definido.
7.5.2 Inspección de Registro	¡Error! Marcador no definido.
VIII. Conclusiones	¡Error! Marcador no definido.
IX. Recomendaciones.....	¡Error! Marcador no definido.
X. Bibliografía.....	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

I. Introducción

El control interno es todo un sistema de controles financieros utilizados por las empresas, cuya función es salvaguardar y preservar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, este se realiza eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, 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.

En los últimos años se ha incrementado la necesidad de tener un buen sistema de control interno en las empresas; es necesario que exista una cultura de control interno en toda la organización, que permita el cumplimiento de los objetivos generales del control. Uno de los principales beneficio son los de reducir costos, propiciar orden, disciplina, simplificar trámites y pueden generar ahorros; como objetivo principal tiene el de proteger recursos de la organización buscando una adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que la puedan afectar.

Las actuales transformaciones económicas en las empresas, hacen que las organizaciones estén en una continua búsqueda de nuevas técnicas y procedimientos que se adapten al nuevo entorno donde deben desarrollarse. Este gran reto obliga a las empresas, tanto públicas como privadas, a contar con nuevos instrumentos que le permitan hacer un análisis de su gestión, esto se debe a que las prácticas tradicionales que durante décadas se mantuvieron vigentes, son insuficientes para mantener su ejecución.

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad evaluar el Sistema de Control Interno de las cuentas por cobrar para la Empresa ENABAS (Empresa Nicaragüense de Alimentos Básicos), basándose en la estructura conceptual de control interno denominado Informe COSO,

según Mantilla (1999), (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), el cual está integrado por cinco (05) componentes básicos: Ambiente de Control, Actividades de Control, Información y Comunicación, Riesgo de Control y Monitoreo.

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 Marco Teórico (III) 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

1.1.1 Antecedentes teóricos

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 - Marco Integrado.

En 1973, SAS N° 1, se revisó la codificación de los SAP'S anteriores y se ofrecieron las siguientes definiciones para control administrativo y control contable (Originalmente Emitidas en el SAP N° 54):

1. Control administrativo incluye, pero no se limita al plan de organización y los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisiones que llevan a la autorización de transacciones por parte de la administración. Tal autorización es una función administrativa directamente asociada con la responsabilidad por lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer un control contable de transacciones.

2. Control contable comprende el plan de organización y los procedimientos y procesos que se relacionan con el resguardo de activos y la confiabilidad de los registros financieros y por consiguiente, son diseñados para proporcionar una seguridad razonable que:

a) Las transacciones son ejecutadas en conformidad con la autorización general o específica de la administración.

b) Las transacciones son registradas de la forma requerida (1) para permitir la preparación de estados financieros en conformidad con principios contables generalmente aceptados u otros criterios aplicables a tales estados, y (2) para mantener un registro de los activos.

c) Se permite el acceso a activos sólo en conformidad con la autorización de la administración.

d) El registro de activos se contrasta con los activos existentes a intervalos razonables y se efectúan las acciones correspondientes con respecto a cualquier diferencia.

A propósito de la guerra fría, la guerra de Vietnam, la inflación en países tercermundistas, saltaron con carácter escandaloso, las magnitudes de la corrupción y el pago de sobornos que empresas norteamericanas hacían en el extranjero y el grado de estas actividades salió a la luz en conexión con investigaciones al escándalo político de Atérrate en los Estados Unidos. Bajo un programa de divulgación voluntaria establecido por la SEC, más de 200 empresas informaron prácticas de soborno y pagos cuestionables en el extranjero que totalizaban más de US\$ 2 billones durante varios años. El Congreso, reaccionando en parte a una recomendación de la SEC, promulgó una legislación en 1977 que, entre otras cosas, sacó el control interno de los departamentos de contabilidad y lo incorporó a las salas de reuniones de directorio de la Norteamérica corporativa. Esta legislación fue la Ley de Prácticas de Soborno en el Extranjero (Foreign Corrupt Practices Act) (FCPA). Fue aprobada por unanimidad en votación a viva voz. La FCPA fue ampliamente aclamada como una acción esencial para detener las actividades corruptas de empresas norteamericanas en sus negocios en países extranjeros.

El énfasis sobre el control interno contable se intensificó cuando, en 1979, la SEC propuso que los registrantes incluyeran informes sobre control interno en las memorias anuales para los tenedores de valores y en informes anuales sobre la gestión del Formulario 10K. Entre otras cosas, la regla propuesta exigía a la gerencia incluir en el informe su opinión en cuanto a si el sistema de control interno contable proporcionaba una garantía razonable del cumplimiento de los objetivos de la misma, como se establece en la definición de la FCPA de control interno contable. Las reglas propuestas también hubieran exigido a los contadores públicos independientes examinar e informar sobre tal informe de la gerencia.

El informe de los contadores incluiría una opinión en cuanto a si el informe de gerencia era consistente con el control interno contable de la gerencia y si tales representaciones eran razonables con respecto a transacciones y activos en cantidades que serían importantes al ser medidas en relación a los estados financieros.

El raciocinio subyacente de la SEC era que la información relativa a la efectividad del sistema de control interno contable de un emisor podría ser necesaria para que los inversionistas evalúen mejor el cumplimiento por parte de la gerencia de sus responsabilidades, custodia y la confiabilidad de estados financieros transitorios y otra información financiera no auditada del sistema contable. La SEC pidió comentarios sobre las reglas propuestas, las que no tardaron muchos en llegar.

Por último, la SEC decidió sobre una moratoria para las reglas propuestas, durante la cual prestaría atención a esfuerzos de registrantes y de la profesión contable para tratar la situación de manera voluntaria. En parte, la SEC fue persuadida por las observaciones hechas por muchos entendidos en cuanto a que no existían criterios adecuados para medir la efectividad del control interno contable. Estos eventos, y posteriores desarrollos, comenzaron a dejar en claro que los términos control interno contable y control interno administrativo se estaban volviendo cada vez más inadecuados para efectos de transmitir claramente el aspecto de control interno que era el centro de interés para la gerencia y auditores.

El desorden creado por la avalancha de fracasos financieros y prácticas comerciales cuestionables en la década de 1970 llevó a muchas reformas. Muchas de estas reformas fueron el resultado de recomendaciones de varias comisiones creadas por el AICPA y de otras para examinar y presentar recomendaciones para el cambio.

La década de 1980 vio otra incluso más sensacional serie de fracasos financieros, liderada principalmente por una escalada de quiebras de instituciones financieras. El costo final para el

contribuyente por estos fiascos bancarios fue una cifra que superaba los US\$ 150 billones. Hubo muchos factores que contribuyeron a estos fracasos, incluyendo un relajado entorno regulador, tasas de interés fluctuantes, cambios de leyes tributarias que afectaron de manera adversa al mercado de bienes raíces, una excesiva especulación, mala gestión de instituciones financieras, y fraude.

Posteriormente, investigaciones llevaron a resultados que, en casi todos los casos, los auditores no emitieron ninguna advertencia.

La incidencia de fraude en informes financieros fue tal que llevó a un grupo de cinco asociaciones profesionales a establecer incluso otra comisión. Su propósito fue considerar el grado al cual el fraude en informes financieros erosionaba la integridad del informe financiero, examinar el papel de los auditores públicos independientes en la detección de fraudes, e identificar los atributos de la estructura corporativa que podría contribuir a actos fraudulentos. El comité recibió formalmente el nombre de Comisión Nacional de Informes Financieros Fraudulentos (National Commission on Fraudulent Financial Reports), pero llegó a ser conocida popularmente como la Comisión Treadway por su líder, James C. Treadway, abogado y ex comisionado de la SEC. Fue fundada y patrocinada por el AICPA, la AAA, el FEI, el IIA, y la NAA (actualmente IMA). La investigación sería una mirada más comprehensiva a la fecha, al problema del fraude en los informes financieros y sus factores contribuyentes. La comisión de seis miembros fue conformada por líderes profesionales altamente respetados y contó con el apoyo de un consejo asesor que representaba un amplio espectro de experiencias y puntos de vista.

La Comisión Treadway fue formada en 1985 y entregó su informe en 1987. Durante aquel período, consideró no sólo el papel de los auditores públicos independientes, sino también el de (1) asesores legales, financieros y de otro tipo; (2) el tono al más alto nivel de la gerencia corporativa; (3) las funciones de la contabilidad interna y de la Auditoría interna; (4) comités de Auditoría; (5) el aparato fiscalizador regulador, incluyendo la SEC; y (6) la adecuación de programas formales de estudio de grado y post-grado en escuelas de contabilidad y negocios.

En cuanto al control interno, la Comisión Treadway descubrió que de los casos de informes financieros fraudulentos que investigó, casi un 50 por ciento resultó, en parte, de fallas en el control interno.

El Consejo de Normas de Auditoría (ASB) del AICPA inició el alejamiento de los términos control interno contable y control interno administrativo y finalmente, los abolió. Presumiblemente, el ASB consideró preferible describir y discutir el entorno de control como un elemento separado de control interno en oposición a tener que describirlo como un tema de control interno administrativo, el cual hubiera sido el único lugar donde se hubiera podido tratar bajo las antiguas normas. Claramente, no se podría pensar el entorno de control como un sub-conjunto.

La SAS N° 55 incluyó un comentario en cuanto a la importancia de la supervisión constante por parte de la gerencia para determinar que el ambiente de control interno, el sistema contable y los procedimientos de control están operando de la manera deseada. También incluyó un análisis del concepto de garantía razonable y la observación de que el costo de la estructura de control interno no debería exceder los beneficios.

1.1.2 Antecedentes de Campos

Los antecedentes de investigación reflejan exclusivamente trabajos efectuados a nivel local, regional o nacional sobre control interno. A efecto de este estudio se seleccionaron aquellos que se consideraron más relevantes.

En este sentido, Castillo (1998), en el trabajo “Diseño de un Manual de Control Interno para las cuentas por cobrar de la Empresa Automotriz”, pudo constatar que la organización adolecía de controles eficaces sobre áreas de la organización, tales como el rubro de las cuentas por cobrar, además de poseer controles inadecuados, lo que conduce a la obtención de pérdidas por créditos mal manejados. No obstante pudo confirmar la autora que la aplicación de un manual de control interno de las cuentas por cobrar a clientes no debe superar en costos los beneficios que éste pueda generar

en la empresa, concluyendo además que esta aplicación será responsabilidad directa de la gerencia administrativa, específicamente del auditor interno, determinando que la ejecución de un Manual de Control Interno no puede impedir completamente el incumplimiento de las normas, pero sí detectar oportunamente errores, e irregularidades que se produzcan, las cuales podrán ser corregidas oportunamente y tomar las medidas pertinentes a fin de mejorar el tratamiento de las cuentas por cobrar.

Cepeda (1999) argumenta que “posteriormente el control interno pasaría a implementarse en el sector público, el deber de la administración pública de diseñar y aplicar métodos y procedimientos de control, de los cuales hace parte la unidad de control interno o auditoría interna, cuya calidad y eficiencia será evaluada por la Contraloría General de la República, según facultad y Competencia establecida en la Constitución Política como parte integral de las funciones del Contralor general de la República”.

Sequera (2000), en su investigación Diseño de una Estructura Conceptual de Control Interno para instrumentos derivados, constataron la existencia de un bajo nivel en el uso de instrumentos derivados, debido al escaso conocimiento técnico por parte de la gerencia, motivo por el cual diseñaron una propuesta que define recomendaciones en cada uno de los elementos de control interno aplicables a instrumentos derivados. Los autores concluyeron que la adopción de herramientas de control interno permite un manejo efectivo de dichos instrumentos pudieron determinar la importancia que posee el control interno en toda organización, ya que establece normas y procedimientos a seguir en cada actividad, incluyendo la descripción de las funciones, obligaciones, tareas y responsabilidades de cada cargo. La situación aquí analizada permitió destacar que la empresa no cuenta con manuales actualizados que suministren una adecuada segregación de funciones, para Evitar la duplicidad y fallas en las actividades realizadas y detectar irregularidades que podrían afectar el patrimonio de la organización, para lo cual se presentó una propuesta que proporcionara fortalezas y oportunidades para mejorar las debilidades de control

interno detectadas.(Universidad centro occidental “Lisandro Alvarado”, Barquisimeto, 2003, ciudad de Zulia)

1.2. Justificación

La aplicación adecuada de controles internos contables y administrativos en la Empresa ENABAS (Empresa Nicaragüense de Alimentos Básicos), 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 el país. Es importante mencionar que el sistema de control interno es un medio para fortalecimiento de la organización en el desarrollo de sus actividades, porque 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.

Se espera que los resultados de la investigación contribuye un aporte teórico que fundamente las aplicaciones de los procesos de la auditoría de gestión, puesto que hablarse del control interno como un proceso , se hace referencia a una cadena de acciones que se extienden en todas las actividades, específicamente en la área de Cartera y Cobro en la empresa ENABAS.

Es importante comprender que el objetivo del sistema del Control Interno de acuerdo al sistema COSO es ofrecer seguridad razonable del control en el área de Cartera y Cobro de la empresa de ENABAS.

1.3. Planteamiento del problema

En Nicaragua el desarrollo de la empresa bajo un ambiente económico competitivo, compromete sanamente la capacidad de las mismas para cumplir sus objetivos, donde logran alcanzarlos los más emprendedores, sino los más fuertes. Fortaleza que se puede alcanzar con la aplicación de adecuadas estrategias que le permitan incorporarse a las economías globalizadas y de libre comercio, las exigencias para esta incorporación son variadas, ante la demanda de productos de óptima calidad y mejor precio una de ellas.

Toda organización debe aplicar medidas o métodos, con fin de proteger los recursos que le han sido asignado para el desarrollo de sus actividades, por tanto el control interno es una herramienta esencial que debe ser aplicada en las instituciones bien sea públicas o privadas, debido a que el mismo comprenden el plan de organización y la coordinación de planes de ejecución, que verifiquen la exactitud y confiabilidad de los datos suministrados. El control interno a su vez establece parámetros que promueven las operaciones que se realizan dentro de los departamentos por eso la evaluación periódica del control interno de cartera y cobro de la empresa ENABAS es fundamental debido a su importancia. La empresa ENABAS, ha venido presentando deficiencias de cartera y cobro y esto ha venido afectando la liquidez de la empresa.

1.4. Formulación del problema

¿La falta de un control interno efectivo en la empresa ENABAS estará influyendo en la falta de liquidez por acumulación de cuentas por cobrar?

1.5 Sistematización del problema

¿Cuál es la importancia del marco integrado del Control Interno a las operaciones de Cartera y Cobro?

¿Cuáles son los factores existentes según el COSO, en base a la calidad y la eficiencia de las actividades de Cartera y Cobro?

¿De qué forma se cumple con el correcto manejo del ambiente de control dentro de la empresa ENABAS?

¿Cuáles son los riesgos que existen en la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa ENABAS?

¿Cómo se ejecutan las actividades de control interno dentro de la empresa ENABAS? ¿Qué tipo de actividades se realizan?

II. Objetivos

2.1. Objetivo General:

Evaluar el control Interno de Cartera y Cobro según el COSO, en la empresa ENABAS, en el primer semestre 2014

2.2. Objetivos Específicos:

- Definir el marco integrado del Control Interno a las operaciones de Cartera y Cobro.
- Identificar los factores existentes según el COSO, en base a la calidad y la eficiencia de las actividades de Cartera y Cobro.
- Verificar si se cumple con el correcto manejo del ambiente de control dentro de la empresa ENABAS.
- Identificar y analizar los riesgos que existen en la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa ENABAS.
- Comprobar si se ejecuta actividades de control interno dentro de la empresa ENABAS.
- Verificar si la Empresa realiza supervisión y monitoreo de las entradas de créditos.
- Proponer controles o elementos que orienten a una mejor acción, como la aplicación de nuevos controles si lo requiere la empresa ENABAS durante el primer semestre del 2014.

