

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA**  
**RECINTO UNIVERSITARIO CARLOS FONSECA AMADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS**



**TESIS MONOGRAFICA PARA OPTAR AL TITULO DE LICENCIADAS EN**  
**CONTADURIA PÚBLICA Y FINANZAS**

**TEMA GENERAL:**

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR,**  
**DE LA EMPRESA DE PROTECCIÓN Y VIGILANCIA, S.A. EN FUNCIÓN DE**  
**COSO 2013, CORRESPONDIENTE AL PERIODO 2015-2016”**

**AUTOR:**

**BRA. JUANA AREAS GUTIÉRREZ**  
**BRA. MARÍA JOSÉ GÓMEZ URBINA**  
**BRA. MELBA ISOLIETH LÓPEZ ARTOLA**

**TUTOR:**

**MSC. JOSÉ EVENOR MORALES**

**Managua, Enero de 2018**





i. DEDICATORIA

A:

Dios, por darme el don de la vida, porque siempre me muestra su gran amor así como yo lo amo, y me recuerda que cada día es una gran bendición, por estar conmigo en cada segundo de mi existencia; por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por darme a Mamita María quien intercede siempre por mí, y porque gracias a Él están conmigo todas aquellas personas que son y serán mi soporte siempre.

Mis Padres, quienes amo con toda mi alma, por sus oraciones, sacrificios, alegrías, consejos, confianza, seguridad, por hacerme parte de una hermosa familia y porque desde pequeña me inculcaron ser Luz para el mudo, toda mi carrera y demás estudios se los debo a ustedes quienes son mis pilares y mayor ejemplos de vida.

Mi familia, ustedes que siempre creyeron en mí, me apoyaron y ahora son ejemplos a seguir.

Y a todas aquellas personas que fueron parte de esta hermosa, divertida y a veces estresante experiencia...

*Juana Areas Gutiérrez*



i. DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad de vivir y estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón en iluminar mi mente. A mis padres porque siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

*María José Gómez*



i. DEDICATORIA

La presente Tesis está dedicada a:

Primordialmente a Dios y a la Virgen, ya que sin ellos nada es posible, por permitirme estar aquí, por las pruebas que me haces y que me han permitido crecer como persona y ser humano y me permiten dar lo mejor de mí. Y a ti Virgencita bella por interceder por nosotros ante Dios bendita seas por siempre

A mis padres porque siempre han estado a mi lado guiándome, apoyándome, aportándome sabios consejos en el momento oportuno que esta meta alcanzada también es de ustedes.

A mi familia que me ha apoyado en todo momento para alcanzar estén nuevo logro gracias por impulsarme, alentándome, animándome y hasta aconsejándome.

*Melba Isolieth López Artola*



## ii. AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradecemos a Dios por habernos ayudado maravillosamente en cada paso que, de esta investigación, facilitando y abriendo caminos, y sobre todo por habernos inspirado.

A nuestro tutor José Evenor Morales Garay, por habernos ayudado a enfocarnos en la investigación y clarificar nuestros conocimientos.

A todos nuestros docentes que nos impartieron sus conocimientos desde el inicio de nuestra carrera.

*María José Gómez Urbina*





## ii. AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a Dios por haberme dado el conocimiento necesario para poder realizar esta investigación.

Mis Padres, por estar presente a lo largo de mi vida, por apoyarme en todo momento para lograr culminar esta etapa de la mejor manera posible.

A nuestro tutor José Evenor Morales Garay, por habernos ayudado a enfocarnos en la investigación y clarificar nuestros conocimientos y a todos nuestros docentes que nos impartieron sus conocimientos desde el inicio de nuestra carrera.

*Melba Isolieth López Artola*





## ii. AGRADECIMIENTO

A:

Dios Padre Todopoderoso, que sin merecer nada me ha dado todo, porque cada día me muestra su amor y me da fuerzas para seguir adelante, me permitió continuar con salud, fuerza y empeño para que cada avance, cada experiencia y momento en mi vida, fueran de aprendizaje, con los cuales crecí como persona, y los cuales fueran necesarios para que en este momento, esté en la culminación de mi carrera.

Mis Padres, por ser mi mayor ejemplo de vida, gracias por luchar conmigo y sacrificar mucho en estos largos años y siempre demostrarme su amor y confianza, por dedicar su vida a mí y por ser lo que más amo en el mundo.

Mi familia, por permitirme disfrutar y vivir con ellos esta hermosa vida, gracias por apoyarme en cada decisión y por creer en mí.

A nuestro tutor José Evenor Morales Garay, por habernos ayudado a enfocarnos en la investigación y clarificar nuestros conocimientos y a todos nuestros docentes que nos impartieron sus conocimientos desde el inicio de nuestra carrera.

Y a todas las personas que de muchas maneras no solo confiaron en mí, sino que me apoyaron de una manera especial, en cumplir mi gran sueño...Amén.

*Juana Areas Gutiérrez*



iii. CARTA AVAL DEL TUTOR DEL TUTOR

Managua, Nicaragua, 20 de Noviembre del 2017

**Msc. Álvaro Guido Quiroz**

**Director de Departamento de Contaduría Pública y Finanzas**

**Su Despacho.**

Por este medio certifico que la Tesis titulada: “EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DE PROTECCION Y VIGILANCIA, S.A. EN EL PERIODO 2015 – 2016” realizada por las bachilleras Juana Areas Gutiérrez con carné 1320138-8, María José Gómez Urbina con carné 13-20440-2 y Melba Isolieth López Artola con carné 13-20927-5, -como requisito para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública y Finanzas plan 2013, ha concluido satisfactoriamente. Como tutor de Tesis de las bachilleras Juana Areas Gutiérrez, María José Gómez Urbina y Melba Isolieth López Artola, considero que contiene los elementos científicos, técnicos y metodológicos necesarios para ser sometidos a defensa ante el Tribunal Examinador, donde le darán sugerencias al trabajo, que conlleve a enriquecer y ellas lo sabrán acatar.