III. Marco Teórico

3.1 Perfil de la empresa

3.1.1 Historia

ENABAS (Empresa nicaragüense de Alimentos Básicos), nació en los años 80 con el Triunfo de la Revolución Popular Sandinista, como una empresa estatal con el compromiso fundamental de asegurarle la alimentación al pueblo con equidad, igualdad y justicia en la distribución de los alimentos básicos. A partir de 1990, los logros alcanzados por la Empresa como parte del proyecto revolucionario, sufren un revés ya que después que el Frente Sandinista pierde el Poder Político y gana la Oligarquía estos abandonaron la empresa. En las elecciones de Noviembre del 2006, el Frente Sandinista de liberación Nacional, gana la contienda electoral, y retoma nuevamente el Programa Alimentos para el Pueblo, solo que encontramos que la red de plantas y centros de acopio de la producción que dejamos a nivel nacional, el Neoliberalismo lo desmantelo con una serie de operaciones irregulares y actos de corrupción, privatizándola en su mayoría a precio de guate mojado, a personas vinculadas a esos gobiernos por favores político. Ahora, a ocho años, El Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional, continúa reactivando la Empresa de forma acelerada en una estrecha relación con los pequeños y medianos productores y la población organizada en el Poder Ciudadano, CPC. Como empresa estatal del Gobierno estamos apoyando al sector productivo, En el marco de la lógica de producción, acopio y distribución a precios justos. Esto significa que estamos motivando a los productores agropecuarios, garantizándole el producto a precio justo, continuamos acopiando la producción a fin de mantener reservas estratégicas de granos básicos. Nuestro primer compromiso es la alimentación del pueblo, e irnos abriendo mercado con los pueblos y gobiernos amigos como el Alba, en la medida que vayamos siendo autosuficientes en la producción, dentro de un contexto de relaciones e intercambios comerciales justas. Tenemos demanda en arroz, sorgo y maíz amarillo, no así en maíz blanco y frijol rojo nacional, es decir que

Todavía dependemos de la importación de estos productos, siendo uno de los principales retos que tenemos como Enabas. Por mandato del Gobierno Revolucionario, estamos ampliando el servicio a la comunidad, a pocos meses de la reactivación del Programa, constamos con una red de 2700 Puestos de Ventas y distribución de Enabas a precios justos en todo el territorio nacional, servicios de báscula, Fumigación, Laboratorio, Secado, Almacenamiento, Alquileres de bodegas, limpieza, servicio de Comercialización y somos parte de la Bolsa Nacional Agropecuaria siendo nuestra proyección para el 2009, crecer en un 100 por ciento en la red de Distribución del Programa Alimentos para el Pueblo.

3.1.2 Ubicación

Esta sección contara con información geográfica, numérica y cualitativa de las propiedades con las cuenta la empresa como propias, diferenciando las que están activas y las que por los motivos antes mencionado se encuentran inactivos. Para que el visitante conozca y cuente con un punto de referencia más cercano de donde el necesita de los servicios que presta ENABAS. También información de las cooperativas o bien socios individuales con los que se está trabajando y el producto al cual se le está dando un servicio.

Hoy en día con el Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional, ENABAS vuelve a recobrar existencia por voluntad de los pequeños, medianos, grandes productores y de nuestro Gobierno, actualmente se propone llamarles Plantas Agroindustriales a los propiedades con mayor capacidad de almacenamiento y Centro de Servicios Agropecuarios a las de menor capacidad, tomando en cuenta consecutivamente cada propiedad que se vaya reactivando.

Dado que es importante que Usted cuente, con información precisa, detallamos que ENABAS, tiene presencia en todo el territorio nacional, situándose en todos los departamentos del país: Boaco, Carazo, Chinandega, Chontales, Estelí, Granada, Jinotega, León, Madriz, Managua, Masaya, Matagalpa, Nueva Segovia y Rivas; exceptuando las zonas especiales del territorio nacional.

No todos Los Depósitos Agrícolas Populares, conocidos como (DAP), actualmente se encuentran funcionando, solamente catorce de ellos, el resto se encuentran inactivos, pero dentro del plan de reactivación

Las Catorce propiedades reactivadas se han nombrado Plantas Agroindustriales y Centro de Servicios Agropecuarios, siendo una fortaleza tanto para la empresa como para los pequeños productores campesinos que habitan en la zona para mejorar los productos, obtener mejor precio y calidad, oportunidad de mejor comercialización, garantías prendarias y desarrollo en la industria.

La ubicación de las Plantas Agroindustriales y los Centros de Servicios Agropecuarios permite la concentración de un alto volumen productivo de granos básicos en la zona, lo que ayuda también al productor a comercializar de una mejor forma sus productos, forma de viva.

3.1.3 Misión

Deseamos reactivar la Empresa de forma acelerada en una estrecha relación con los pequeños y medianos productores y la población organizada en el Poder Ciudadano.

3.1.4 Visión

Esperamos satisfacer la necesidad de alimentación del pueblo, e irnos abriendo mercado con los pueblos y gobiernos amigos como el Alba, en la medida que vayamos siendo autosuficientes en la producción, dentro de un contexto de relaciones e intercambios comerciales justas.

3.1.5 Objetivos estratégicos

Asegurar la alimentación al pueblo con equidad, igualdad y justicia en la distribución de los alimentos básicos con un compromiso fundamental del estado.

Apoyar al sector productivo, En el marco de la lógica de producción, acopio y distribución a precios justos motivando a los productores agropecuarios,
Garantizar el producto acopiando la producción a fin de mantener reservas estratégicas de granos básicos para Contingencias de desastres Naturales y programas Gubernamentales.

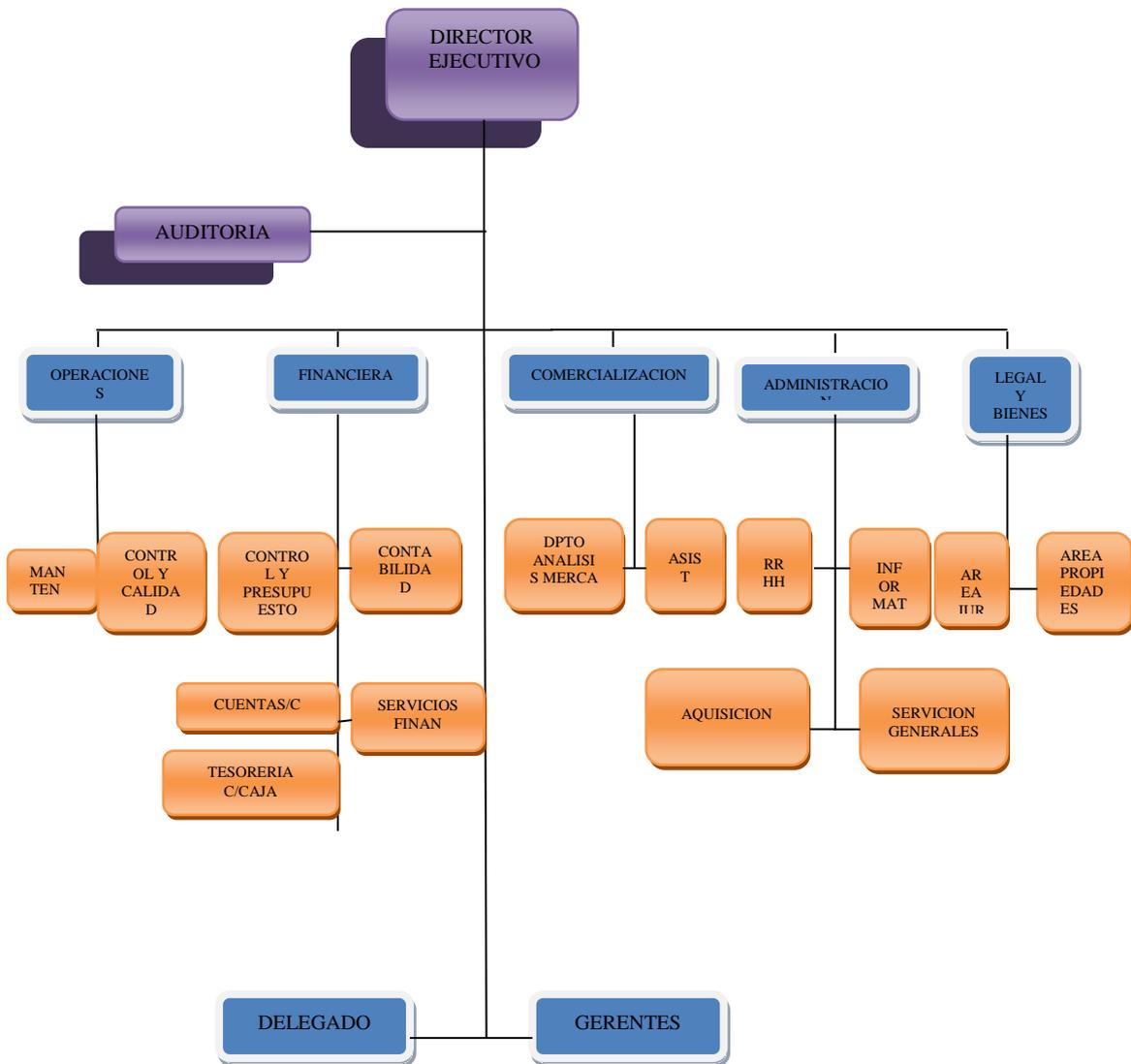
3.1.6 Valores

ENABAS promueve entre sus empleados y clientes valores compartidos que ofrecen el marco de referencia ético de la cultura organizacional.

Estos principios se dan en la Empresa y son: Eficiencia Financiera, Profesionalización, Cooperación, Igualdad, Lealtad, Participación Democrática, Equidad de Género, Legalidad, Ética, Transparencia, Protección del medio ambiente y Confidencialidad.

3.1.7 Organización

Figura No. 1. Organigrama de ENABAS



Fuente: ENABAS, 2014

La Empresa Nicaragüense de Alimentos Básico, (ENABAS) actualmente funciona con el siguiente organigrama.1.- Junta Directiva, la constituyen, las máximas autoridades del MAGFOR, MIFIC, MARENA, IDR y el Director Ejecutivo de ENABAS 2.- El Director Ejecutivo, es la máxima autoridad en la Empresa Nicaragüense de Alimentos Básico.3.- El equipo de apoyo del Director lo conforman las áreas de trabajo: Operaciones, Comercialización, Administración Financiera, Asesoría Legal, Auditoría Interna, Unidad de Adquisición, Consejo Interno, Asesor Interno, Informática, Relaciones Publicas y las 5 delegaciones Regionales con su equipo de apoyo cada uno. Como empresa tenemos tres grandes tareas, acopio, reserva estratégica y la distribución, dentro de este contexto radica nuestra articulación y compromiso con el pueblo. A pesar de nuestra cobertura a nivel nacional, nuestro personal es mínimo pero eficiente, que nos permite garantizar el análisis, la búsqueda de la cosecha y el control de estas tres tareas, en amplia relación con el pueblo organizado en los Consejos del Poder Ciudadano. Contamos con una partida presupuestaria, pero no responde a las demandas de la empresa. Actualmente ENABAS tiene 236 trabajadores en todo el país.

3.2 Elemento del sistema COSO

3.2.1 Enfoques del Control

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras (Committee of Sponsoring Organizations) conocido como COSO, sus siglas en inglés, es un consorcio de organizaciones entre las cuales se encuentra The IIA y la AICPA (siglas en inglés del Instituto Norteamericano de Contadores Públicos Certificados). Este consorcio ha desarrollado el modelo Control Interno-Un Enfoque Integral. Este modelo, denominado COSO ha servido de base para que otras organizaciones desarrollaran sus propios enfoques de control, y muy especialmente los pronunciamientos de control de la AICPA. Por ejemplo, las relevantes Declaraciones sobre Normas de Auditoría (Statements on Auditing Standards- SAS) que emite la mencionada AICPA siguen muy de cerca el modelo COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadoras (COSO) 2013).

3.2.2 Evolución

La evolución a lo largo de la historia de la estructura del Sistema COSO ha sido efectiva a partir del año 1992, en cuyo año se denominó Marco del Control Interno (COSO I), para el año 2004 se da a conocer la mejora en el Sistema de COSO I con el Marco Integral de Riesgos (COSO II ERM), y para el año 2006 se da a conocer el Sistema de COSO III para pequeñas y medianas empresas. (Rodríguez, 2013).

3.2.3 Modelos del Sistema COSO:

COSO I: Contiene los siguientes 5 elementos potenciales: a) ambiente o entorno de control; b) evaluación del riesgo; c) actividades de control; d) información y comunicación y e) supervisión.

COSO II ERM: En este modelo se buscó la mejora en los elementos potenciales, como resultado de ello se integra a 8 elementos potenciales: a) ambiente interno; b) establecimiento de objetivos; c) identificación de eventos; d) evaluación de riesgos; e) respuesta a los riesgos; f) actividades de control; g) información y comunicación y h) supervisión.

COSO III PYMES: En este modelo se simplificó a los 5 primeros elementos potenciales del COSO I, como consecuencia de una búsqueda en la implementación del elemento de Roles y Responsabilidades, el cual al final se reconoció su exclusión del modelo establecido.

En mayo del presente año el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway-COSO, ha emitido la actualización al modelo de Sistema COSO I. En la actualización se han incorporado temas de: globalización, complejidad del negocio, incidencia de fraudes, exigencias de transparencia, de rendición de cuentas, entre otros; la actualización entrará en vigencia a partir de diciembre del año 2014. (Rodríguez, 2013).

3.2.4 Componentes del informe COSO

Grafico No.1. Componentes del COSO



Fuente: Informe COSO, 1992

Según 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.

3.2.4.1 Ambiente de Control.

El ambiente de control establece el tono de la organización, para influenciar la conciencia de control de su gente. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluye la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; la filosofía de los administradores y el estilo de operación; la manera como la administración asigna autoridad y responsabilidad, y como organiza y desarrolla a su gente y la atención y dirección que le prestan el consejo de directores. (Mantilla, 2005, pp 25).

3.2.4.1.1 Integridad y valores éticos.

Son factores esenciales del ambiente de control. Se pueden promover a través de decisiones adoptadas por la alta gerencia para comunicar al personal los valores y las normas de comportamiento institucional, mediante políticas generales o la aprobación de un código de ética. Ello permite eliminar o reducir los incentivos y tentaciones que podrían incitar al personal a comprometerse en actos deshonestos, ilegales o no éticos. (Fonseca, 2007, pp 309)

3.2.4.1.2 Participación del Consejo de Administración o el Comité de Auditoría.

Su independencia, experiencia y la jerarquía de sus miembros, son algunos de los factores que afectan la conciencia de control que tiene la entidad. La filosofía y estilo operativo de la gerencia. Se relaciona con el enfoque de la gerencia para tomar y vigilar los riesgos de negocio. Incluye las actitudes y acciones de la gerencia hacia la información financiera. Comprende las

actitudes de la gerencia hacia las funciones y el personal de procesamiento de información y contabilidad. (Arens, Elder & Beasley, 2007).

3.2.4.1.3 Estructura organizacional.

Entre los aspectos de una estructura organizativa que tienen una relación específica con los objetivos de información financiera hay factores relacionados con el personal de contabilidad, tales como:

Adecuación de las vías de comunicación existentes

Número suficiente de personal con experiencia adecuada.

Claridad en la delegación de autoridad y tareas.

Deben tenerse en cuenta las áreas clave de autoridad y responsabilidad y las apropiadas líneas de reporte. (Coopers & Lybrand, Institutos de auditores Internos, 1997).

3.2.4.1.4 Asignación de autoridad y responsabilidad.

“Es necesario asignar al personal sus deberes y responsabilidades, así como establecer relaciones de información y niveles y reglas de autorización, así como los límites de su autoridad”. (Fonseca, 2008, pp 57).

3.2.4.1.5 Las políticas y prácticas de recursos humanos

Relacionadas con el empleo, orientación, formación, evaluación, consejo, promoción, compensación y acciones reparadoras. Las políticas de formación deben comunicar funciones y responsabilidades, y los niveles esperados de desempeño y comportamiento (Fonseca, 2008, pp 57).

3.2.4.1.6 Integridad y Valores Éticos.

Tiene como propósito establecer pronunciamientos relativos a los valores éticos y de conducta que se espera que todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control interno dependan de la integridad y valores de la gente que lo diseña y lo establece, es importante tener en cuenta la forma en que son comunicados y fortalecidos estos valores éticos y de conducta. La participación de la alta administración es clave en este asunto, ya que su presencia dominante fija el tono necesario a través de su ejemplo, la gente imita a sus líderes. Debe tenerse cuidado con aquellos factores que pueden inducir a conductas adversas a los valores éticos como pueden ser: controles débiles o requeridos, debilidad de la función de auditoría, inexistencia o inadecuadas sanciones para quienes actúan inapropiadamente. (Estupiñán, 2006, pp 27)

3.2.4.1.7 Compromiso de competencia.

Se refiere a los conocimientos y habilidades que debe poseer el personal para cumplir adecuadamente con sus tareas. (Estupiñán, 2006, pp 28)

3.2.4.1.8 La filosofía y estilo operativo de la gerencia.

Los Factores más relevantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información y principios y criterios contables, entre otros. (Estupiñán, 2006, pp 28)

3.2.4.2 Evaluación de Riesgo.

Tabla No.1 Evaluación de riesgos

	AMBITO	CLASIFICACION	RIESGOS POTENCIALES
EVALUACIÓN DE RIESGOS	A NIVEL INSTITUCIONAL	FACTORES INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> • Redefinición de la política Institucional • Nuevos empleados y/o rotación de personal • Sistema de Información nuevo o moderno • Crecimiento Rápido • Nuevas Actividades • Debilitamiento del órgano de control institucional.
		FACTORES EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en el entorno operacional • Nuevas tecnologías • Políticas de Gobierno • Entes reguladores • Desastres naturales
	A NIVEL DE ACTIVIDAD	DE OPERACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de la normatividad • Presentación incorrecta de la información financiera y de gestión.
		DE INFORMACION	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad de información • Falta de diligencia • Ausencia de información integrada.
		DE AUDITORIA	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de control

Fuente: IIAP, (2014)

Una vez creado el ambiente de control se está en condiciones de proceder a una evaluación de los riesgos, pero, no se puede evaluar algo que previamente no haya identificado; por tanto, el proceso de identificación de los riesgos comienza paralelamente con el establecimiento del ambiente de control y del diseño de los canales de comunicación e información necesarios a lo largo y ancho del Instituto.

Debido a que las condiciones económicas, industriales, normativas y operacionales se modifican de forma continua, se hacen necesarios mecanismos para identificar y minimizar los riesgos específicos asociados con el cambio, por lo que cada vez es mayor la necesidad de evaluar los riesgos previos al establecimiento de objetivos en cada nivel de la organización. (Estupiñán, 2006, pp70)

Consiste en la medición de los posibles impactos y consecuencias de los riesgos identificados en la fase anterior. Una vez hecha la medición se clasifican en orden de prioridad.

Vaughan establece que es mejor establecer un orden con base en criterios como:

Críticos, Importantes y No importantes

Dentro de esta fase cabe destacar el concepto y metodología de la valuación de riesgos (riskassessment), la cual es definida por McNamee como "Una herramienta que ayuda a los gerentes y/o auditores a detectar y tratar los riesgos en las operaciones; es una herramienta para la toma de decisiones...". La manera como la valuación del riesgo sirve a los intereses de la organización en cuanto al cumplimiento de sus objetivos corporativos, se puede resumir en los siguientes aspectos:

- A nivel macro se utiliza para identificar, medir y priorizar riesgos de manera que el mayor esfuerzo sea utilizado para las áreas auditables de mayor significado.
- Es una manera de asignar los recursos para satisfacer las necesidades de auditoría de la organización.
- A nivel micro se utiliza también dentro de la auditoría individual para identificar áreas que sean más importantes dentro del alcance de la auditoría.
- Incluye análisis de riesgos y los pasos prudentes que vienen de un mayor entendimiento y conocimiento de las consecuencias de administrar en un ambiente de incertidumbre.
- Es la consideración de los probables efectos materiales de eventos inciertos.
- A nivel macro, asegura que el departamento de auditoría se está enfocando en auditar las cosas correctas. A nivel micro, dentro de cada auditoría se enfoca el alcance en las áreas más importantes.

La práctica de la valuación de riesgos no es una aproximación desarrollada de manera aislada por algunos autores tales como David McNamee y Emmett Vaughan, sino que también ha sido de interés para agrupaciones de profesionales, como es el caso del AICPA. Esta asociación ha declarado que los auditores están en capacidad de ofrecer y ejecutar de manera satisfactoria los servicios de la valuación de riesgos, teniendo en cuenta separar estos servicios de los ya incluidos en una auditoría ordinaria. El AICPA hace también énfasis en la necesidad de estandarizar la prestación de estos servicios de valuación de riesgos, para evitar que por falta de lineamientos generales a seguir por parte de los auditores, las organizaciones decidan hacer outsourcing para la ejecución de la valuación de riesgos.

3.2.4.2.1 Riesgos.

El proceso mediante el cual se identifica, analizan y se manejan los riesgos forma parte de un sistema de control efectivo. Para ello la organización debe de establecer un proceso suficientemente amplio que tome en cuenta sus interacciones más importantes entre todas las áreas. (Estupiñán, 2006, pp 31).

Los riesgos a nivel de actividad también deben ser identificados, ayudando con ellos a administrar los riesgos en las áreas o funciones más importantes. Desde luego las causas del riesgo de este nivel permanecen a un rango amplio que va desde lo obvio hasta lo complejo y con distintos grados de significación. (Estupiñán, 2006, pp 31)

3.2.4.2.1.1 Clasificación del riesgo Operativo

Marshall (2001) expone que el cambio experimentado en últimos 40 años en el entorno Financiero ha tenido grandes implicaciones en la gestión de operaciones del riesgo.

Es la posibilidad de ocurrencia de pérdida financiera originada por falla o insuficiencias de proceso, personas, sistemas internos tecnología y en la presencia de eventos imprevistos.

3.2.4.2.1.2 Clasificación del riesgo financiero

Es la probabilidad de un evento adverso y sus consecuencias de ocurrencia negativa, para una organización.

3.2.4.2.2 Análisis de Riesgos.

La metodología para analizar los riesgos puede variar ampliamente porque muchos riesgos son difíciles de cuantificar. Sin embargo, el proceso deberá incluir:

1. Estimación del significado del riesgo (importancia de los efectos sobre la Entidad)
2. Valoración de la probabilidad o frecuencia de ocurrencia del riesgo
3. Estrategia para administrar el riesgo, es decir la determinación de acciones que deben ser tomadas. (CGR, 2004, pp 24).

3.2.4.2.2.1 Clasificación de los riesgos altos medio y bajo.

1. El nivel alto son medidas que deben evitar el impacto y daño.
2. El nivel medio son medidas que mitigan la magnitud de daño pero no evita el impacto.
3. El nivel bajo son medidas que no tienen daño.

3.2.4.2.3 Manejo de Cambios.

Según Estupiñán, (2001):

Este elemento resulta de vital importancia debido a que está enfocado a la identificación de los cambios que puedan influir en la afectividad de los controles internos. Tales cambios son importantes ya que los controles diseñados bajo ciertas condiciones pueden no funcionar.

De lo anterior se deriva la necesidad de contar con un proceso que identifique las condiciones que pueden tener un efecto desfavorable sobre los controles internos y la seguridad razonable de que los objetivos sean logrados. El manejo de cambios debe de estar ligado con el proceso de análisis de riesgos comentados anteriormente y debe ser capaz de proporcionar información para identificar y responder a las condiciones cambiantes, la responsabilidad primaria sobre los riesgos, su análisis y manejo es de la

gerencia, mientras que la auditoría interna le corresponde apoyar el cumplimiento de tal responsabilidad.

Existen factores que requieren de atenderse con oportunidad ya que representan sistemas relacionado con el manejo de cambio como son: nuevo personal, sistemas de información nuevos o modificados, crecimiento rápido, nueva tecnología, reorganizaciones corporativas. pp 345

3.2.4.3 Actividad de Control.

Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos según lo expresado en el punto anterior: conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados:

Las operaciones, La confiabilidad de la información financiera, El cumplimiento de leyes y reglamentos

Las actividades de control interno son políticas y procesos que las organizaciones implementan para lograr diversos objetivos operacionales, financieros y de cumplimiento. Las organizaciones poseen diferentes objetivos y controles internos, que son específicos a la naturaleza de la misma. Todos los niveles de organización son responsables de los controles internos que proveen una garantía razonable de alcanzar estos objetivos de manera eficiente y efectiva. La garantía absoluta del logro de estos objetivos sería prácticamente imposible de obtener, por lo que los controles están diseñados para proporcionar sólo una garantía razonable. (Estupiñán, 2006, pp90).

3.2.4.3.1 Control en los sistemas de la Información.

Existe una variedad de actividades de control para el proceso de información. Tales actividades sirven para verificar que las transacciones estén completas, autorizadas y libres de error o irregularidad.

La mayoría de Entidades emplean computadores en el procesamiento del sistema de información. Los procesos manejados con estos instrumentos, pueden incluir también elementos manuales. Tales elementos deben controlarse utilizando los mecanismos previstos en estas normas.(CGR, 2004, pp 26).

De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles aplicación sobre el sistema de información.

3.2.4.3.1.1 Controles Generales.

Tienen como propósito de asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyendo el control sobre el centro de procedimiento de datos y de seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software así como la operación propiamente dicha. También relacionado con la funciones del desarrollo y mantenimiento del sistema, soporte técnico, administración de bases de datos, contingencia y otros. (CGR,(NAGUN), 2009, pp 7,8).

3.2.4.3.1.2 Controles de aplicación.

Esta así el “interior” de cada sistema funcional para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubre la aplicación destinada a la interface con otros sistemas de lo que reciben o entregan información. (CGR, NAGUN), 2009, pp 7,8).

3.2.4.4 Información y comunicación.

Identifica captura y comunica información de fuentes internas y externas en una forma y en una franja de tiempo que le permita al personal llevar a cabo sus responsabilidades. La comunicación efectiva también ocurre en un sentido amplio, en todos los niveles se requiere información para identificar, valorar y responder a los riesgos, así como para operar y lograr los objetivos.(Estupiñán, 2006, pp 70).

La información y comunicación son componentes que soportan el funcionamiento del resto de componentes del control interno. Información no es sinónimo de datos. Información es la combinación de datos con el análisis y presentación adecuados, para que sean relevantes para el usuario. Datos puede haber mucho, pero la dirección debe decidir qué información será útil para el desarrollo de las diferentes actividades de control. (Estupiñán, 2006, pp 89).

Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.

Dichos sistemas no sólo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos internos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión así como para la presentación de información a terceros. También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa.

El mensaje por parte de la alta dirección a todo el personal ha de ser claro; las responsabilidades del control han de tomarse en serio. Los empleados tienen que comprender cuál es el papel en el sistema de control interno y como las actividades individuales estén relacionadas con el trabajo de los demás. Por otra parte, han de tener medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores. Así mismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros, como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas. (Pérez, 2007)

Sistema contable e información financiera se refiere a la obtención de información financiera la cual tiene que ser confiable y actual sobre lo que está ocurriendo en determinado periodo, tal información constituye la base fundamental del control gerencial en cualquier identidad.

3.2.4.5 Supervisión y Seguimiento del Sistema de Control. (Monitoreo)

El monitoreo permanente incluye actividades de supervisión realizadas de forma constante, directamente por las distintas estructuras de dirección por medio del Comité de Control que debe llevar sus funciones de prevención de los hechos que generan pérdidas o incidentes costosos a la entidad desde el punto de vista humano y financiero.

La efectividad de los controles de supervisión sistemáticos también debe incluirse dentro de las evaluaciones específicas:

- Concretar el alcance de la revisión dependiendo de los objetivos y componentes del control interno a cubrir.
- Identificar el sistema o partes del sistema a revisar obteniendo una descripción general del mismo, incluyendo las actividades recurrentes de supervisión del propio sistema.
- Analizar las áreas de riesgo más significativas e identificar aquellas que requieren atención preferente.
- Desarrollar un programa de la revisión y un plan de trabajo y discutir los mismos con las partes implicadas.
- Seguimiento del trabajo y obtención de conclusiones provisionales.
- Discusión de las conclusiones con las partes implicadas y establecimiento de informes y seguimiento posterior de las conclusiones y recomendaciones. (Estupiñán, 2006, pp150)

3.3. Normas Técnicas del control interno.

Según Normas Técnicas de Control Interno (NTCI):

Las normas de control interno para el sector público son guías generales dictadas por la contraloría general de la república, con el objeto de promover una sana administración de los recursos públicos de las entidades en el marco de una adecuada estructura de control interno. Estas normas establecen las pautas básicas y guían el accionar de las entidades del sector público hacia la búsqueda de la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones.(Contraloría General de la República Nicaragua (CGR) 2004).

Los titulares de cada entidad son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar la estructura de control interno, que debe estar en función a la naturaleza de sus actividades y volumen de operaciones, considerando en todo momento el costo- beneficio de los controles y procedimientos implantados.

Las normas de control interno se fundamentan en principios y prácticas de aceptación general, así como en aquellos criterios y fundamentos que con mayor amplitud se describen en el marco general de la estructura de control interno para el sector público que forma parte de este documento.

3.3.1 Tipos de controles internos.

Según Tover (2005), el control interno de acuerdo con su naturaleza se clasifica en:

3.3.1.1 Control Interno Contable

Son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables. Este control contable no sólo se refiere a normas con fundamento puro contable (como por ejemplo, documentación soporte de los registros, conciliaciones de cuentas, existencia de un plan de cuentas, repaso de asientos, etc.) sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando a la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro (es decir, autorizaciones de cobros y pagos, conciliaciones bancarias, comprobación de inventarios, etc).

3.3.1.2 Control Interno Administrativo

Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la Dirección. Los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio. Tover. (2005)

Estos dos controles se entremezclan muchas veces debido a que ambos son factores comunes en la gestión empresarial. En el sistema de control contable tiene una gran importancia por su 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 sólo 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.

3.3.2 Objetivos del Control Interno

Según Catacora (1996), los objetivos que tiene un sistema de control interno son los siguientes:

Dentro de los objetivos generales que persigue el control interno se pueden encontrar:

Custodia de los activos , Captura y proceso de la información en forma completa y exacta,

La correcta conducción del negocio de acuerdo con las políticas de la compañía.

Los dos primeros objetivos generales conducen a objetivos específicos, que son los siguientes:

Integridad. Los objetivos de integridad permiten asegurar que se registren todas las transacciones en el período al cual corresponden.

Existencia. Los objetivos de existencia permiten asegurar que sólo se registren operaciones que afecten la entidad. El objetivo de existencia de los controles internos minimiza el riesgo de que los registros contables contengan información que no corresponde a transacciones reales de la entidad.

Exactitud. El objetivo de exactitud establece que las operaciones deben registrarse al valor que realmente se derivan de ellas.

Autorización. Desde el punto de vista de un sistema manual, un objetivo de autorización debe establecer límites al inicio, continuación o finalización de una operación contable con base en políticas y

procedimientos establecidos. Las autorizaciones de un sistema contable deben establecerse como una necesidad para sentar las bases de la confiabilidad del sistema como un todo.

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.

3.3.3 Principios del control interno

Según Holmes (1999), expresa que los procedimientos de control interno varían en cada compañía. Sin embargo, los principios cardinales del control interno se pueden exponer en la siguiente forma:

Debe fijarse la responsabilidad. Si no existe una delimitación exacta de ésta, el control será ineficiente.

La contabilidad y las operaciones deben estar separadas. Un empleado no debe ocupar un puesto en el que tenga control de la contabilidad y al mismo tiempo, control de las operaciones que ocasionan asientos en la misma.

Deben utilizarse todas las pruebas disponibles para comprobar la exactitud con objeto de tener la seguridad de que las operaciones y la contabilidad se lleven en forma exacta.

Ninguna persona individualmente debe tener completamente a su cargo una transacción comercial. Cualquier persona deliberada o inadvertidamente, cometerá errores, pero es probable que un error se descubra si el manejo de una transacción está dividido entre dos o más personas.

3.3.4 Importancia del control interno

Según Catacora (1996). La importancia del control interno dentro de la organización se basa en lo siguiente:

Proteger sus recursos contra el desperdicio, despilfarro, el fraude y la ineficiencia.

Asegurar el estricto cumplimiento de las políticas trazadas por la empresa.

Asegurar la exactitud y confiabilidad de la información contable y operativa.

Evaluar el nivel de rendimiento de los distintos departamentos de la empresa.

3.3.5 Características del control interno

Según Cepeda (1997), un Sistema de Control Interno se caracteriza por:

El Control Interno está conformado por los sistemas contables, financieros, de planeación, de verificación, de información de la respectiva organización.

Corresponde a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno, que debe adecuarse a la naturaleza, la estructura, las características y la misión de la organización.

La auditoría interna, o quien funcione como tal, es la encargada de evaluar de forma independiente la eficacia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del sistema de control interno de la organización y proponer a la máxima autoridad de la respectiva organización las recomendaciones para mejorarla.

3.3.6 Limitaciones del Control Interno

Todo sistema de control interno tiene limitaciones que deben ser reconocidas. Siempre existe la posibilidad de que al aplicar procedimientos de control surjan errores por una mala comprensión de las instrucciones, errores de juicio, falta de atención personal, falla humana, etc. Además, los procedimientos cuya eficacia se basen en la segregación de funciones pueden eludirse como consecuencia de existir una confabulación de los empleados implicados en el control interno.

Cualquier proyección de una evaluación actual del control interno contable, está sujeta al riesgo de resultar inadecuada en virtud de que las condiciones cambiantes y el grado de cumplimiento con los procedimientos establecidos pueden deteriorarse con el tiempo.

La efectividad de la estructura de control interno, está sujeta a limitaciones inherentes, tales como malos entendidos de instrucciones, errores de juicio, descuido, distracción o fatiga personales, colusión entre personas dentro y fuera de la entidad y si la gerencia hace caso de ciertas políticas y procedimientos. (Redondo, A. 1993. pp.74).