El trabajo de las bachilleras Juana Areas Gutiérrez, María José Gómez Urbina y Melba Isolieth López Artola, se enmarca en las líneas de trabajo prioritarias de la carrera de Contaduría Pública y Finanzas. Dado en la Ciudad de Managua, Nicaragua a los veinte días del mes de Noviembre del año dos mil diecisiete.

**Msc. José Evenor Morales Garay**

**Tutor**



#### iv. RESUMEN

La presente tesis titulada "Evaluación del control interno en las cuentas por cobrar de la Empresa de Protección y Vigilancia, S.A. en el período 2015-2016" fue realizada en la ciudad de Managua, durante el año 2017. El propósito de dicha investigación consistió en evaluar el control interno de las cuentas por cobrar de EMPROVISA durante un periodo determinado.

Para poder desarrollar de una manera amplia la investigación y conocer las actividades realizadas en el área de cuentas por cobrar de la empresa, se identificó el marco legal y normativo de la entidad, se analizó el procedimiento utilizado para la evaluación del control interno en las cuentas por cobrar por medio de las 5 fuerzas de Porter, se evaluó el control interno aplicado en las cuentas por cobrar en base a COSO 2013 y se propuso un plan de acción para ser implementado en el año 2018.

El presente estudio posee valor teórico para la empresa en estudio y las personas que lo llevaron a cabo para poner en practica cada uno de los conocimientos adquiridos durante la carrera de Contabilidad, también posee utilidad práctica ya que por medio de la investigación se analizó la situación de la empresa, incluye relevancia social por que se le dará un aporte a la entidad evaluada por medio de recomendaciones que se pueden implementar en el año 2018.

Metodológicamente la investigación se aborda desde el carácter descriptivo y de campo, está basado en la evaluación de los controles internos de las cuentas por cobrar de EMPROVISA.





Es descriptivo, debido que implicó observar y detallar el fenómeno en su contexto natural, determinar su eficacia y validez, de esta manera obtener y evaluar resultados, para posteriormente proponer estrategias de mejora en el área de cuentas por cobrar. El área de estudio es empresarial, toda la estructura y organización administrativa de EMPROVISA, la muestra la constituyó el conjunto de normas y procedimientos, guías de control interno, manuales, cartera de clientes, presupuestos, estados financieros, reportes de ingresos y egresos, conciliaciones, etc. Todo correspondiente al periodo 2015-2016.

Según los análisis de resultados obtenidos por medio de distintas técnicas de investigación como son guías de observación y entrevistas, etc. Se concluye que el área de cuentas por cobrar además de ser una de las áreas más importantes para la empresa, también es susceptible ante cualquier riesgo, más cuando no se tiene un control interno adecuado, ya que este permite que la empresa recupere el efectivo a tiempo, identifique fraudes o errores y permita invertir a la empresa y generar ganancias.



v. ÍNDICE

i.	DEDICATORIA.....	i
i.	DEDICATORIA.....	ii
i.	DEDICATORIA.....	iii
ii.	AGRADECIMIENTOS .....	ii
ii.	AGRADECIMIENTO .....	ii
I.	INTRODUCCION.....	1
	1.1.1. Antecedentes Teóricos.....	4
	1.1.2. Antecedentes de Campo .....	7
	1.2. JUSTIFICACION.....	9
	1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
	1.4. FORMULACION DE PROBLEMA.....	12
II.	OBJETIVOS.....	13
	2.1. Objetivo General .....	13
	2.2. Objetivos Específicos .....	13
III.	MARCO TEORICO.....	14
	3.1. Perfil de la empresa .....	14
	3.1.1. Historia .....	14
	3.1.2. Misión.....	17



3.1.3. Visión .....	17
3.1.4. Valores.....	18
3.1.5. Principios .....	19
3.1.7. Actividades .....	20
3.2. Generalidades de la Contabilidad.....	21
3.2.1. Definición de Contabilidad.....	22
3.3. Generalidades de la Auditoria .....	25
3.3.1. Concepto.....	25
3.3.2. Objetivo .....	26
3.3.3. Tipos de Auditoria.....	26
3.4. Marco Legal y Normativo .....	30
3.4.1. Marco Legal.....	30
3.4.2. Marco Normativo .....	33
3.5. Cuentas por Cobrar .....	36
3.5.1. Tipos de cuentas por cobrar.....	37
3.5.2. Aspecto Legal de las Cuentas por Cobrar .....	38
3.5.3. Uso de razones financieras en las Cuentas por Cobrar.....	39
3.6. Control Interno .....	40
3.6.1. Origen del Control Interno .....	40



3.6.2. Objetivos del Control Interno.....	43
3.7. Evaluación de control interno.....	43
3.7.1. Generalidades del COSO.....	44
3.7.2. Componentes del COSO.....	45
IV. PREGUNTAS DIRECTRICES.....	47
V. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	48
VI. DISEÑO METODOLÓGICO.....	48
6.1. Enfoque de Investigación.....	48
6.2. Tipo de Investigación.....	48
6.3. Población o Área de Estudio.....	49
6.4. Muestra.....	49
6.5 Métodos y Técnicas.....	49
6.5.1. Métodos.....	49
6.5.2. Técnicas.....	50
6.6. Instrumentos de Análisis.....	50
VII. ANALISIS DE RESULTADOS.....	52
7.1. Marco legal y Normativo.....	52
7.2. Procedimiento para la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar y las cinco fuerzas de Porter.....	53



7.3. EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO .....	61
7.3.1. Entorno de control .....	63
7.3.2. Evaluación de Riesgo .....	64
7.3.3. Actividades de Control .....	67
7.3.4. Información y comunicación .....	68
7.4. Propuesta de plan de acción al control interno de las cuentas por cobrar de la empresa de EMPROVISA a implementarlo en el año 2018. ....	70
VIII. CONCLUSIÓN .....	73
IX.      RECOMENDACIONES .....	75
X.      BIBLIOGRAFÍA .....	76
ANEXOS.....	79



## I. INTRODUCCION

La presente tesis pretende evaluar el control interno en las cuentas por cobrar de la Empresa de Protección y Vigilancia, S.A. en función de COSO 2013 correspondiente al período 2015-2016. Para ayudar a esta empresa a detectar nuevas oportunidades puesto que la ejecución de normas técnicas de control interno debe darse en todos los niveles organizativos de la entidad.