Debido a sus limitaciones inherentes, el control interno puede ser diseñado y operado para proporcionar sólo un aseguramiento razonable de que se cumplen los objetivos del control.

- **Limitaciones inherentes:**

Según Coopers & Lybrand (2008), dentro de la naturaleza de las decisiones que afectan al control, basadas en el juicio humano, podemos describir las siguientes:

- **Disfunciones del sistema:**

Los controles internos a pesar de estar bien diseñados pueden fallar. Pueden cometerse errores originados en interpretaciones incorrectas, o por dejadez, despistes, olvidos o fatigas. Es probable también que ante un cambio de sistemas el personal aún no se encuentre bien capacitado o informado sobre el mismo, lo que originar la consecución de errores de control.

- **Elusión de los controles por la dirección:**

El sistema de control interno no puede ser más eficaz que las personas responsables de su funcionamiento. Siempre existe la posibilidad que el personal directivo eluda el sistema de control interno con fines particulares. En este caso siempre existe el intento de encubrir hechos no legítimos.

Confabulación: Cuando dos o más personas actúan colectivamente para cometer y encubrir un acto cuyo objetivo es el de eludir el sistema de control interno.

Relación costes/beneficios: A la hora de establecer un control siempre se evalúan los costos y beneficios de su implementación. El costo del control no debe ser mayor a lo controlado.

3.3.7 Responsabilidad por los controles internos

Reside en el ejecutivo principal (él es el dueño o propietario del control interno), pero toda la gente de la organización comparte esta responsabilidad.

Las partes que tienen funciones significativas son los representantes financiero y contable, otros gerentes, los auditores internos (quienes sin embargo no tienen responsabilidad principal para establecer o mantener el control interno), el Consejo de Administración y el comité de auditoría, y las terceras partes (por ej., los auditores externos).

3.4 Cuentas por cobrar.

En el siguiente capítulo se abordarán los aspectos más importantes de las cuentas por cobrar en lo que se refiere a su concepto, importancia, principios contables y el control interno aplicados a estas, entre otros.

3.4.1 Concepto.

Según Guajardo (2012) “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 (1981) 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”.

Las Cuentas por Cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes y servicios.(Meigs y Meigs, 1998. p.438).

De las definiciones anteriores se puede enfatizar que este renglón representa las acreencias a favor de la empresa, que puedan ser convertidas en efectivo, bienes o servicios, en el transcurso de un año o ciclo de operaciones.

Dada la naturaleza del bien que controla, las Cuentas por cobrar deben ser presentadas en el Balance General, en el rubro de Activo Corriente. Esta cuenta registra los aumentos y disminuciones derivados de la venta de mercancías o la prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito.

Atendiendo a su origen, las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas en: Provenientes de ventas de bienes o servicios y No provenientes de venta de bienes o servicios.

Estas cuentas se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad tales como préstamos a accionistas y a funcionarios y empleados, reclamaciones, ventas de activo fijo, impuestos pagados en exceso, etc. si los montos involucrados no son de importancia pueden mostrarse como otras Cuentas por Cobrar.

Las cuentas a cargo de compañías tenedoras, subsidiarias, afiliadas y asociadas deben presentarse en renglón por separado dentro del grupo cuentas por cobrar, debido a que frecuentemente tienen características especiales en cuanto a su exigibilidad. Si se considera que estas cuentas no son exigibles de inmediato y que sus saldos más bien tienen el carácter de inversiones por parte de la entidad, deberán clasificarse en capítulo especial del activo no corriente.

3.4.2 Importancia de las cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar constituyen uno de los conceptos más importantes del activo circulante. La importancia está relacionada directamente con el giro del negocio y la competencia. En las tiendas de autoservicio no tienen importancia debido a que la venta en este giro de negocios se efectúa de contado. (Ventura, 2012).

En tiendas departamentales su importancia depende de la orientación que la administración le dé a las operaciones del negocio. Algunos operan básicamente en operaciones de contado, otros tienen una mezcla de contado y crédito y existen otros negocios que su venta principal es a crédito.

Cuando no existe competencia, generalmente la inversión en cuentas por cobrar dentro del capital de trabajo no es significativa. En algunos giros, principalmente en productos perecederos, a pesar de una alta competencia las operaciones se realizan de contado, como: la leche, pan, legumbres y productos relacionados con alimentos de la canasta básica.

Generalmente en la empresa la inversión en cuentas por cobrar representa una inversión muy importante, unas medidas para conocer la inversión que se tiene en cuentas por cobrar es la relación de la inversión al capital de trabajo y al activo circulante (Ventura, 2012).

3.4.3 Clasificación de la cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son activos relativamente líquidos, que generalmente se convierten en efectivo en un período de 30 a 60 días. Por consiguiente, las cuentas por cobrar de los clientes están clasificadas como activos corrientes y aparecen en el balance general inmediatamente después del efectivo y de las inversiones a corto plazo, título o valores negociables.

Según Brito (1999), las cuentas por cobrar de acuerdo a su origen se clasifican en:

- 1) Provenientes de venta de bienes o servicios
- 2) No provenientes de venta de bienes o servicios

3.4.3.1 Cuentas por cobrar provenientes de venta de bienes o servicios a crédito.

Este grupo de cuentas por cobrar está formado por aquellas cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que generalmente, están respaldadas por la aceptación de un documento denominado “Factura” por parte del cliente. (Tovar, 2005, pp 14)

3.4.3.2 Cuentas por cobrar no provenientes de venta de bienes o servicios a crédito.

Son los derechos por cobrar que la empresa posee, originados por transacciones diferentes a venta de bienes y servicios a crédito. De acuerdo con la naturaleza de la transacción que las origina, las cuentas por cobrar no provenientes de ventas de bienes o servicios, pueden ser clasificadas a su vez en dos grupos:

- 1) Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en efectivo
- 2) Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en bienes diferentes a efectivo.

(Tovar, 2005, pp 14)

3.4.3.2.1 cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en efectivo

Son aquellas que se refieren a derechos que serán cobrados en efectivo.

3.4.3.2.1.1 Cuentas por cobrar a trabajadores

El origen de estas cuentas por cobrar podría ser el de préstamos otorgados por la empresa o por ventas hechas a los trabajadores para su propio consumo. (Tovar, 2005, pp 14)

3.4.3.2.1.2 Intereses por cobrar

Son los derechos por cobrar surgidos como consecuencia de haber prestado dinero a terceros.

3.4.3.2.1.3 Alquileres por cobrar

Estas cuentas por cobrar se originan cuando la empresa arrienda un inmueble o parte de él y el canon de arrendamiento se recibe por lapsos vencidos. Cuando va a ser elaborado un balance

general y se observa que, para esa fecha, la empresa tiene ya devengando algún monto por ese concepto deberá ser registrado como alquileres por cobrar y representada la cuenta en el balance dentro del activo circulante. (Tovar, 2005, pp 15)

3.4.3.2.1.4 Reclamaciones por cobrar a empresas de seguros

Serán registrados en esta cuenta aquellos derechos por cobrar provenientes de reclamos de cualquier tipo que se realicen a las compañías de seguro.

3.4.3.2.1.5 Reclamaciones por cobrar a proveedores

Frecuentemente se presentan casos en que una empresa adquiere una mercancía de contado y, posteriormente, tal mercancía es devuelta al proveedor por cualquier motivo. si se ha convenido en que el proveedor devolverá el valor correspondiente en efectivo y no mediante una nueva mercancía en forma inmediata, el derecho a cobrar debe ser registrado en la cuenta reclamaciones por cobrar a proveedores. (Tovar, 2005, pp 16)

3.4.3.2.1.6 Reclamaciones judiciales por cobrar

Es cualquier reclamación que se esté litigando y que se tenga un alto grado de seguridad de que la sentencia será favorable debe ser registrada en esta cuenta y representada como activo circulante si se espera que se cobre en un lapso de doce meses.

3.4.3.2.1.7 Depósitos en garantía de cumplimiento de contrato

Cuando la empresa es contratada para realizar cualquier obra o prestar cualquier servicio, y el contratante exige que se haga un depósito garantizando que el objetivo de tal contrato será cumplido, el monto depositado será registrado en la cuenta mencionada y presentada dentro del activo circulante, siempre que esté contemplado que la obra será terminada o que el servicio será prestado dentro de los próximos doce meses. (Tovar, 2005, pp 16).

3.4.3.2.1.8 Regalías por cobrar

Representan cualquier regalía que la empresa haya devengado, pero que aún no ha cobrado deberá ser registrada en esta cuenta.

3.4.3.2.1.9 Cuentas por cobrar a los accionistas

Se registra en esta cuenta cualquier deuda que los accionistas hayan contraído con la empresa por conceptos diferentes a lo que todavía deben del capital suscrito.

3.4.3.2.1.10 Dividendos pasivos por cobrar

La parte del capital que los accionistas quedan debiendo a la empresa deberá ir siendo pagada a medida que ellos vayan decidiéndolo. Cuando los accionistas deciden pagar a la empresa una parte adicional del capital que le deben, se dice que la empresa ha decretado el cobro de Dividendos pasivos y esta cuenta deberá ser clasificada dentro del activo circulante, si el plazo para cobrarlo no es superior a doce meses. De lo contrario, deberá ser presentada en los activos a largo plazo.(Tovar, 2005, pp 17)

3.4.3.2.1.11 Dividendos por cobrar sobre inversiones

Cuando la empresa tiene inversiones en otras compañías, con frecuencia éstas deciden distribuir parte de las utilidades obtenidas entre sus accionistas. Cuando esto ha sucedido, a la empresa inversora le surge el derecho a cobrar la parte de utilidades que le correspondan, lo cual deberá ser registrada en la cuenta Dividendos por cobrar sobre inversiones. (Tovar, 2005, pp 17).

3.4.3.2.2 Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en bienes diferentes a efectivo.

Son aquellos derechos por cobrar que al ejecutar su cobro, éste se producirá por medio de cualquier bien o servicio diferente a efectivo, entre éstos se puede mencionar:

3.4.3.2.2.1 Reclamaciones a proveedores

Son los casos en que después de haber realizado una compra de mercancía y haberla cancelado, tal mercancía resultó defectuosa o llegó con algún faltante, y el proveedor atenderá el reclamo mediante la reposición de la mercancía que faltó o que llegó con defectos.(Tovar, 2005, pp 18)

3.4.3.2.2.2 Anticipo a proveedores

En algunas oportunidades una empresa se ve en la necesidad de hacer un anticipo a cuenta para garantizar el abastecimiento de mercancía o de la prestación de servicio. a esta empresa le surge, por lo tanto, un derecho que será cobrado en el momento que sea recibida la mercancía o el servicio que ha comprado.

3.4.3.2.2.3 Derechos a cobrar por envases

Existen empresas tales como las embotelladoras de refrescos que, el producto que venden a sus clientes, es sólo el contenido de las botellas. Los envases, las botellas en este caso, se le facturan al cliente en forma separada y el valor de ellas, será cobrado mediante su devolución por parte del cliente.(Tovar, 2005, pp 18).

3.4.3.2.2.4 Anticipos a contratistas

Cuando una empresa, por ejemplo, requiere hacer una obra de construcción generalmente se da un anticipo a cuenta. Este adelanto constituye un derecho por cobrar, el cual será cobrado en el momento en que la obra sea recibida o terminada. (Tovar, 2005, pp 18).

3.4.4 presentación de las cuentas por cobrar en los estados financieros.

Según Brito (1999), las cuentas por cobrar se presentan en los Estados Financieros de la siguiente manera:

En el Activo Circulante y con la denominación de Cuentas por Cobrar deben agruparse únicamente los créditos comerciales a favor de las empresas originadas por la venta de mercancías o servicios e incluyen los garantizados por facturas, notas de entregas, documentos similares, etc. Los saldos de Cuentas por Cobrar serán presentados por su valor neto de realización. A tal efecto, la cantidad estimada para cuentas incobrables se indicará en cuenta distinta y mostrará su saldo como una deducción de las cuentas por cobrar.

Los créditos ocasionados por reclamos contra proveedores, transportistas, seguros y los provenientes de préstamos o anticipos a socios, directores, empleados, empresas filiales o afiliadas y otras cuentas de naturaleza semejante, se mostrarán en forma separada y de acuerdo a su importancia. Es decir, no se

incluirán dentro de las cuentas por cobrar originadas por la venta de mercancías o servicios. Si alguno de los créditos tiene un vencimiento que esté comprendido dentro de un plazo mayor al del próximo ejercicio o ciclo normal de operaciones de la empresa, se clasificará como Cuentas por Cobrar a largo plazo.

3.4.5 Contabilización de las cuentas por cobrar

Las principales transacciones que pueden presentarse con los clientes y que generen cuentas por cobrar comerciales son las siguientes:

- Ventas a crédito.
- Devolución, descuentos y rebajas de mercancías.
- Registro de la Provisión para cuentas incobrables.
- Baja de una Cuenta por cobra considerada como incobrable.
- Recuperación de una cuenta considerada como incobrable. (Rodríguez, 2008, pp 31)

Los registros contables para las dos primeras operaciones se detallan a continuación:

Tabla 2. Operación 1: Venta a crédito.

FECHA		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
Xxxx	xx	_____X_____		
		Cuentas por cobrar comerciales	XXX	
		Débito fiscal		XXX
		Ventas		XXX
		Para registrar las ventas a crédito a los clientes.		

Fuente: Rodríguez, 2008

Tabla 3. Operación 2: Devolución de mercancías.

FECHA		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
Xxxx	Xx	_____X_____		
		Devoluciones en ventas	XXX	
		Debito fiscal		XXX
		Cuentas por cobrar comerciales		XXX
		Para registrar la devolución de mercancías de clientes		

Fuente: Rodríguez, 2008

3.4.5.1 Provisión Para Cuentas Incobrables

La Provisión para cuentas incobrables es una cuenta de valuación de activo, se muestra en el Balance General deduciendo a las Cuentas por cobrar y permite valorar el verdadero derecho que tiene la empresa por concepto de estas cuentas, para así reflejar la situación real de la misma. La finalidad de la Provisión para cuentas incobrables es absorber las posibles pérdidas que tenga la empresa, producto de sus operaciones a crédito y aparear los ingresos y gastos. (Rodríguez, 2008, pp 32)

La cuenta Provisión para cuentas incobrables se crea cuando la empresa lo decida y el asiento que se realiza para su registro es el siguiente:

Tabla 4. Cuenta Provisión.

FECHA		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
Diciembre	Xx	_____ X _____		
		Pérdida en cuentas incobrables	XXX	
		Provisión para cuentas incobrables		XXX
		Para registrar la creación de la Provisión para cuentas incobrables.		

Fuente: Rodríguez, 2008

Por otro lado, cabe enfatizar que el saldo de la cuenta Provisión para cuentas incobrables es una apreciación que se hace de las posibles pérdidas que se puedan dar en un periodo, por cuentas incobrables. Sin embargo, efectivamente en los ejercicios económicos se podrían dar montos menores o mayores a los estimados por incobrables al final del ejercicio anterior, por consiguiente debe realizarse un asiento de ajuste al cierre del ejercicio económico.

Cuando es necesario aumentar la provisión, se hará un asiento igual al de su creación, por la cantidad necesaria. Ahora, si hay necesidad de rebajarla, se hará un asiento cargando a la cuenta Provisión para cuentas incobrables y abonando a ajustes de períodos anteriores o utilidades no distribuidas. (Rodríguez, 2008, pp 33)

Es importante resaltar, que el ajuste va a depender del método que se utilice para el cálculo de la Provisión, puesto que en algunos no se toma en cuenta el saldo que arrastra la cuenta Provisión al momento de ajustarla al cierre del ejercicio económico.

3.4.5.1.1 Métodos Para Calcular La Provisión

Existen varios métodos para calcular la provisión; los más conocidos y practicados son los siguientes:

- Porcentaje de las ventas netas.
- Porcentaje de las ventas a crédito.
- Porcentaje fijo sobre el saldo de las cuentas por cobrar.
- Porcentaje sobre el saldo de las cuentas por cobrar.
- Porcentaje sobre las cuentas por cobrar por antigüedad de saldos. (Rodríguez, 2008, pp 34)

Es preciso señalar que cualquiera sea el método que se utilice para calcular la Provisión para cuentas incobrables, es aconsejable que éste sea consistente para los periodos contables siguientes de una empresa, de modo que puedan cotejarse por años consecutivos, esto respetando el principio de Consistencia de la contabilidad. Ahora bien, si la empresa decide cambiarlo, debe hacerse la acotación al pie de los Estados Financieros.