El control interno es un proceso que lleva a cabo la Alta Dirección de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos en los siguientes aspectos básicos: Efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones vigentes.

Este tema es de gran interés e importancia para EMPROVISA ya que su principal objetivo es evaluar la aplicación de las normas técnicas de control interno y de sus procedimientos en el área de cuentas por cobrar, procurando reconocer las debilidades y proponer medidas de acción para hacer más eficiente el control interno en la entidad, específicamente en las cuentas por cobrar, la cual siempre está en movimientos y cambios en toda empresa. La importancia del control interno radica en el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una información confiable de su situación y sus operaciones en el mercado, de manera que cumpla con las políticas establecidas y la evaluación del sistema de control interno para alcanzar sus propios objetivos.



El enfoque definido en esta investigación es cualitativo con lineamientos cuantitativos y el tipo de investigación es de carácter descriptivo y de campo.

Esta investigación se presenta por medio de los siguientes acápite:

Acápate I, se presenta los antecedentes teóricos y prácticos que permitieron dar el inicio a la investigación desde definiciones y origen de la información presentada, la justificación de la investigación donde se explica por qué se realizó, planteamiento del problema y formulación del problema de la empresa en estudio.

Acápate II, incluye los objetivos generales y específicos los cuales sirvieron de guía para el desarrollo de la investigación.

Acápate III, comprende el marco teórico de la investigación, Perfil de la empresa, generalidades de la Contabilidad, tipos de Auditoria, Marco legal y normativo, Cuentas por cobrar, Control Interno, COSO 2013.

Acápate IV, se presentan las preguntas directrices las cuales se basan en los objetivos planteados a alcanzar.

Acápate V, comprende la operacionalización de las variables, en este acápite se identifican las variables de la investigación en estudio, definidas por medio de los objetivos de la misma, se sistematiza el concepto de cada una de las variables y las herramientas que servirán para proveer



la información y así brindar parámetros cualitativos y cuantitativos necesarios para la comprensión de esta tesis.

Acápite VI, describe el Diseño Metodológico, que métodos y técnicas de investigación fueron procesadas de manera lógica, cual es el enfoque y que tipo de investigación se está realizando, cuáles fueron los instrumentos a utilizados y la población y la muestra que se analizaron.

Acápite VII, se presenta el análisis de los resultados obtenidos, describiéndolos de manera puntual conforme a la evaluación del control interno en las cuentas por cobrar, describe el proceso llevado a cabo en la evaluación conforme a los objetivos de la investigación y los resultados a los análisis realizados a la entidad.

Acápite VIII, se describe el resultado de la situación de la empresa en estudio, desarrollando a que conclusiones llego esta investigación una vez aplicados las técnicas y métodos planteados.

Acápite IX, presenta las recomendaciones que se le da a la empresa en estudio, después de la evaluación y análisis de resultados, con la idea de sugerirle ideas que puedan implementarlas en un futuro.

Acápite X, presenta la bibliografía consultada, fuentes de información documental en la web o físicas, trabajos que sirven de antecedentes a la presente investigación.



## 1.1. ANTECEDENTES

### 1.1.1. Antecedentes Teóricos

En los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria entre otros, se puede observar la contabilidad de partida simple. En la Edad Media aparecieron los libros de contabilidad para controlar las operaciones de los negocios, es en Venecia en donde en 1494, el Franciscano Fray Lucas Paccioli o Pacciolo, mejor conocido como Lucas di Borgo, escribió un libro sobre la *Contabilidad de partida doble*. González, M. E. (2002)

Es en la revolución industrial cuando surge la necesidad de controlar las operaciones que por su magnitud eran realizadas por máquinas manejadas por varias personas. Se piensa que el origen del control interno surge con la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero que fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

La causa principal que dio origen al *Control Interno* fue la "gran empresa" a finales de este siglo, como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, debido a esto comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, debido a que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa,



reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades; el desarrollo industrial y económico de los negocios, propició una mayor complejidad en las entidades y en su administración, surgiendo la imperiosa necesidad de establecer mecanismos, normas y procedimientos de control que dieran respuesta a las nuevas situaciones. González, M. E. (2002)

Se tiene que destacar que se hizo uso de otras investigaciones en esta área, Yusmiel Rojas nos presenta en su tesis: *Fundamentación Teórica del Control Interno*, también la cual opto para el título de Contador público en la UNAM México en el año 2008.

Diversos autores, en diversos lugares coinciden en que el control interno, haya sido cual haya sido la causa que lo origino ha venido a representar uno de los avances más significativos para las empresas de hoy en día, proporcionando seguridad en todas las áreas cuando se emplea correctamente y de manera general, podemos afirmar que la consecuencia del crecimiento económico de los negocios implicó una mayor complejidad en la Organización y por tanto en su administración.

La función del control interno es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar de las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de la empresa. Según Rtsinternational, (2010) las *Cuentas por Cobrar* constituyen el crédito que la empresa



concede a sus clientes a través de una cuenta abierta En el curso ordinario de un negocio, como resultado de la entrega de artículos o servicios. Con el objetivo de conservar los clientes actuales y atraen nuevos clientes, la mayoría de las empresas recurren al ofrecimiento de crédito.

Las condiciones de crédito pueden variar según el tipo de empresa y la rama en que opere, pero las entidades de la misma rama generalmente ofrecen condiciones de crédito similares. Las ventas o servicios a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar normalmente incluyen condiciones de crédito en las que se estipula el pago dentro de un número determinado de días. Si bien es conocido que todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro del período de crédito, sí es cierto que la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo muy inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrarse consideran como parte del activo circulante de la empresa, por lo que se presta muchísima atención a la administración eficiente de las mismas.

Según Lic. Bastidas y Portillas, desde hace algún tiempo la gerencia moderna ha implementado nuevas formas para mejorar el control es en las empresas u Organizaciones tanto en el sector público como el privado. El sistema de procedimientos contables para el manejo de las cuentas por cobrar no puede existir si antes no existen objetivos, metas e indicadores de rendimiento. Si no se conocen los resultados que deben lograrse, es imposible definir las medidas necesarias para alcanzarlos y evaluar su grado de cumplimiento en forma periódica.



### 1.1.2. Antecedentes de Campo

A nivel nacional e internacional se han realizado varias investigaciones relacionadas a la evaluación del control interno como se pueden mencionar:

Según la investigación monográfica Estradía, T. (2014) “Evaluación del control interno y su incidencia en el rubro de cuentas por cobrar en las políticas crediticias en la Empresa Electrónica, S.A. durante el año 2013”, esta investigación es de tipo investigativa de diseño, la cual consiguió en detectar que la empresa posee un control interno débil, el cual repercute en las políticas crediticias de la misma, concluyendo que la falta de aplicación de control interno en las políticas crediticias debido a la actualización y ajustes a los actuales objetivos de la empresa los cuales inciden en el alto índice de mora, mal manejo operativo, organizativo en el área de crédito.

De igual forma la investigación monográfica Ayerdis, L. y Quiroz, D. (2011) “Control Interno en el área de Clientes y Documentos por cobrar”, esta investigación se realizó con el propósito de crear una guía para el manejo de un control interno de las cuentas y documentos por cobrar que permita conocer la situación real de la empresa, concluyendo que el análisis del control interno en el área de cuentas por cobrar es de vital importancia ya que disminuye considerablemente el riesgo de las que son susceptibles y permite que la empresa recupere el efectivo a tiempo, lo que le permite invertir y generar ganancias.

En la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Facultad de Estelí; Cruz, C. L.



M. (2013) se realizó la investigación “Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Mirafior” publicado en la revista científica del Farem Estelí, para el año 2013, la cual consistió en evaluar esta área de la empresa y con la cual se obtuvo como resultado que la organización aplicara las recomendaciones dadas para la mejora del proceso de control interno mejorando así una de las áreas más importantes del negocio.

Todas estas investigaciones mencionadas han servido de aporte para el desarrollo y culmen de nuestra investigación monográfica, aportaron considerablemente técnicas y procedimientos sobre la evaluación del control interno en el área de Cuentas por Cobrar.



## 1.2. JUSTIFICACION

El presente tema de investigación titulado: “Evaluación del Control Interno en las Cuentas por Cobrar, de la empresa de Protección y Vigilancia, S.A. en el periodo 2015-2016”, surgió por el interés de poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de nuestra carrera, y brindar un aporte social a la Empresa.

Se procedió a realizar un análisis de los procedimientos utilizados en las Cuentas por cobrar y se verificará si el Sistema de Control Interno de la Empresa esta adecuado a normas, debido a que estos sistemas han adquirido mayor relevancia, por los numerosos problemas que puede producir la ineficiencia a la hora de aplicarlos, por ello es necesario diseñar estrategias para su análisis.

Los resultados del presente trabajo le servirán a la Empresa, para que conozca los aspectos generales relacionados al control interno de cuentas por cobrar, debido a que es un tema de mucha importancia y de poco conocimiento, además podrá ejercer las recomendaciones plasmadas de tal manera que puedan fortalecer sus normas, políticas mejorando sus estrategias y objetivos empresariales.



### 1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### Síntomas:

La empresa de Protección y Vigilancia, S.A. (EMPROVISA), brinda servicio de Seguridad física y electrónica, la cual al pasar de los tiempos se ha posicionado como una de la mejor empresa en el Mercado de Seguridad.

EMPROVISA, tiene una parte de su cartera factorada con un banco cuyo convenio principal es el pago de la nómina, presenta algunas cuentas vencidas con periodos de hasta 6 meses, no realiza confirmación de saldo con los clientes, y existe faltante de documentos de los mismos.

#### Causa:

EMPROVISA ha implementado algunos controles, sin embargo estos controles nos son suficiente para fortalecer el ambiente de control en la administración de las cuentas por Cobrar: al observar deficiencias en el control interno como: Ausencia de procedimientos formales para el registro o tratamiento de las Cuentas por Cobrar, no se encuentra establecido el responsable de la cuenta antes mencionada, es utilizado por otro personal que no es del departamento de finanzas el equipo que está asignado para trabajar esta cuenta.

Dado lo antes expuesto se realizará una evaluación de control interno a las Cuentas por Cobrar en EMPROVISA en el periodo 2016, bajo el enfoque de Coso 2013, analizando los



5 componentes: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación y Monitoreo.

Pronóstico:

El estudio de Investigación le permitirá a la administración de EMPROVISA, obtener un diagnóstico general sobre el ambiente de control interno, identificar los riesgos operacionales del proceso de las cuentas por cobrar e implementar un plan de acción para fortalecer el control interno existente.



#### 1.4. FORMULACION DE PROBLEMA

¿Se aplica adecuadamente los procedimientos de control interno en las cuentas por cobrar de EMPROVISA, en el periodo 2015-2016?