- **Porcentaje sobre las Ventas Netas:** este método consiste en calcular el cargo para el gasto de cuentas incobrables como un porcentaje de las ventas netas del ejercicio corriente. Al final del año se debe ignorar el saldo existente en la Provisión de Cuentas Incobrables al calcular el valor del asiento de ajuste, porque este método hace énfasis en la relación entre gastos por cuentas incobrables y las ventas netas, más que en la valuación de las Cuentas por Cobrar en la fecha del Balance General.

Por este método el porcentaje de provisión se obtiene dividiendo las Pérdidas por Cuentas Incobrables de los ejercicios anteriores, entre las Ventas Netas de esos ejercicios por 100. El porcentaje obtenido se multiplica por el importe del saldo de las Ventas Netas del ejercicio actual. (Velásquez, 2007, pp, 86)

$$\% \text{ Provisión} = \frac{\text{Pérdidas en cuentas incobrables ejercicios anteriores}}{\text{Ventas netas ejercicios anteriores}} \times 100$$

Ventas netas ejercicios anteriores

$$\text{Provisión} = \text{Ventas netas del ejercicio actual} \times \% \text{ Provisión}$$

- **Porcentaje sobre las Ventas a Crédito:** el porcentaje de la provisión a establecerse se establece de acuerdo a las estadísticas de ventas a crédito y de las pérdidas por incobrables de varios años. Cuando las comparaciones de éstas se hacen mes a mes, o por períodos de años, se logra un cuadro valioso que permite tomar decisiones respecto a la política de crédito. (Rodríguez, 2008, pp 35)

El porcentaje de provisión por este método se obtiene dividiendo las Pérdidas por cuentas incobrables de los ejercicios anteriores, entre las Ventas a crédito de esos ejercicios, por 100. Este porcentaje se aplica al importe del saldo de las Ventas a crédito del ejercicio actual. (Velásquez, 2007, pp86)

$$\% \text{ Provisión} = \frac{\text{Pérdidas en cuentas incobrables ejercicios anteriores}}{\text{Ventas a crédito ejercicios anteriores}} \times 100$$

Ventas a crédito ejercicios anteriores

$$\text{Provisión} = \text{Ventas a crédito del ejercicio actual} \times \% \text{ Provisión}$$

- **Porcentaje Fijo Sobre el Saldo de las Cuentas por Cobrar:** este método se define por ser muy simple, consiste en establecer un porcentaje fijo, el cual se determina por la experiencia o basad o en las estadísticas elaboradas por la empresa. El porcentaje establecido se le aplica a las Cuentas por Cobrar del ejercicio, para así determinar la Provisión para Cuentas Incobrables. (Velásquez, 2007, pp, 86)

- **Porcentaje Sobre el Saldo de las Cuentas por Cobrar:** este método radica en efectuar una estimación de lo incobrable, basándose en el saldo de las Cuentas por Cobrar. Este método es conveniente cuando las condiciones económicas estén cambiando o en períodos de recesión. El proceso es empleado por los auditores, quienes revisan un conjunto de cuentas y consecutivamente presentan un informe acerca de su exactitud, para una fecha determinada. En la revisión de las cuentas por cobrar se incluyen como elementos para obtener un resumen de la situación los hábitos de pago de los clientes, su solvencia económica, cómo responden ante la acción de cobranza, etc.(Velásquez, 2007, pp, 86)

La provisión por este método se obtiene dividiendo las Pérdidas por Cuentas Incobrables en los últimos cuatro o cinco ejercicios económicos entre el importe de los saldos de las Cuentas por Cobrar de esos mismos períodos, por 100. Este porcentaje se le aplica al importe del saldo de las Cuentas por Cobrar del ejercicio económico corriente.

$$\% \text{ Provisión} = \frac{\text{Pérdidas en cuentas incobrables de años anteriores} \times 100}{\text{Cuentas por cobrar de años anteriores}}$$

$$\text{Provisión} = \text{Cuentas por Cobrar del Período} \times \% \text{ Provisión}$$

“Una vez creada la Provisión para Cuentas Incobrables, al final de cada ejercicio se ajustará la cuenta Provisión por la cantidad obtenida al aplicarle el porcentaje de provisión a las Cuentas por Cobrar en la fecha de cierre”. (Velásquez, 2007, pp 86)

- **Porcentaje sobre las Cuentas por Cobrar por Antigüedad de Saldos:** este método consiste en desglosar el saldo de cada cliente de acuerdo con el tiempo de los cargos que existan en sus cuentas y evaluar cada uno de ellos, según la teoría que establece que mientras más antigua es una cuenta, menos posibilidades hay de cobrarla. (Velásquez, 2007, pp, 87)

El listado detallado de las cuentas, tales como no vencidas, de 30 días de vencidas, de 60 días, de 90 días y así sucesivamente, muestra la relación directa y determinante entre el tiempo que una cuenta ha estado pendiente de pago y la pérdida neta probable por concepto de cuentas malas. Los aumentos de porcentaje de cuentas con baja antigüedad son índices de mejoría en la calidad de las cuentas y el porcentaje probable de pérdidas por incobrables aumenta al mantenerse la cuenta más prolongada en el tiempo.

El saldo de la cuenta Provisión para Cuentas Incobrables se determina sobre la base de la antigüedad de los saldos vencidos, aunque también debe considerarse que algunas cuentas aún no vencidas podrían ser de cobro dudoso, si bien algunas ya vencidas pueden ser cobrables. El asiento de provisión requerido a final de un período es la cantidad que se necesita, sea la que fuere, para subir o bajar la provisión hasta donde sea necesario. (Velásquez, 2007, pp 88)

3.4.5.2 Cancelación De Cuentas Incobrables

Los intentos por cobrar las cuentas morosas deben hacerse normalmente en el transcurso de un período contable. En el momento en que una cuenta ha resultado completamente incobrable deberá eliminarse como activa en los libros y proceder a cancelarla. La decisión para considerarla mala, puede estar basada en un juicio legal, como por ejemplo, que el cliente se declare en quiebra o que fallezca y sus herederos no tengan activos con que pagar, o la desaparición del cliente.

Generalmente, la incobrabilidad se determina en un período posterior al de la venta. El asiento de cancelación de cuentas incobrables evita la acumulación indefinida de aquellas sin valor en cuentas por cobrar y permite a la gerencia comparar los incobrables con los cálculos estimados anticipadamente.

Existen básicamente dos métodos de contabilización para cancelar una cuenta considerada incobrable:

- **Método de la pérdida o anulación directa:** algunas empresas no hacen uso de las cuentas de valuación para cuentas incobrables, sino que cuando una cuenta es considerada incobrable se le cancela directamente como un gasto. Este método no asocia ingresos y gastos de las cuentas incobrables. (Rodríguez, 2008, pp 38)

El asiento que se ejecuta para cancelar una cuenta que ha sido considerada incobrable es el siguiente:

Tabla 5. Asiento para cuenta incobrable.

FECHA		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
Xxxx	xx	_____X_____		
		Pérdida en cuentas incobrables	XXX	
		Cuentas por cobrar		XXX
		Para cancelar Cuentas por cobrar que resultaron incobrable		

Fuente: Rodríguez, 2008

- **Método de la provisión o indirecto:** es el método de cancelación basado en la Provisión para cuentas incobrables. Con este método siempre existe la probabilidad que una cuenta sea cobrada. (Rodríguez, 2008, pp 38)

El asiento que se registra para la cancelación de cuentas incobrables es el que a continuación se muestra

Tabla 6. Asiento para cancelación de cuentas incobrables.

FECHA		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
Xxxx	xx	_____X_____		
		Provisión para cuentas incobrables	Xxx	
		Cuentas por cobrar		Xxx
		Para cancelar Cuentas por cobrar incobrables.		

Fuente: Rodríguez, 2008

3.4.5.3 Recuperación De Una Cuenta Considerada Incobrable

El Departamento de Cobranza comete ciertos errores al considerar alguna cuenta como incobrable y sucede que algún cliente dado de baja, realiza un pago a su cuenta parcial o total y solicita ser considerado como sujeto de crédito. De ello debe quedar constancia en los registros contables, pues de no hacerlo, afectaría la imagen crediticia del cliente. Lo correcto será correr dos asientos, uno para cancelar o reinvertir el asiento original en que se canceló la cuenta y el otro para registrar el pago. Los asientos de recuperación se harán tomando en cuenta el método que se utilizó para registrar la cancelación de la cuenta. (Velásquez, 2007, pp 86)

- **Método de la pérdida o anulación directa:** si la recuperación de la Cuenta por cobrar se hace en el mismo período en que se consideró incobrable, los asientos que se realizan son los siguientes:

Tabla 7. Método de la pérdida o anulación directa

FECHA		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
Xxxx	Xx	_____X_____		
		Cuentas por cobrar	Xxx	
		Perdidas por cuentas incobrables		Xxx
		Para activar Cuentas por cobrar consideradas incobrables.		
Xxxx	xx	_____X_____		
		Bancos	Xxx	
		Cuentas por cobrar		Xxx
		Para registrar el cobro de una cuenta		

Fuente: Rodríguez, 2008

Si la recuperación de la Cuenta por cobrar se realiza en un período económico posterior al de la cancelación, se deben realizar los asientos que se muestran a continuación:

Tabla 8. Recuperación de la cuenta por cobrar.

FECHA		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
Xxxx	xx	_____X_____		
		Cuentas por cobrar	Xxx	
		Utilidades no distribuidas		Xxx
		Para activar Cuentas por cobrar consideradas incobrables.		
Xxxx	Xx	_____X_____		
		Banco	Xxx	
		Cuentas por cobrar		Xxx
		Para registrar el cobro de una cuenta		

Fuente: Rodríguez, 2008

Método de la provisión o indirecto: cuando se utiliza este método, así la recuperación sea en el mismo periodo de cancelación o en uno posterior, los asientos que se hacen son los siguientes:

Tabla 9. Método de la provisión o indirecto

FECHA		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
Xxxx	Xx	_____X_____		
		Cuentas por Cobrar	Xxx	
		Provisión para cuentas incobrables		Xxx
		Para activar Cuentas por cobrar consideradas incobrable.		
Xxxx	Xx	_____X_____		
		Banco	Xxx	
		Cuentas por cobrar		Xxx
		Para registrar el cobro de una cuenta.		

Fuente: Rodríguez, 2008

IV. Hipótesis

Se puede decir que la deficiencia de cartera y cobro en la empresa ENABAS (Empresa Nicaragüense de Alimentos Básicos) se debe a la ausencia de la aplicación de controles internos según el informe COSO, este es de suma importancia para la segregación de funciones en la empresa dándoles eficiencia, confiabilidad Razonables en la operación de cobranza.

V. Operacionalización de las Variables

Variable	Definición	Subsub variable	Indicadores	Pregunta	Escala	Instrumento	A quien
Control Interno	“El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en la operaciones y estimular la adhesión a la práctica ordenadas por la gerencia”	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> • Integridad y valores Éticos • Estructura organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Cuenta la empresa con un código de ética? ○ ¿Para la organización es indispensable la contratación de personal con valores éticos y morales? ○ ¿Cuenta con una estructurada organizativa la Empresa Nacional de Alimentos Básicos? ○ ¿Considera usted que la implantación de políticas y organización administrativa son compatible con la misión de la organización? ○ ¿Existe una autoridad para la implementación de controles internos dentro de la organización? ○ Según su apreciación existe una concordancia entre las funciones que desempeña actualmente y el manual de funciones de la organización. Explique 	Si No	Cuestionario de control interno	<p>Director</p> <p>Director, coord. de equipo</p> <p>Director, Coordinador de equipo técnico</p> <p>Director, coord. De equipo</p> <p>Director, coord. De equipo</p>

		Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo Operativos • Riesgos Financieros 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ¿El personal administrativo y contable poseen capacidad profesional? ○ Existe un manual de crédito donde se especifiquen todos los procedimientos. Si su respuesta es negativa justifique por qué? ○ Una vez aprobado un crédito ¿los procedimientos que se siguen para efectuar los desembolsos están acorde al manual de crédito? ○ ¿Cuenta Con la supervisión adecuada el efectivo y registros? ○ ¿Establece la empresa un porcentaje para provisión de cuentas incobrables? ○ ¿Se realiza un análisis de antigüedad de saldos? ○ ¿Se elaboran informes del comportamiento del crédito? Cada cuánto? 	SI NO	Cuestionario de control interno	<p>Cartera y Cobro, Auxiliar Contable</p>
		Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> • Control General • Control de Aplicación 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Cuenta la empresa con un sistema informático que le permita llevar el control de los créditos concedidos? ○ ¿Se llevan bases de datos de los clientes a los que se les ha concedido crédito? ○ Los clientes nuevos presentan la documentación que se les solicita para apertura su crédito: <ul style="list-style-type: none"> a. Solicitud del crédito b. Cedula de Identidad c. Fianza del crédito d. Garantía del Crédito ○ ¿El funcionario de cartera y cobro revisa 	SI NO	Cuestionario de control interno	<p>Cartera y Cobro, Auxiliar de Contable</p> <p>Cartera y cobro, Auxiliar de Contable</p> <p>Auxiliar Contable, Cartera y Cobro</p>

				<p>la documentación entregada por el cliente para su respectiva aprobación del crédito solicitado?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿El crédito es autorizado y aprobado por la junta directiva de ENABAS? ○ ¿Se le comunica al cliente la aprobación del crédito solicitado? ○ ¿El área de cuentas por cobrar lleva un expediente de cada cliente para control de los créditos concedidos? ○ En caso que el cliente se atrase ¿se realizan las gestiones de cobro necesarios? ¿se le otorga un nuevo crédito? ○ ¿La división de finanzas registra el crédito concedido al cliente? ○ ¿La división de finanzas realiza un análisis de antigüedad de saldos? ○ ¿El área de cuentas por cobrar realiza informes mensuales de los créditos concedidos? ○ ¿La división de finanzas presenta los saldos de cuentas por cobrar en los Estados Financieros de la empresa? 			<p>Auxiliar, Contable, Cartera y Cobro</p> <p>Director, Auxiliar, Cartera y Cobro Coord. de Equipo Técnico</p> <p>Director, Auxiliar, Coord. De Equipo</p> <p>Auxiliar Contable, Cartera y Cobro</p> <p>Auxiliar Contable, Cartera y Cobro</p> <p>Auxiliar Contable, Cartera y Cobro Auxiliar Contable, Cartera y Cobro</p> <p>Auxiliar Contable,</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

			<ul style="list-style-type: none"> Control Sistema de Información 	<ul style="list-style-type: none"> ¿El registro y control de los créditos concedidos están completas, autorizadas y libres de error? 			<p>Cartera y Cobro Auxiliar Contable, Cartera y Cobro</p>
	Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Información Financiera 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Los informes a son Dirigidos hacia el Director ejecutivo y otros departamentos? ¿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? ¿Se mantienen líneas definidas y reciprocas de comunicación entre los diferentes niveles que le permitan a la Directiva la adopción de decisiones oportunas? Utilizan sistema de contabilidad o elaboración los estados financieros de forma manual. Si su respuesta es positiva que sistema contable utilizan? Las cifras de los estados financieros son 	<p>SI NO</p>	<p>Entrevista Cuestionario</p>	<p>Director General, Coord. De Equipo Técnico</p>	

			<ul style="list-style-type: none"> • Control previo al desembolso 	<p>conciliadas con los saldos en libros?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Considera usted que la información reflejada en los estados financieros es oportuna para la toma de decisiones de la empresa? ○ ¿Siguen los principios de contabilidad y demás normas técnicas vigentes en el país para la elaboración de los Estados financieros? ○ ¿Verifican la documentación respaldo correspondiente antes de realizar los desembolsos? ○ ¿Revisan los montos autorizados con los montos a desembolsar? ○ ¿Se recibe documentación original antes de emitir el desembolso? 			<p>Director General, Coord. De Equipo Técnico</p> <p>Director General, Coord. De Equipo Técnico</p> <p>Director General, Coord. De Equipo Técnico</p>
			<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Cuáles son los canales de comunicación dentro de la empresa? ○ ¿Quién define los canales de comunicación dentro de la organización? ○ ¿Considera efectivo los canales de comunicación dentro de la organización? ○ ¿Cómo fluye la información financiera dentro de la organización, es oportuna? 			<p>Director General, Coord. De Equipo Técnico</p>

		Supervisión Y Monitoreó	<ul style="list-style-type: none"> • Inspecciones de Funciones • Inspecciones de Registros 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cada cuánto se elabora monitores de los elementos? • ¿Existe un departamento de auditoría interna en la organización? • ¿Se realizan auditorias externa a cuentas por cobrar, son evaluados los resultados de las auditorias? • ¿Considera que hay cosas que mejorar en el desarrollo de las actividades? • ¿Existen debilidades de control interno por mejorar? ¿Cuáles son? 			<p>Director General. Coord. De Equipo Técnico, Jefa cartera y cobro</p> <p>Director General, Coord. De Equipo Técnico</p>
--	--	----------------------------	--	--	--	--	---

VI. Diseño Metodológico

6.1 Tipo de Enfoque

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 Empresa Nicaragüense de Alimentos Básicos (ENABAS).