## II. OBJETIVOS

### 2.1. Objetivo General

- Evaluar el control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa de Protección y Vigilancia, S.A en el periodo 2015-2016

### 2.2. Objetivos Específicos

- Identificar el marco legal y normativo del control interno de EMPROVISA.
- Analizar el procedimiento para la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar y aplicación de las 5 fuerzas de Porter a la empresa EMPROVISA.
- Evaluar el control interno de las cuentas por cobrar de EMPROVISA en el periodo 2015 - 2016 en base a Coso 2013.
- Proponer un plan de acción para el control interno en las cuentas por cobrar de EMPROVISA e implementarlo en el año 2018



### III. MARCO TEORICO

#### 3.1. Perfil de la empresa

##### 3.1.1. Historia

Zavala, E. C. J. (2017). En 1995 un grupo de diez guardas de seguridad del Banco Nacional de Desarrollo se veían en la necesidad de hacerle cara a una situación desesperante, el desempleo se presentaba como una realidad inminente esto luego del anuncio del cierre de dicho banco.

La elección de estos hombres sin mucha preparación académica se encontraba dividida entonces en dos opciones:

1. Buscar otro empleo en una época donde no se encontraba fácilmente un medio para subsistir.
2. Empezar su propia empresa en el único ramo que ellos conocían: La vigilancia y protección.

Eligieron la segunda opción; y así fue como Carlos Zavala Espinoza, Cecilio López Hernández, Osmar Molina Orozco, Efraín Martínez Vanegas y Roberto López Rodríguez comenzaron a buscar información sobre cómo empezar una empresa; en ese entonces se acercaron a distintas fundaciones, pero no encontraron muy buenas respuestas, al contrario, cada vez los desanimaban más. A pesar de esto, estas decididas personas no se rindieron, empezaron a consultar con amigos estudiantes y egresados de las carreras de “Contaduría



Pública y Finanzas” y de “Derecho” quienes les asesoraron para dar los primeros pasos necesarios para obtener una personería jurídica y expandir sus alcances.

Mientras todo este proceso pasaba, Carlos Zavala, Gerente General de Emprovisa, nos cuenta que lograron realizar el primer acuerdo de trabajo con los directivos del punto de Fenecer Banco de Desarrollo, en el que pactaron ofrecer los servicios de vigilancia y protección a un precio menor por un año, pero utilizando las herramientas del Banco.

Luego de un año laborando bajo estas condiciones el acuerdo finalizó y empezaron a competir en lleno en el mercado laboral ofreciendo sus servicios a distintas empresas. “Al inicio todos ganábamos salarios simbólicos, por ejemplo, yo me iba a taxear los fines de semana. “Carlos Zavala, Gerente General. No queríamos dejar, “morir” la empresa y no es que fuéramos valientes, sino que más bien la necesidad nos obligó a seguir adelante. Pronto nos dimos cuenta de que el problema era que ninguno de nosotros (los fundadores) teníamos estudios sobre cómo manejar una empresa, todo lo estábamos haciendo empíricamente. Yo empecé a tomar cursos de administración, mercadeo, contabilidad. Asistí a postgrados solo de oyente, jamás me dieron títulos, pero yo apliqué todo lo que enseñaron a la empresa. Así pasamos los primeros diez años, que fueron los más duros, contratábamos contadores, pero no sabíamos cómo supervisarlos; poco a poco hemos ido aprendiendo y en mi caso día a día sigo haciéndolo.



Hoy en día “Emprovisa” es la primera de las empresas del grupo empresarial ENE, integrado por tres empresas especializadas cada una en un ramo de la seguridad patrimonial, siendo estas EMPROVISA (Seguridad física), EMPROCAP (Capacitación) y NETGUARD (Seguridad electrónica), es el producto de la unión de aspiraciones, voluntades, capacidades, talentos y experiencias de un grupo de especialistas de seguridad del fenecido Banco Nacional de Desarrollo.

El que mucho abarca poco aprieta, dice un adagio de nuestra sabiduría popular, por eso solo laboran y somos especialistas únicamente en seguridad física y seguridad según normas C-TPAT. Decidieron crear una empresa de vigilancia y protección física, distinta las que ya conocemos y abundan en el mercado local, siendo su principal diferencia que esta no es el fin, sino el medio para satisfacer las necesidades de los seres humanos que en ella interactuamos, especialmente de nuestros clientes externos e internos en la que el servicio ese cordón umbilical buenos une.

Como empresarios de nuevo tipo, deciden bregar quizás por el camino más largo, pero sin dudas el más seguro hacia el éxito empresarial; el de invertir en la profesionalización de nuestro talento humano y en nuevas tecnologías empresariales y operacionales, el de asumir los retos, el de convertir las crisis en oportunidades, el de transformar los problemas en inconvenientes y los inconvenientes en lecciones que aprender, el de abrir nuestros oídos y mentes hacia nuevos paradigmas de pensamiento, el de la búsqueda constante de la calidad, el de cimentar nuestra vocación de servicio.



21 años de actividad empresarial sin interrupción, es para nosotros sinónimo de madurez, en la permanente búsqueda por la excelencia, hoy es el tiempo de nuevos cambios, de nuevos retos, de renovación de aspiraciones, de crecer con firmeza y solidez, de renovar nuestro compromiso con quienes han confiado en esta Empresa y asumir nuevos compromisos con quienes en el futuro decidan confiar en ella, una cosa es segura no los defraudaron en nuestra infancia, no los defraudaremos en nuestra adolescencia.

He aquí pues, una EMPROVISA, madura, comprometida, moderna, tecnificada, financieramente sólida, con un talento humano inconmensurablemente valioso, con mayores y mejores deseos de aprender, mejorar y crecer, pero, sobre todo, dispuesta ser el líder del mercado nacional en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes externos e internos.

### 3.1.2. Misión

Establecer alianzas de negocios, diseñar y operar sistemas personalizados de protección y vigilancia con los más altos estándares de calidad del mercado, siendo líderes en atención y satisfacción de las necesidades de nuestros clientes externos, clientes internos y facilitadores.

### 3.1.3. Visión

Ser Primeros en Protección, Calidad, Servicio y Agrado



#### 3.1.4. Valores

Como organización empresarial, seria y comprometida con la construcción de una Nicaragua: Próspera, posible y habitable por todos sus hijos, donde la justicia sea la regla y no la excepción, creemos y practicamos en todas nuestras actividades empresariales y personales, los siguientes valores:

- **La Honradez:** como un valor indispensable para la convivencia social y para cualquier actividad que realiza el individuo, la que no debe estar limitada a simples convencionalismos sociales, sino que debe trascender en el autor el conocimiento del hombre de sus defectos y la plena valoración de sus virtudes y potencialidades humanas.
- **Profesionalismo:** como un bien producido, por el ejercicio profesional apegado a la ética, a la honradez y la permanente búsqueda de la verdad científica, el cual no debe ser soslayado por intereses mezquinos, envidias y por análisis subjetivos que nos lleven a apartarnos de la realidad objetiva y de las posibilidades de cambiar el medio ambiente que nos rodea, hacia uno más amigable para el género humano.
- **La Dignidad del Ser Humano:** como un valor indispensable, para las relaciones sociales, la suma de dignidades humanas representa la dignidad colectiva de una sociedad determinada, independientemente que no tengamos conciencia de ello, el respeto a la dignidad humana es también el respeto a uno mismo, es el respeto a las leyes, a la justicia, al desarrollo social y es sinónimo de sociedades sanas, de empresas sanas, de individuos sanos y de relaciones sanas.



- **Responsabilidad Social Empresarial:** creemos que en nuestra responsabilidad social empresarial, se materializan nuestros valores, significa que somos una empresa comprometida en primer lugar con el bienestar de nuestros clientes internos y externos, con la bienandanza de la nación y de la sociedad en su conjunto, con el respeto a las leyes, con la solidaridad con nuestros connacionales que no gozan de una adecuada justicia social, por ello promovemos y garantizamos el desarrollo individual y colectivo de nuestros colaboradores, creamos una empresa al servicio de los seres humanos que en ella interactuamos, no consideramos al dinero y los bienes materiales como un fin, si no como un medio para crear bienestar colectivo.

#### 3.1.5. Principios

- Nuestra organización no es un fin en sí misma, es solo un medio para satisfacer los intereses, necesidades y aspiraciones de los seres humanos que en ella interactuamos.
- Nuestros recursos más importantes, son nuestros recursos humanos.
- Porque el bien más preciado es la vida, preferimos prevenirlos delitos antes que reprimirlos o esclarecerlos.
- Porque estamos seguros, de que las necesidades de cada cliente externo son diferentes, primero las conocemos, luego lo protegemos y le servimos.

#### 3.1.6. Organización

EMPROVISA está organizada jerárquicamente: En primer lugar, está la Gerencia General: El Gerente es el señor Carlos José Zavala Espinoza, quien se encarga de definir las políticas y procedimientos que se deberán aplicar en toda la empresa para lograr la eficiencia



administrativa, operacional y financiera que se requiere para la rentabilidad y vigencia de la empresa en el tiempo establecido.

Luego se encuentran: La Vice Gerencia de Operaciones, la Gerencia Administrativa y la Gerencia Financiera. La Vice Gerencia de Operaciones se encarga de todo lo relevante al personal y del cliente, de que el servicio brindado sea de calidad. La Gerencia Administrativa se encarga de planear, ejecutar y dirigir la gestión administrativa y operativa de la empresa, y del manejo de la relación con los diferentes proveedores. La Gerencia Financiera se encarga de la eficiente administración el capital de la empresa, de realizar la nómina y de gestionar el cobro a los clientes.

### 3.1.7. Actividades

EMPROVISA realiza las siguientes actividades:

- Brinda servicio de Seguridad Física, a entidades Jurídicas ubicadas en las zonas Pacífica y Central de Nicaragua;
- Brinda Asesoría al cliente;
- Tecnifica a sus Empleados en diferentes cursos (CT-PAT, Ley510,);
- Proporciona entrenamiento a cada Guarda de Seguridad con el fin de brinda run servicio de buena calidad; Cuando usted compra sus servicios, no compra problemas, compra soluciones a sus problemas de Protección y Vigilancia.



Porque son especialistas no produce ni comercializa servicios genéricos, pues estamos totalmente seguros de que, en materia de protección y vigilancia, las necesidades de cada uno de los clientes son diferentes.

A continuación, se presentan algunas características que hacen que el servicio brindado no sea genérico. Primero conocen sus necesidades y expectativas, después inspeccionan el o los bienes a resguardar, por último, hacemos nuestra oferta económica. Para la protección de sus bienes no se asigna vigilantes, sino guardas de seguridad (Profesionales de este oficio, en pleno uso y desarrollo de sus facultades físicas y mentales que dominan las técnicas de esta especialidad). En general no lo protege la acción aislada de uno o varios guardas de seguridad que hacen lo que quieren y lo que pueden, lo protege un sistema de protección y vigilancia diseñado especialmente para sus necesidades, En el cual la escala de mando y los guardas de seguridad son la Piedra angular. Todas las personas que laboran en esta organización quieren servirle, pues están correctamente remunerados. También quieren y pueden protegerle, el dominio de la técnica y la experiencia acumulada se los hace posible.

### 3.2. Generalidades de la Contabilidad

Según Fornos G. M. J. (2007). La Contabilidad emerge, como una necesidad indispensable, dado que es el idioma empresarial por medio del cual se expresan los resultados, la posición financiera de una entidad y sus cambios. El mundo cada día se simplifica más, las empresas se desenvuelven en un ambiente global, que exige alta competitividad. Estamos en



la era de las comunicaciones. En la cual la información es el elemento más vital para cualquier negocio.