6.2 Tipo de investigación

La naturaleza del tema objeto de estudio determina el método a utilizar para su abordaje, es decir, la selección de los métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos debe hacerse en función de las características propias tanto del objeto como de los objetivos de la investigación. Ahora bien, de acuerdo a su propósito, el estudio se ubicó en la modalidad de una investigación de campo de carácter descriptivo, por cuanto se centra en las propiedades del objeto y a través de ella se determinará la situación del área de cobranzas de la empresa ENABAS (**Empresa Nicaragüense de Alimentos Básicos**) tal efecto, Sabino (1994), señala que:... es de campo, ya que se refiere a los métodos a emplear cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad mediante el trabajo concreto del investigador. Por lo tanto el diseño de campo se basará en informaciones obtenidas directamente de la realidad. Su valor reside en que le permite al investigador cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han conseguido los datos, haciendo posible su revisión o modificación en el caso de que surjan dudas respecto a su realidad. Esto en general, garantiza un mayor nivel de confianza para el conjunto de la información obtenida. El mismo autor, señala que es descriptiva, por cuanto su preocupación primordial radica en describir las características fundamentales de conjuntos homogéneos y de los fenómenos observados.

La investigación está enmarcada en un diseño no experimental, ya que no se manipula deliberadamente la variable. Según Hernández (1994), menciona al respecto que en la investigación no experimental “no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador” (p.189). Así mismo, este estudio se apoya en el diseño bibliográfico para soportar las bases teóricas, mediante el análisis de textos especializados y fuentes documentales que hayan sido recolectadas o analizadas por otras investigaciones, los cuales se extrajeron con el fin de sustentar el trabajo investigativo.

6.3 Métodos y técnicas

6.3.1 Técnicas de Recolección de Datos

Las técnicas en las que se incurre para la recolección de toda la información necesaria para el desarrollo de esta investigación son las siguientes:

6.3.1.1 Observación Directa

Mediante la cual se obtuvo una visión más clara del problema y se determinó la situación real y se empleó una guía de observación (ver anexo).

6.3.1.2 Entrevista

De igual manera se empleó la técnica de la entrevista y como instrumento una guía de entrevista.

A tal efecto, Papua (1989), expresa que:

... la entrevista es una forma específica de interacción social, que tiene por objeto recolectar datos para una indagación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarles datos de interés estableciendo un diálogo peculiar donde una de las partes busca recoger informaciones, y

otra es la fuente de la misma. El propósito de esta técnica es conferenciar de manera informal, sobre algún tema establecido previamente y, a la vez reunir datos). Por lo tanto, la entrevista que se realizó durante el proceso investigativo, por cuanto se caracteriza por la libertad para formular las preguntas y las respuestas, además no se guió por un cuestionario o modelo rígido, sino que discurrir con cierto grado de espontaneidad, de acuerdo al tipo concreto de entrevista que se realizó.

6.3.2 Técnica de Análisis de Datos

Para el análisis e interpretación de los datos se empleó las técnicas propias de la estadística descriptiva, por cuanto el análisis e interpretación de los datos se efectuará tomando como punto de referencia las más significativas en relación a la percepción de los sujetos de estudio sobre el control interno de cobranzas, representado en los enunciados de los ítems de los instrumentos de recolección de datos. Aplicados los instrumentos los datos se representaron en cuadros, a fin de visualizar con mayor claridad los resultados de la investigación.

6.4 Población y muestra

Según Sabino (1994), la población es “... un conjunto de unidades que constituyen el universo” De igual manera, Busott (1991), “la población constituye el conjunto de elementos afines en una o más características, tomando como una totalidad sobre la cual se generalizan las conclusiones de la investigación”.

La población en este estudio está conformada por toda la información financiera de la Empresa nacional de alimentos básicos (ENABAS). La muestra es estratificada, por cuanto la población se desagrega en sub-conjuntos menores, homogéneos internamente, pero heterogéneos ente sí. (Sabino, 1994).La investigación tomará como muestra las cuentas por cobrar de ENABAS.

- Director General
- Coordinador de equipo técnico
- Jefa de cartera y cobro
- Auxiliar Contable

6.6 Instrumento de para recolecta de la información

Se diseñó como instrumentos de recolección de datos cualitativa, cuatros persona ya establecidas el cuestionarios compuestos por preguntas abiertas, y se aplicó un cuestionario que es muy ventajosa, puesto que la información es más y exacta que ellos tengan que redactarlas, otras ventajas son el ahorro del tiempo, la fácil codificación y preparación de sus análisis.

El cuestionario está dirigido a la cartera y cobro de la empresa ENABAS. Dicho instrumento consta de preguntas distribuidas a las (4) cuatros personadas las cuales son al Director General, Coordinador de Equipo Técnico, Jefa de Cartera y Cobro, Auxiliar Contable, la cuales mencionada, están para saber el otorgamiento de crédito, proceso de cobranza, registro de la información y control de los procesos, ambiente de control, valoración del riesgo y por último información y comunicación.

6.6.1 Confiabilidad del Instrumento

Se determinó la confiabilidad de los instrumentos aplicando el coeficiente de confiabilidad Kuder-Richardson, el cual se emplea cuando se utilizan preguntas (Abierta), significa que el instrumento es altamente confiable, dado que requiere una sola administración del instrumento de medición. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente.

VII. Análisis de los resultados

Se procedió hacer una evaluación del control interno de ENABAS correspondiente al primer semestre 2014, para esta evaluación se utilizó un cuestionario de control interno que fue llenado por el Director General, Coordinador de Equipo Técnico, Jefe de Cartera y Cobro y Auxiliar contable, en este cuestionario se utilizaron preguntas cerradas donde los implicados podrían contestar si: si cumplían con un procedimiento, no: si estos incumplían con un procedimiento y no aplica: en el caso que no sea función del área realizar un procedimiento.

Se evaluó cada componente del COSO a continuación se presentan:

7.1 Ambiente de Control

El ambiente de control es el primer componente del COSO, el cual establece el tono de la organización para influenciar la conciencia de control de gente. Este comprende la integridad y valores éticos así como el establecimiento de su estructura organizacional

A continuación se presenta el análisis de cada uno de ellos:

7.1.1 Integridad y valores Éticos

Son factores esenciales del ambiente de control. Se pueden promover a través de decisiones adoptadas por la alta gerencia para comunicar al personal los valores y las normas de comportamiento institucional, mediante políticas generales o la aprobación de un código de ética. Ello permite eliminar o reducir los incentivos y tentaciones que podrían incitar al personal a comprometerse en actos deshonestos, ilegales o no éticos. (Fonseca, 2007, p. 309).

Las preguntas de control interno realizadas al Director General, Coordinador de Equipo Técnico, Jefe de Cartera y Cobro y Auxiliar contable se muestran a continuación así como los resultados de cada una de las áreas en cuestión:

Tabla N ° 10

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿Cuenta la empresa con un código de ética?	SI	SI	SI	SI

Fuentes: Elaboración propia

Por lo tanto la empresa ENABAS para el periodo evaluado cuenta con un código de ética el cual rige los principios y comportamiento de los trabajadores, el cual se da a conocer a todo aquel personal contratado que promueve la empresa son: Eficiencia Financiera, Profesionalización, Cooperación, Igualdad, Lealtad, Participación Democrática, Equidad de Género, Legalidad, Ética, Transparencia, Protección del medio ambiente y Confidencialidad.

Este código es establecido por la Junta directiva de ENABAS y ejecutado por las demás divisiones que comprenden la empresa.

Tabla N ° 11

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿Para la organización es indispensable la contratación de personal con valores éticos y morales?	SI	SI	SI	SI

Fuentes: Elaboración propia

Como se mencionó anteriormente, la empresa cuenta con un código de ética por tanto la empresa solo contrata personal que tengan éticos y morales, esto permite que los trabajadores conozcan sus derechos y obligaciones dentro de la empresa a la vez permiten determinar una línea de comportamiento apropiado en la toma de decisiones.

7.1.2 Estructura Organizacional

Entre los aspectos de una estructura organizativa que tienen una relación específica con los objetivos de información financiera hay factores relacionados con el personal de contabilidad, tales como:

- Adecuación de las vías de comunicación existentes
- Número suficiente de personal con experiencia adecuada.
- Claridad en la delegación de autoridad y tareas.

Deben tenerse en cuenta las áreas clave de autoridad y responsabilidad y las apropiadas líneas de reporte. (Coopers & Lybrand, Institutos de auditores Internos, 1997)

Las preguntas de control interno realizadas al Director General, Coordinador de Equipo Técnico, Jefe de Cartera y Cobro y Auxiliar contable se muestran a continuación así como los resultados de cada una de las áreas en cuestión:

Tabla N ° 12

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿Cuenta con una estructurada organizativa la Empresa Nacional de Alimentos Básicos?	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

La Empresa Nicaragüense de Alimentos Básico, (ENABAS) actualmente funciona con el siguiente organigrama.1.- Junta Directiva, la constituyen, las máximas autoridades del MAGFOR, MIFIC, MARENA, IDR y el Director Ejecutivo de ENABAS 2.- El Director Ejecutivo, es la máxima autoridad en la Empresa Nicaragüense de Alimentos Básico.3.- El equipo de apoyo del Director lo conforman las áreas de trabajo: Operaciones, Comercialización, Administración Financiera, Asesoría Legal, Auditoría Interna, Unidad de Adquisición, Consejo Interno, Asesor Interno, Informática, Relaciones Publicas y las 5 delegaciones Regionales con su equipo de apoyo cada uno. Como empresa tenemos tres grandes tareas, acopio, reserva estratégica y la distribución, dentro de este contexto radica nuestra articulación y compromiso con el pueblo. A pesar de nuestra cobertura a nivel nacional, nuestro personal es mínimo pero eficiente, que nos permite garantizar el análisis, la búsqueda de la cosecha y el control de estas tres tareas, en amplia relación con el pueblo organizado en los Consejos del Poder Ciudadano. Contamos con una partida presupuestaria, pero no responde a las demandas de la empresa. Actualmente ENABAS tiene 236 trabajadores en todo el país.

Tabla N ° 13

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿Considera usted que la implantación de políticas y organización administrativa son compatible con la misión de la organización?	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

La misión de la empresa es: “Deseamos reactivar la Empresa de forma acelerada en una estrecha relación con los pequeños y medianos productores y la población organizada en el Poder Ciudadano”.

Por lo tanto, la empresa ha implantado políticas que permitan una organización administrativa efectiva en el cumplimiento de su misión ya que se ha observado en el periodo un fuerte trabajo muy colaborativo en el apoyo de los pequeños y medianos productores, lo que facilita el comercio de los principales productos de la canasta básica así como su adquisición a un precio moderado que beneficie a la población.

Tabla N ° 14

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿Existe una autoridad para la implementación de controles internos dentro de la organización?	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

En su estructura organizativa se muestra las responsabilidades y lineamientos que cada área tiene ya que están definidos los niveles de autoridad, como se muestra en su organigrama existe una autoridad que es el Director Ejecutivo quien establece las políticas y los controles internos de la empresa las cuales son compatibles con la misión de la empresa. Cada división tiene funciones específicas deberá de ejecutar para alcanzar con los objetivos que persigue la empresa.

Tabla N ° 15

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ Según su apreciación existe una concordancia entre las funciones que desempeña actualmente y el manual de funciones de la organización. Explique	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

Esta estructura organizativa no solo muestra los niveles de autoridad y la responsabilidades, sino que también la relación que existe entre cada división de la empresa por lo que existe una concordancia entre las funciones que desempeñan los funcionarios actualmente y el manual de funciones de la organización.

En conclusión se puede decir que la evaluación al componente de control: Ambiente de Control de ENABAS correspondiente al primer semestre 2014 cumple en el 100% con los controles establecidos por la empresa ya que esta cuenta con integridad y valores éticos así como con una estructura organizacional definida , como se muestra en el siguiente cuadro:



Fuente: Cuestionario de Control Interno – ENABAS

7.2 Riesgo

El segundo componente del COSO es el riesgo, en este componente se identifican, analizan y manejan los riesgos para obtener un sistema control efectivo.

La metodología para analizar los riesgos puede variar ampliamente porque muchos riesgos son difíciles de cuantificar. Sin embargo, el proceso deberá incluir:

1. Estimación del significado del riesgo (importancia de los efectos sobre la Entidad)
2. Valoración de la probabilidad o frecuencia de ocurrencia del riesgo.

3. Estrategia para administrar el riesgo, es decir la determinación de acciones que deben ser tomadas. (CGR, 2004, pp 24).

El riesgo puede clasificarse en Clasificación-del-Riesgo-Alto-Medio-Bajo:

- El nivel alto son medidas que deben evitar el impacto y daño.
- El nivel medio son medidas que mitigan la magnitud de daño pero no evita el impacto.
- El nivel bajo son medidas que no tienen daño.

Se evaluó el riesgo de la empresa ENABAS para lo cual se establecieron parámetros acorde a la estimación del significado de riesgo, valoración de su probabilidad de ocurrencia así como la determinación de acciones que deben ser tomadas, considerando un:

- riesgo alto : de 0-59 puntos
- riesgo medio: de 60-84 puntos
- riesgo bajo: 85-100 puntos

7.2.1 Riesgo Operativo

Este hace referencia al control de las actividades administrativas dentro de una empresa, en ENABAS se evaluó:

Tabla N °16

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿El personal administrativo y contable poseen capacidad profesional?	SI	SI	NO	NO

Fuente: Elaboración propia

El personal administrativo y financiero que realiza el registro y operaciona del crédito otorgado al cliente no cuenta con capacidad profesional, se verifico que el personal es técnico excepto los jefes o responsables de las áreas en cuestión. Este personal afecta al área de Cartera y Cobro quien es responsable de todo el proceso del crédito que se le otorga al cliente, es decir, es quien suministra la información al área de contabilidad, está a la vez tampoco cuenta con un personal capacitado para realizar el registro y análisis de antigüedad de saldo. Las implicaciones o riesgos posibles en que la empresa pueda verse dañada está la entrega de un crédito sin la documentación soporte necesario, no llevar una consecutividad del crédito, lo que también provocaría dar crédito sobre crédito a un cliente que no ha cancelado su adeudo. En el caso del área contable este podría no hacer auxiliares de clientes, realizar un análisis de antigüedad de saldo, no registrar la estimación de cobro dudoso.

Tabla N ° 17

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ Existe un manual de crédito donde se especifiquen todos los procedimientos. Si su respuesta es negativa justifique por qué?	SI	NA	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

La empresa cuenta con un manual de crédito que establece los parámetros del crédito entre los más importantes tenemos: que todo crédito debe estar autorizado por el responsable de cartera y crédito así como el administrador financiero de la empresa, se debe crear un expediente del cliente el cual contiene toda la información del cliente así como el comportamiento del crédito solicitado, no se debe otorgar un nuevo crédito sin que el cliente haya cancelado su deuda actual aunque este tenga buen crédito. Durante el proceso de otorgamiento y seguimiento al crédito se realizan supervisiones por el responsable de cartera y crédito así como por la División Financiera.

Todo crédito otorgado debe cumplir con los procedimientos establecidos en el Manual de Crédito, de caso contrario no se otorgara el crédito.

7.2.2 Riesgo Financiero

Este hace referencia al control financiero de las actividades que realiza una empresa, en ENABAS se evaluó:

Tabla N ° 18

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ Una vez aprobado un crédito ¿los procedimientos que se siguen para efectuar los desembolsos están acorde al manual de crédito?	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

La unidad de cartera y cobro es la responsable de dar cumplimiento a lo establecido en el manual de crédito aprobado por la Junta Directiva de la empresa, en el proceso del crédito el responsable de área de cobro supervisa lo que cada funcionario está ejecutando, esta información fue cotejada con la revisión de algunos expedientes de clientes que nos suministrara el área de cobro, el expediente muestra el control de los créditos vigentes por cada cliente. Las demás áreas involucradas en el proceso tienen funge como comité de crédito, es decir que antes de aprobar un crédito estos también revisan el expediente del cliente con el propósito de si este es capaz de solventar su adeudo en el tiempo y formas establecidos según contrato.

Tabla N ° 1 9

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿Cuenta Con la supervisión adecuada el efectivo y registros?	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

La empresa cuenta únicamente para supervisión con el mismo personal del área, es decir que son los jefes o responsables de áreas quienes tienen como función realizar las supervisiones sobre el personal bajo su cargo, recordemos que en el riesgo observamos que no todo el personal posee capacidad profesional, excepto los responsables de áreas quienes se mantienen en constante capacitación, sin embargo observamos que los responsables de áreas además de realizar sus funciones deben de cumplir con otras como asistir a reuniones, capacitaciones y otras gestiones que la Junta Directiva les mande a realizar, por lo que no todo el tiempo están realizando supervisiones.