A través del tiempo la contabilidad ha seguido un proceso de adaptación a los distintos cambios del entorno, de tal modo que desde sus orígenes en los cuales era eminentemente empírica hasta hoy han sido definida desde diversas perspectivas, escuelas y doctrinas; generando debates y discusiones conceptuales respecto a si es arte o ciencia o técnica o disciplina. Con posturas a veces irreconciliables que, no obstante, son el reflejo de la importancia que esta ha tenido sobre las sociedades a través de la historia.

### 3.2.1. Definición de Contabilidad

Según Fornos, M. J. (2003). Una de las definiciones clásicas fue promulgada en 1940, por el comité de terminología del American Institute of Certified Public Accountant (AICPA) Instituto de Contadores Públicos de Estados Unidos de América, según la cual contabilidad es “el arte de registrar, clasificar y resumir de una manera significativa y en términos monetarios, las operaciones y los hechos (transacciones y eventos -o sucesos) que son cuando menos en parte de carácter financiero, así como de interpretar sus resultados”.

En nuestro entorno actual, la contabilidad también ha tenido que transformar su concepción de ser una herramienta para cumplir con las obligaciones tributarias o arte o ciencia o técnico disciplina hasta convertirse en un sistema de información, un aliado estratégico del empresario.



Fornos, M. J. (2003). Un sistema de información “es un conjunto de elementos interrelacionados que recoge datos, los procesa y convierte en información, que almacena y posteriormente distribuye a sus usuarios. Como todo sistema, incluye también un ciclo de retroalimentación que es un mecanismo de control”. “La Contabilidad es un sistema de información, ya que captura, procesa, almacena y distribuye un tipo particular de datos, la información financiera, vital para la correcta toma de decisiones en la empresa”. La contabilidad se define como sistema contable dado que su función es comunicar los sucesos económicos de una entidad. (p.1)

El mundo globalizado exige tener información contable comprensible, relevante, confiable y comparable. Por tal motivo, los estados financieros se elaboran para que sean útiles a sus usuarios en la toma de decisiones. “La Contabilidad es un sistema de información que registra y clasifica las transacciones financieras que realiza una entidad económica, en términos cuantitativos y monetarios, convirtiéndolas en estados financieros que ayudan a sus usuarios a tomar decisiones”.

### 3.2.2. Tipos de Contabilidad

#### 3.2.2.1. Contabilidad Pública

David, N. (2002) Principios, costumbres y procedimientos asociados con la contabilidad de las unidades gubernamentales municipales, estatales y nacionales, esto quiere decir la contabilidad llevada por las empresas del sector de manera interna.

#### 3.2.2.2. Contabilidad agrícola.



Se trata en esta industria de establecer tan exactamente como sea posible el precio de costo de las cosechas o de los animales.

#### 3.2.2.3. Contabilidad privada

Es un área en la cual los contadores prestan sus servicios a una sola organización. De esta forma, el contador es responsable de supervisar y asegurar la calidad de la información financiera, administrativa y fiscal que se genera en la entidad económica para la cual presta sus servicios

#### 3.2.2.4. Contabilidad de flujo.

Sistema de contabilidad diseñado de tal forma que los elementos originales de los gastos registrados en las cuentas primarias puedan ser identificables tanto en las cuentas secundarias como en los estados financieros, particularmente en el estado de ingresos.

#### 3.2.2.5. Contabilidad por actividades.

Modalidad de la contabilidad administrativa que implica la clasificación y operación de las cuentas de las distintas actividades, con objeto de facilitar el proceso de ajustar a un plan el funcionamiento de una organización; una contabilidad por funciones. Su aplicación principal se indica en situaciones en que el planeamiento por adelantado, la autoridad, la responsabilidad y la obligación de dar cuenta pueden asociarse con centros o unidades pequeñas de operación.

#### 3.2.2.6. Contabilidad Administrativa

También llamada contabilidad gerencial, diseñada o adaptada a las necesidades de información y control a los diferentes niveles administrativos. Se refiere de manera general a



la extensión de los informes internos, de cuyo diseño y presentación se hace responsable actualmente al contralor de la empresa.

#### 3.2.2.7. Contabilidad financiera

Es una técnica que se utiliza para producir sistemática y estructuradamente información cuantitativa expresada en unidades monetarias de las transacciones que realiza una entidad económica y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afectan, con el objeto de facilitar a los diversos interesados el tomar decisiones en relación con dicha entidad económica.

#### 3.2.2.8. Contabilidad fiscal

Se basa en la constitución y nos refiere a las leyes específicas, como el código fiscal de la federación, donde nos define como se debe llevar la contabilidad a nivel fiscal.

#### 3.2.2.9. Contabilidad de costos

Rama de la contabilidad que trata de la clasificación, contabilización, distribución, recopilación e información de los costos corrientes y en perspectiva.

### 3.3. Generalidades de la auditoria

#### 3.3.1. Concepto

Arens, Randal & Mark (2007) Auditoria es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en la información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la

información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente. (P.4)

### 3.3.2. Objetivo

Girón, Linero, Martínez & Méndez (2006) El objetivo de la Auditoria consiste en apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades. Para ello la Auditoria les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas.

Los miembros de la organización a quien Auditoria apoya, incluye a Directorio y las Gerencias.

### 3.3.3. Tipos de Auditoria

#### 3.3.3.1. Auditoria externa

Jiménez, Y. (2017) Aplicando el concepto general, se puede decir que la auditoría Externa es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un Contador Público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento. El dictamen u opinión independiente tiene trascendencia a los terceros, pues da plena validez a la información generada por el sistema ya que se produce bajo la figura de la Fe Pública, que obliga a los mismos a tener plena credibilidad en la información examinada.

La auditoría externa examina y evalúa cualquiera de los sistemas de información de una organización y emite una opinión independiente sobre los mismos, pero las empresas



generalmente requieren de la evaluación de su sistema de información financiero en forma independiente para otorgarle validez ante los usuarios del producto de este, por lo cual tradicionalmente se ha asociado el término auditoría externa a auditoría de estados financieros, lo cual como se observa no es totalmente equivalente, pues puede existir auditoría externa del sistema de información tributario, auditoría externa del sistema de información administrativo, auditoría externa del sistema de información automático.