Tabla N ° 20

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿Establece la empresa un porcentaje para provisión de cuentas incobrables?	NA	NA	NA	NO

Fuente: Elaboración propia

El área responsable de llevar una estimación o provisión de cuentas incobrables es el área contable, este a su vez respondió que actualmente no se lleva una estimación ya que su objetivo fundamental es recuperar el crédito, por ende no provisional porque están seguros de recuperar el crédito, si el cliente no tiene capacidad para pagar se cuenta con garantías para ser vendidas y recuperar lo adeudado.

Tabla N ° 21

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿Se realiza un análisis de antigüedad de saldos?	NA	NA	NA	SI

Fuente: Elaboración propia

La división financiera es la responsable de llevar un control adecuado del crédito, es decir esta realiza un análisis de antigüedad de saldos, detallando el comportamiento del crédito el cual tiene los siguientes rangos 0-30 días, de 31-60 días, 61-90 días, cuando el crédito se pasa a más de 90 días se considera un cliente moroso, sin embargo a este cliente no se le cobra mora ya que el objetivo fundamental es recuperar el dinero. Una vez recuperado el dinero a este cliente no se le vuelve a otorgar crédito.

Tabla N ° 22

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿Se elaboran informes del comportamiento del crédito? Cada cuánto?	NA	NA	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

La unidad de Cuentas por Cobrar realiza informes del comportamiento del crédito de forma mensual de tal manera que le permita recuperar el crédito en tiempo y formas convenientes. Este informe es remitido a las áreas en cuestión antes mencionadas, con este informe el área contable realiza lo que ellos llaman un control cruzado, es decir verifica con el análisis de antigüedad de saldos que el elabora con la información suministrada por la empresa, de tal manera que los estados financieros muestren en la cuenta de clientes saldos razonables.

En conclusión consideramos que el segundo componente de control interno: riesgo, de la empresa ENABAS para el primer semestre 2014 es bajo (alcanzo un puntaje de 90) y esto se da a que los funcionarios de la empresa del área de Cuentas por Cobrar no tienen capacidad profesional ya que son técnicos y no presentan ninguna especialidad en el ramo en que laboran, excepto el responsable del área, como se muestra en el siguiente cuadro:



Fuente: Cuestionario de Control Interno - ENABAS

7.3 Actividades de Control

Las actividades de control interno son políticas y procesos que las organizaciones implementan para lograr diversos objetivos operacionales, financieros y de cumplimiento. Las organizaciones poseen diferentes objetivos y controles internos, que son específicos a la naturaleza de la misma. Todos los niveles de organización son responsables de los controles internos que proveen una garantía razonable de alcanzar estos objetivos de manera eficiente y efectiva.. (Estupiñan, 2006, pp90)

Para la empresa ENABAS para el primer semestre 2014 se evaluó:

7.3.1 Control General

El control general tiene como propósito de asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyendo el control sobre el centro de procedimiento de datos y de seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software así como la operación propiamente dicha. También relacionado con la funciones del desarrollo y mantenimiento del sistema, soporte técnico, administración de bases de datos, contingencia y otros. (CGR,(NAGUN), 2009, pp 7,8).

Tabla N ° 23

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿Cuenta la empresa con un sistema informático que le permita llevar el control de los créditos concedidos?	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

Aunque todas las áreas contestaron que la empresa cuenta con un sistema informático, la división de finanzas es la única responsable de manipular (utilizar el sistema). La empresa a través de un módulo del Sistema Integrado de Gestión Financiera y Administrativa e-SIGFA (sistema que utiliza el Ministerio de Hacienda y Crédito Público para control financiero de las Instituciones Gubernamentales) lleva control del crédito otorgados durante el periodo. Mediante reportes que produce el sistema también se llevan bases de datos de los clientes. También mediante este sistema (e-Sigfa) la división de Finanzas elabora reportes (auxiliares de clientes).

Tabla N ° 24

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
<ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Se llevan bases de datos de los clientes a los que se les ha concedido crédito? 	NA	NA	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

Los responsables de llevar un control o una base de datos son la unidad de cartera y cobro así como la división de finanzas, la primera lo lleva de una forma manual o bien en hojas de Excel ya que es responsable de crear el expediente de cada cliente e ir observando el comportamiento del crédito. En el caso de la división de finanzas como anteriormente se mencionó este hace uso del e-Sigfa este sistema crea una base de datos electrónica de los clientes así como los auxiliares de los clientes.

7.3.2 Control de Aplicación

El control de aplicación esta así el “interior” de cada sistema funcional para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubre la aplicación destinada a la interface con otros sistemas de lo que reciben o entregan información. (CGR, NAGUN), 2009, pp 7,8)

Tabla N ° 25

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
<ul style="list-style-type: none"> ○ Los clientes nuevos presentan la documentación que se les solicita para apertura su crédito: <ul style="list-style-type: none"> ○ Solicitud del crédito ○ Cedula de Identidad ○ Fianza del crédito ○ Garantía del Crédito 	NA	NA	SI	NA

Fuente: Elaboración propia

La empresa ENABAS cuenta con un manual y/o política de crédito que establece el control de los créditos concedidos, ya que si el solicitante del cliente no presenta la documentación necesaria no se le hará entrega del crédito, la documentación que debe presentar los clientes:

- a. Solicitud del crédito
- b. Cedula de Identidad
- c. Fianza del crédito
- d. Garantía del Crédito

Una vez entregada la documentación el funcionario de crédito gestiona su autorización ante el comité de crédito de la empresa, una vez aprobado el crédito se le comunica al cliente. Con esta información el funcionario de crédito debe elaborar un expediente de crédito por cada cliente con el propósito de llevar control del comportamiento del crédito.

Tabla N ° 26

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿El funcionario de cartera y cobro revisa la documentación entregada por el cliente para su respectiva aprobación del crédito solicitado?	NA	NA	SI	NA

Fuente: Elaboración propia

Es responsabilidad del área de cartera y cobro garantizar la eficiencia en todo el proceso del crédito, por ende cada funcionario debe llevar el control de los clientes asignados y no únicamente ver si este cumple con los parámetros para darle el crédito sino de darle seguimiento durante el lapso de tiempo del crédito, por lo tanto el funcionario debe revisar que la documentación suministrada cumple con los parámetros que establece el manual de crédito (políticas de créditos), dicha información servirá para crear el expediente del cliente.

Tabla N ° 27

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿El crédito es autorizado y aprobado por el comité de crédito de ENABAS?	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

Las áreas en cuestión (a las que se les tomo este cuestionario) conforman el comité de crédito, por ende es quien revisa el expediente del cliente para ver si el crédito es aprobado, si la documentación está conforme con lo establecido en las normas o políticas de crédito se aprueba el crédito, por lo tanto, el área responsable de suministrar y verificar la información es el área de crédito y cobro.

Tabla N ° 28

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿Se le comunica al cliente la aprobación del crédito solicitado?	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

Como se mencionó anteriormente, el comité de crédito aprueba el crédito y una vez aprobado se procede a comunicarle al cliente su crédito para que lleve producto para vender, si bien es cierto que es el área de cartera y cobro quien comunica pero es el comité quien autoriza dicha comunicación, una vez terminada la reunión del crédito debe comunicarse de forma inmediata al cliente, al cual se le concede máximo tres días para retirar su producto.

Tabla N ° 29

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿El área de cuentas por cobrar lleva un expediente de cada cliente para control de los créditos concedidos?	NA	NA	SI	NA

Fuente: Elaboración propia

El área de cartera y cobro elabora el expediente de cada cliente este debe contener:

- a. Solicitud del crédito
- b. Cedula de Identidad
- c. Fianza del crédito
- d. Garantía del Crédito

Además de las copias de las facturas de crédito y recibos, esto permite llevar un control del comportamiento del crédito, este expediente es archivado y custodiado por el área de cartera y cobro.

Tabla N ° 30

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ En caso que el cliente se atrase ¿se realizan las gestiones de cobro necesarios? ¿se le otorga un nuevo crédito?	NO	NO	NO	NO

Fuente: Elaboración propia

El comité de crédito (conformado por las áreas en cuestión) considera que si el cliente se atrasara el funcionario de crédito debe llevar el procedimiento de cobro y darle seguimiento hasta que este se ponga al día, con esto el cliente no tiene derecho a que se le otorgue un nuevo crédito. Por ende no se le cobra mora ya que el objetivo de la empresa es la recuperación del crédito. En caso extremo que este no pague del todo, el crédito se recupera con las garantías ofrecidas por el cliente.

Tabla N ° 31

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿La división de finanzas registra el crédito concedido al cliente?	NA	NA	NA	SI

Fuente: Elaboración propia

El área responsable de registrar los créditos concedidos a los clientes es la división de finanzas, este es registrado en el sistema e-Sigfa mismo que producirá los estados financieros mensuales, estos créditos son registrados en forma oportuna y se le da un seguimiento del comportamiento del crédito.

Tabla N ° 32

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿La división de finanzas realiza un análisis de antigüedad de saldos?	NA	NA	NA	SI

Fuente: Elaboración propia

La división de finanzas es responsable de realizar un análisis de antigüedad de saldos de forma mensual de tal manera que la presentación de las cuentas por cobrar en los estados financieros integre la información correspondiente. Esta información se toma de los documentos bases que suministra el área de cartera y cobro al área de finanzas.

Tabla N ° 33

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿El área de cuentas por cobrar realiza informes mensuales de los créditos concedidos?	NA	NA	NA	SI

Fuente: Elaboración propia

El área de Cuentas por Cobrar realiza informes mensuales sobre el comportamiento de los créditos concedidos durante el periodo en revisión, este informe contiene información de los clientes que ingresan por primera vez, los créditos concedidos, la recuperación de la cartera, así como las bajas si las hubiese de clientes morosos. Este informe es enviado al director general y al área de finanzas.

Tabla N ° 34

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿La división de finanzas presenta los saldos de cuentas por cobrar en los Estados Financieros de la empresa?	NA	NA	NA	SI

Fuente: Elaboración propia

La división de finanzas es responsable de mostrar los saldos de las cuentas por cobrar en los estados financieros de forma mensual, como se mencionó anteriormente, a través del sistema e-Sigfa se lleva una base de datos de los clientes, auxiliares así como análisis de la antigüedad de saldos que permite mostrar saldos razonables en los estados financieros.

7.3.3 Control de Sistema de Información

Existe una variedad de actividades de control para el proceso de información. Tales actividades sirven para verificar que las transacciones estén completas, autorizadas y libres de error o irregularidad.

Tabla N ° 35

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
o ¿El registro y control de los créditos concedidos están completas, autorizadas y libres de error?	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

El registro y control de los créditos concedidos están completos y autorizados, ya que el área de cartera y cobro suministra a la división de finanzas la información de los créditos misma que es revisada y autorizada por el comité de crédito, además que al hacer uso del sistema de información e-Sigfa se crean bases de datos, auxiliares así como el análisis de antigüedad de saldos permitiendo que los saldos presentados en los estados financieros sean razonables.

En conclusión el componente de control – actividades de control cumple en un 100% con los procedimientos de registro y control de los créditos concedidos en el período evaluado ya que cumplen con los procedimientos establecidos en el manual de crédito de la empresa, como se muestra en el siguiente cuadro:



Fuente: Cuestionario de Control Interno – ENABAS

7.4 Información y Comunicación

La información y comunicación identifica, captura y comunica información de fuentes internas y externas en una forma y en una franja de tiempo que le permita al personal llevar a cabo sus responsabilidades. (Estupiñan, 2006, pp 70).

7.4.1 Información Financiera

Son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables.

Tabla N ° 36

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ Los informes a son Dirigidos hacia el Director ejecutivo y otros departamentos?	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

Cada área elabora informes de forma mensual según las funciones de las que son responsables en el caso de área de cartera y cobro este debe remitir informe de manera mensual sobre el comportamiento del crédito al comité de crédito. En el caso de la división de finanzas es responsable de elaborar los estados financieros sobre el comportamiento económico financiero de la empresa y en el caso del director general este debe de informar a la junta directa de la empresa sobre el funcionamiento de cada una de las divisiones que conforman la empresa.

Tabla N ° 37

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿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?	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

Cada área elabora su informe como se mencionó anteriormente de forma mensual, estos informes recogen información vital sobre el funcionamiento de la empresa y es el director general quien recopila esta información para darla a conocer a la Junta Directiva de la empresa de forma oportuna, lo que a su vez le permite tomar decisiones para su deficiente funcionamiento.

Tabla N ° 38

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ Se mantienen líneas definidas y reciprocas de comunicación entre los diferentes niveles que le permitan a la Directiva la adopción de decisiones oportunas?	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

La información es registrada y comunicada a la Junta Directiva de la empresa, en la forma y oportunidad que le permita cumplir con sus responsabilidades, incluyendo las relacionadas con el Control Interno. Los informes son enviados a las áreas en cuestión para la toma de decisiones efectiva en el proceso del crédito.

7.4.2 Control Previo al Desembolso

El control previo al desembolso es la revisión y análisis de las transacciones que originan desembolsos de la Entidad u Organismo, antes de efectuarlo.

Tabla N ° 39

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ Utilizan sistema de contabilidad o elaboración los estados financieros de forma manual. Si su respuesta es positiva que sistema contable utilizan?	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

La empresa actualmente por pertenecer al sector público es supervisada y controlada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por lo tanto el sistema de contabilidad utilizado es el e-Sigfa a través de un modulo que este contiene la División de Finanzas es la responsable se suministrar información de manera mensual presentada en los estados financieros.

Tabla N ° 40

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ Las cifras de los estados financieros son conciliadas con los saldos en libros?	NA	NA	NA	SI

Fuente: Elaboración propia

La división de finanzas es la responsable de conciliar los saldos de los estados financieros con los presentados en los libros, lo cual se realiza para mantener un control cruzado de las transacciones realizadas durante el periodo, permitiendo presentar saldos razonables en las cuentas que conforman los estados financieros.

Tabla N ° 41

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ Considera usted que la información reflejada en los estados financieros es oportuna para la toma de decisiones de la empresa?	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

Es responsabilidad de la División de Finanzas presentar los estados financieros a los diez días de cada mes, se verifico que estos son presentados en el tiempo programado a la Junta Directiva para la toma de decisiones oportunamente, estos estados financieros muestran a las diferentes áreas el comportamiento económico y financiero de la empresa en un periodo determinado.

Tabla N ° 42

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿Siguen los principios de contabilidad y demás normas técnicas vigentes en el país para la elaboración de los Estados financieros?	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

La empresa por pertenecer al sector público debe cumplir con normas y leyes que rigen al sector público así como otras normativas suministrada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público por lo tanto sus estados financieros deben ser elaborados bajo esas normativas entre ellas debe dar cumplimiento a los principios de contabilidad gubernamental por el cual aún se rigen las instituciones públicas

Tabla N ° 43

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿Verifican la documentación respaldo correspondiente antes de realizar los desembolsos?	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

Todo proceso o transacción debe presentar la documentación soporte requerida para poder ser autorizada y así efectuar los desembolsos, es responsabilidad de cada área presentar dicha documentación y es función de finanzas llevar el control de las transacciones financieras que la empresa realiza.

Tabla N °44

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿Revisan los montos autorizados con los montos a desembolsar?	NA	NA	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

Es responsabilidad del área de finanzas revisar que los montos a desembolsar contengan primeramente la documentación soporte para después ser autorizado el desembolso, por lo tanto en este punto se verifico que la división de finanzas está realizando esta función.

Tabla N ° 45

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿Se recibe documentación original antes de emitir el desembolso?	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

La división de finanzas es responsable de emitir los desembolsos previamente autorizados por el director general de la empresa por lo tanto, la documentación que se debe presentar para realizar el desembolso es original.

7.4.3 Comunicación

Deben existir adecuados canales para que el personal conozca sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. Estos canales deben comunicar los aspectos relevantes del sistema de información indispensable para los gerentes, así como los hechos críticos para el personal encargado de realizar las operaciones críticas. También los canales de comunicación entre la Gerencia y el consejo de Administración o los Comités son de vital importancia.

Tabla N ° 46

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿Son utilizados los canales de comunicación dentro de la empresa?	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

La empresa cuenta con un sistema de comunicación que permite que todas las divisiones que conforman la empresa puedan informarse del funcionamiento de la empresa, este sistema está conformado por las diversas formas de comunicarse tales como correos electrónicos, reuniones, manuales de controles, y otras formas de control que permitan que todos los funcionarios estén informados sobre las decisiones que se toman.

Tabla N ° 47

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿Quién define los canales de comunicación dentro de la organización?	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

El director ejecutivo es quien establece los niveles de comunicación, los canales de comunicación están definidos de manera vertical y horizontal para que exista una retroalimentación de información en todos los niveles y se puedan tomar decisiones oportunas que beneficien el buen funcionamiento de la empresa.

Tabla N ° 48

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿Considera efectivo los canales de comunicación dentro de la organización?	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

Todas las áreas consideran efectivo los canales de comunicación y esto se debe a que la información que se genera es oportuna, además que todas las áreas se relacionan adecuadamente dado a que se establecen normas de conducta y de respeto.

Tabla N ° 49

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
o ¿Fluye la información financiera dentro de la organización oportunamente?	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

Como se mencionó anteriormente la información fluye eficientemente dentro de la empresa dado a los canales de comunicación que se establecen, normas y procedimientos de control así como la generación de información oportuna que se produce.

Por lo tanto se puede decir que el componente de Comunicación e Información cumple en un 100% con lo establecido en el control interno de la empresa ya que se realizan informes de forma oportuna para la toma de decisiones en pro del funcionamiento adecuado de la empresa además se tienen definido los canales de comunicación, como se muestra en el siguiente cuadro:



Fuente: Cuestionario de Control Interno – ENABAS.

7.5 Monitoreo

El monitoreo permanente incluye actividades de supervisión realizadas de forma constante, directamente por las distintas estructuras de dirección por medio del Comité de Control que debe llevar sus funciones de prevención de los hechos que generan pérdidas o incidentes costosos a la entidad desde el punto de vista humano y financiero.

En la empresa ENABAS se evaluó durante el periodo en revisión:

7.5.1 Inspección de Funciones

Tabla N ° 50

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿Se elabora monitoreo de los elementos con frecuencia?	SI	SI	NO	SI

Fuente: Elaboración propia

Cada una de la áreas realiza supervisiones de las funciones que ejecutan el personal bajo su cargo, con el objetivo de que las operaciones se realicen eficientemente, sin embargo como ya se había mencionado el personal del área de Cuentas por Cobrar no tiene capacidad personal es necesario que se haga una supervisión más constante a las operaciones de concesión de crédito, el área cuenta con siete personas de las cuales únicamente el Jefe del área tiene capacidad profesional, lo que implica que no es posible que este supervisando todos y cada uno de los créditos concedidos, es decir se corre el riesgo de otorgar un crédito con algún error.

Tabla N ° 51

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿Existe un departamento de auditoría interna en la organización?	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

La empresa cuenta con una unidad de auditoría interna misma que realiza evaluaciones de control interno y seguimiento de las operaciones de cada una de las áreas de la empresa. Si bien es cierto que la auditoria realiza evaluaciones estas son de manera anual y no da seguimiento a las recomendaciones emitidas.

7.5.2 Inspección de Registro

Tabla N ° 52

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿Se realizan auditorias externa a cuentas por cobrar, son evaluados los resultados de las auditorias?	SI	NA	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

Una vez al año se realiza auditoria las cuentas por cobrar para evaluar el comportamiento del crédito así como verificar que los saldos prestados en los estados financieros son razonables, esto permite comprobar el cumplimiento del control interno de la empresa esté siendo aplicado en cada una de las operaciones que ejecutan los funcionarios.

Tabla N ° 53

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿Considera que hay cosas que mejorar en el desarrollo de las actividades?	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

Es necesario capacitar al personal para que este se encuentre especializado en las funciones que este realiza y por supuesto todas las áreas deben realizar supervisiones de las actividades u operaciones que realizan los funcionarios bajo su cargo de una forma más directa y bajo seguimiento riguroso que permita desarrollar las operaciones oportunamente y razonablemente.

Tabla N ° 54

PREGUNTA DE CONTROL INTERNO	DIRECTOR GENERAL	COORDINADOR DE EQUIPO TECNICO	JEFE DE CARTERA Y COBRO	AUXILIAR CONTABLE
○ ¿Existen debilidades de control interno por mejorar? ¿Cuáles son?	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

La empresa tiene establecido un manual de control interno de las diferentes funciones que realizan las divisiones que conforman la empresa pero aún se observa que los funcionarios no cumplen con el manual ya sea porque no esté familiarizado con este o porque es más fácil continuar haciendo sus funciones como las aprendieron en otra empresa, por ende es necesario capacitar y entrenar a los funcionarios para evitar riesgos de error en las operaciones que están desarrollando.

En conclusión, el componente Monitoreo dado que no se realizan supervisiones frecuentes a las actividades del crédito por el jefe o responsable del área se considera un cumplimiento al control interno de un 90%.



Fuente: Cuestionario de Control Interno – ENABAS

En conclusión se puede decir que el grado de cumplimiento del control interno de la empresa ENABAS es de un 96%.

VIII. Conclusiones

A continuación se presentan las conclusiones de la evaluación al control interno de las cuentas por cobrar de ENABAS correspondiente al primer semestre 2014:

El marco está conformado por un sistema que permite salvaguardar y preservar sus activos, verifica su exactitud y confiabilidad de los datos de la cartera y cobro, además existe una cultura del control de interno que permite el cumplimiento de los objetivos.

La evaluación al primer componente de control - Ambiente de Control de cumple en el 100% con los controles establecidos por la empresa ya que esta cuenta con integridad y valores éticos así como con una estructura organizacional definida que permite establecer los niveles de autoridad.

El componente de control – actividades de control cumple en un 100% con los procedimientos de registro y control de los créditos concedidos en el período evaluado ya que cumplen con los procedimientos establecidos en el manual de crédito de la empresa, se hace uso de un sistema de información financiera que genera reportes mensuales, mismos que se sirven de control.

El componente numero dos Riesgo es bajo (alcanzo un puntaje de 90) durante el periodo evaluado y esto se debe a que los funcionarios de la empresa del área de Cuentas por Cobrar no

tienen capacidad profesional ya que son técnicos y no presentan ninguna especialidad en el ramo en que laboran, excepto el responsable del área

El componente de Comunicación e Información cumple en un 100% con lo establecido en el control interno de la empresa ya que se realizan informes de forma oportuna para la toma de decisiones en pro del funcionamiento adecuado de la empresa además se tienen definido los canales de comunicación.

El componente número cinco Monitoreo cumple en un 90% con lo establecido en el control interno de la empresa ya que no se realizan supervisiones frecuentes a las actividades del crédito por el jefe o responsable del área.

Se estable adecuar los 5 elementos del coso a la perfección y poder llevar a cabo al máximo un mejor desempeño y rendimiento dentro de la cartera y cobro así facilitaría una fluidez dentro de la empresa.

IX. Recomendaciones

A continuación se presentan las recomendaciones de la evaluación al control interno de las cuentas por cobrar de ENABAS correspondiente al primer semestre 2014 las cuales mejoraran el control interno establecido de la empresa:

1. Es necesario que el personal que labora en Cuentas por Cobrar debe estar capacitado profesionalmente, por lo que es necesario que la empresa invierta en capacitaciones sobre la administración y control de los créditos concedidos a clientes, esto permitirá minimizar los posibles errores que puedan cometerse en el registro y control del crédito.
2. Es importante que la empresa haga la contratación de un supervisor de cartera y cobro con el propósito de verificar cada una de las operaciones crediticias con el propósito de verificar y constatar que los datos presentados para la concesión de crédito estén correctos y no existan errores en el proceso.

X. Bibliografía

- Arens, Elder & Beasley (2007) *Auditoría. Un enfoque Integral*. México. Pearson Educación
- Brito, J. (1999). *Contabilidad Básica e Intermedia (I y II)*. Valencia. Ediciones Centro de Contadores
- Catacora, F. (1996). *Sistemas y Procedimientos Contables*. 1era Edición. Caracas. Editorial Mc Graw Hill.
- Catacora, F. (1998). *Contabilidad. La base para la toma de decisiones gerenciales*. Caracas. Editorial Mc Graw.
- Chacón, B. (2011). *Metodología coso-ERM en la evaluación del control interno en el área de cuentas por cobrar de una empresa distribuidora y comercializadora de pintura*. Guatemala. Editorial USAC.
- Cepeda, C. (1997). *Auditoría y control interno*. Caracas. Editorial Mc Graw Hill.
- Contraloría General de la República. (2004). *Normas Técnicas de control Interno*. Nicaragua. La Gaceta, Diario Oficial.
- Coleen, E. (1994). *Diccionario para contadores*. México: Editorial Limusa, S.A.
- 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.
- Fonseca L, O. (2007). *Auditoría Gubernamental Moderna*. Lima, Perú. *Enlace gubernamental S.A.C*
- Fonseca L, O. (2011) *Sistemas de control interno para organizaciones (1ra Edición)*. Lima, Perú. Instituto de Investigación en Accountability y control- IIAC
- García, D. *Metodología Para La evaluación del Sistema de Control Interno (Sci) en el Ismmm*.
- Gómez, R. (1981) *Auditoría I*. Ediciones Frigor. Caracas, Venezuela. S.E.
- Guajardo, G (2012) *Contabilidad para no contadores*. Caracas, Venezuela. Editorial Mc Graw Hill.
- Holmes, A. (1999) *Auditoría. Principios y Procedimientos*. México, Editorial Limusa.

- International Federation of Accountant.(2009). *Normas internacionales de auditoría*. Traducido por el instituto mexicano de contadores públicos. México. 1,119 páginas.
- Mantilla B., S. A. (1999). *Control interno de los nuevos instrumentos financieros*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones
- Mantilla B., S. A. (2003). *Control interno: informe COSO*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones
- Mantilla B., S. A. (2005). *Auditoria del Control Interno*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones
- Meigs& Meigs (1983) *Principios de Auditoria*. México Diana Ediciones
- Norellys (s.f.) *Lineamientos de control interno de las cuentas por cobrar*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos93/control-interno-cuentas-cobrar/control-interno-cuentas-cobrar.shtml#ixzz3E91naF8X>
- Pérez, P (s.f.) Los cinco componentes del Control Interno. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos42/componentes-control-interno/componentes-control-interno2.shtml#ixzz3G2kfsGui>
- Redondo, A. (1993) *Curso de Contabilidad General y Superior*. 3era Edición. Caracas, Centro Contable Venezolano.
- Rodríguez (2009). *Control interno aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa CADAFE, Región uno*. Cumaná, Venezuela. Editorial Mc Graw.
- Sabino, C. (2002). *El Proceso de Investigación*. Caracas, Editorial Panapo.
- Tovar, Y. (2005). *Análisis Del Sistema De Control Interno Aplicado A Las Cuentas Por Cobrar En El Hotel Stauffer Maturín En El I- Semestre Del 2004*. Maturin, Venezuela. Editorial Mc Graw.
- Ventura, A (2012) La efectividad de los Controles Internos en las cuentas por cobrar en una empresa de servicios. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos64/controles-internos-empresa-servicios/controles-internos-empresa-servicios2.shtml#ixzz3lhQhcKq8>

Velásquez, Edith (2007) *Material de Apoyo para la Unidad I de la Asignatura Contabilidad Avanzada I.*

Venezuela. Editorial Mc Gra.

ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA

RECINTO UNIVERSITARIO CARLOS FONSECA AMADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DEPARTAMENTO DE CONTADURIA PÚBLICA Y FINANZAS

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR

Dirigido a: Director General, Responsable de Cuentas por Cobrar, Auxiliar Contable y Coordinador de Equipo Técnico.

Objetivo: Verificar el cumplimiento del control interno según COSO de las actividades de cuentas por cobrar por el área Financiera y Carter y cobro durante el primer semestre 2014

No.	Pregunta	Si	No	No Aplica
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL				
1.	1.1 ¿Cuenta la empresa con un código de ética? 1.2 ¿Para la organización es indispensable la contratación de personal con valores éticos y morales? 1.3 ¿Cuenta con una estructurada organizativa la Empresa Nacional de Alimentos Básicos? 1.4 ¿Considera usted que la implantación de políticas y organización administrativa son compatible con la misión de la organización? 1.5 ¿Existe una autoridad para la implementación de controles internos dentro de la organización? 1.6 Según su apreciación existe una concordancia entre las funciones que desempeña actualmente y el manual de funciones de la organización. Explique			

COMPONENTE: EL RIESGO				
2.	<p>2.1 ¿El personal administrativo y contable poseen capacidad profesional?</p> <p>2.2 Existe un manual de crédito donde se especifiquen todos los procedimientos. Si su respuesta es negativa justifique por qué?</p> <p>2.3 Una vez aprobado un crédito ¿los procedimientos que se siguen para efectuar los desembolsos están acorde al manual de crédito?</p> <p>2.4 ¿Cuenta Con la supervisión adecuada el efectivo y registros?</p> <p>2.5 ¿Establece la empresa un porcentaje para provisión de cuentas incobrables?</p> <p>2.6 ¿Se realiza un análisis de antigüedad de saldos?</p> <p>2.7 ¿Se elaboran informes del comportamiento del crédito? Cada cuánto?</p>			
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL				
3.	<p>3.1 ¿Cuenta la empresa con un sistema informático que le permita llevar el control de los créditos concedidos?</p> <p>3.2 ¿Se llevan bases de datos de los clientes a los que se les ha concedido crédito?</p> <p>3.3 Los clientes nuevos presentan la documentación que se les solicita para apertura su crédito:</p> <p>e. Solicitud del crédito</p> <p>f. Cedula de Identidad</p> <p>g. Fianza del crédito</p> <p>h. Garantía del Crédito</p> <p>3.4 ¿El funcionario de cartera y cobro revisa la documentación entregada por el cliente para su respectiva aprobación del crédito solicitado?</p> <p>3.5 ¿El crédito es autorizado y aprobado por la junta directiva de ENABAS?</p> <p>3.6 ¿Se le comunica al cliente la aprobación</p>			

	<p>del crédito solicitado?</p> <p>3.7 ¿El área de cuentas por cobrar lleva un expediente de cada cliente para control de los créditos concedidos?</p> <p>3.8 En caso que el cliente se atrase ¿se realizan las gestiones de cobro necesarios? ¿se el otorga un nuevo crédito?</p> <p>3.9 ¿La división de finanzas registra el crédito concedido al cliente?</p> <p>3.10 ¿La división de finanzas realiza un análisis de antigüedad de saldos?</p> <p>3.11 ¿El área de cuentas por cobrar realiza informes mensuales de los créditos concedidos?</p> <p>3.12 ¿La división de finanzas presenta los saldos de cuentas por cobrar en los Estados Financieros de la empresa?</p> <p>3.13 ¿El registro y control de los créditos concedidos están completas, autorizadas y libres de error?</p>			
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
4.	<p>4.1 ¿Los informes a son Dirigidos hacia el Director ejecutivo y otros departamentos?</p> <p>4.2 ¿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?</p> <p>4.3 ¿Se mantienen líneas definidas y reciprocas de comunicación entre los diferentes niveles que le permitan a la Directiva la adopción de decisiones oportunas?</p> <p>4.4 Utilizan sistema de contabilidad o elaboración los estados financieros de forma manual. Si su repuesta es positiva que sistema contable utilizan?</p> <p>4.5 Las cifras de los estados financieros son conciliadas con los saldos en libros?</p> <p>4.6 Considera usted que la información reflejada en los estados financieros es oportuna para la toma de decisiones de la empresa?</p> <p>4.7 ¿Siguen los principios de contabilidad y demás normas técnicas vigentes en el país para la elaboración de los Estados financieros?</p>			

FIRMA

DEL

	<p>4.8 ¿Verifican la documentación respaldo correspondiente antes de realizar los desembolsos?</p> <p>4.9 ¿Revisan los montos autorizados con los montos a desembolsar?</p> <p>4.10 ¿Se recibe documentación original antes de emitir el desembolso?</p> <p>4.11 ¿Cuáles son los canales de comunicación dentro de la empresa?</p> <p>4.12 ¿Quién define los canales de comunicación dentro de la organización?</p> <p>4.13 ¿Considera efectivo los canales de comunicación dentro de la organización?</p> <p>4.14 ¿Cómo fluye la información financiera dentro de la organización, es oportuna?</p>			
SUPERVISION Y MONITOREO				
<p>5.</p>	<p>5.1 ¿Cada cuánto se elabora monitores de los elementos?</p> <p>5.2 ¿Existe un departamento de auditoría interna en la organización?</p> <p>5.3 ¿Se realizan auditorias externa a cuentas por cobrar, son evaluados los resultados de las auditorias?</p> <p>5.4 ¿Considera que hay cosas que mejorar en el desarrollo de las actividades?</p> <p>5.5 ¿Existen debilidades de control interno por mejorar? ¿Cuáles son?</p>			

RESPONSABLE: _____

FECHA : _____