La auditoría externa o independiente tiene por objeto averiguar la razonabilidad, integridad y autenticidad de los estados, expedientes y documentos y toda aquella información producida por los sistemas de la organización.

Una auditoría externa se lleva a cabo cuando se tiene la intención de publicar el producto del sistema de información examinado con el fin de acompañar al mismo una opinión independiente que le dé autenticidad y permita a los usuarios de dicha información tomar decisiones confiando en las declaraciones del Auditor.

Una auditoría debe hacerla una persona o firma independiente de capacidad profesional reconocidas. Esta persona o firma debe ser capaz de ofrecer una opinión imparcial y profesionalmente experta a cerca de los resultados de auditoría, basándose en el hecho de que su opinión ha de acompañar el informe presentado al término del examen y concediendo que pueda expresarse una opinión basada en la veracidad de los documentos y de los estados financieros y en que no se imponga restricciones al auditor en su trabajo de investigación.



Bajo cualquier circunstancia, un Contador profesional acertado se distingue por una combinación de un conocimiento completo de los principios y procedimientos contables, juicio certero, estudios profesionales adecuados y una receptividad mental imparcial y razonable.

#### 3.3.3.2. Auditoría Interna

La auditoría Interna es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma. Estos informes son de circulación interna y no tienen trascendencia a los terceros pues no se producen bajo la figura de la fe pública.

Las auditorías internas son hechas por personal de la empresa. Un auditor interno tiene a su cargo la evaluación permanente del control de las transacciones y operaciones y se preocupa en sugerir el mejoramiento de los métodos y procedimientos de control interno que redunden en una operación más eficiente y eficaz. Cuando la auditoría está dirigida por Contadores Públicos profesionales independientes, la opinión de un experto desinteresado e imparcial constituye una ventaja definida para la empresa y una garantía de protección para los intereses de los accionistas, los acreedores y el Público. La imparcialidad e independencia absolutas no son posibles en el caso del auditor interno, puesto que no puede divorciarse completamente de la influencia de la alta administración, y aunque mantenga una actitud independiente como debe ser, esta puede ser cuestionada ante los ojos de los terceros. Por esto se puede afirmar que el Auditor no solamente debe ser independiente, sino parecerlo para así obtener la confianza del Público.



La auditoría interna es un servicio que reporta al más alto nivel de la dirección de la organización y tiene características de función asesora de control, por tanto no puede ni debe tener autoridad de línea sobre ningún funcionario de la empresa, a excepción de los que forman parte de la planta de la oficina de auditoría interna, ni debe en modo alguno involucrarse o comprometerse con las operaciones de los sistemas de la empresa, pues su función es evaluar y opinar sobre los mismos, para que la alta dirección tome las medidas necesarias para su mejor funcionamiento.

La auditoría interna solo interviene en las operaciones y decisiones propias de su oficina, pero nunca en las operaciones y decisiones de la organización a la cual presta sus servicios, pues como se dijo es una función asesora.

#### 3.3.4. Diferencias entre auditoría interna y externa:

Existen diferencias substanciales entre la Auditoría Interna y la Auditoría Externa, algunas de las cuales se pueden detallar así:

- En la Auditoría Interna existe un vínculo laboral entre el auditor y la empresa, mientras que en la Auditoría Externa la relación es de tipo civil.
- En la Auditoría Interna el diagnóstico del auditor, está destinado para la empresa; en el caso de la Auditoría Externa este dictamen se destina generalmente para terceras personas o sea ajena a la empresa.



- La Auditoría Interna está inhabilitada para dar Fe Pública, debido a su vinculación contractual laboral, mientras la Auditoría Externa tiene la facultad legal de dar Fe Pública.

### 3.4. Marco Legal y Normativo

Según Morales, Hernández y Caicedo (2014), definen el Marco Normativo como un conjunto general de normas, criterios, metodologías, lineamientos y sistemas que establecen la forma en que deben desarrollarse las acciones, para alcanzar los objetivos planteados

Además, Morales, Hernández y Caicedo (2014), nos dicen que el Marco Legal es un conjunto de normas jurídicas que se establecen en la ley y tienen un carácter general; estos establecen como diferencia principal que el marco legal dicta lo que debe hacerse, en cambio, el marco normativo obedece al legal y refiere al cómo hacerlo.

#### 3.4.1. Marco Legal

El marco legal de EMPROVISA está regido por las siguientes leyes:

- **REGISTRO MERCANTIL:** Tiene por objeto la inscripción de los comerciantes o empresarios, de los actos y contratos de comercio; la inscripción y legalización de los Libros de Diario, Mayor, Actas, Acciones y cualquier otra información que determine la Ley 698, Ley General de Registros Públicos.
- (GACETA, Ley 510, s.f.)Ley 510, ley especial para el control y regulación de armas de fuego, municiones, explosivos y otros materiales relacionados: La presente Ley tiene por objeto fijar las normas y requisitos para prevenir, normar, controlar, regular la



fabricación, tenencia y portación de armas de fuego, municiones, pólvora, propulsores, explosivos, perdigones y sus accesorios; así como establecer el régimen para la emisión, revalidación, penalización y suspensión de las diferentes licencias relacionadas con armas de fuego, municiones y explosivos; los requisitos para la importación y exportación de las armas de fuego, municiones, explosivos y sus accesorios; y regular los talleres de reparación y mantenimiento de armas de fuego, importación, comercialización, diseño y elaboración de artículos pirotécnicos; clubes de tiro y caza, colecciones y coleccionistas de armas de fuego y la tenencia de armas de fuego y municiones de los servicios de vigilancia y seguridad privada, así como la comercialización en el mercado nacional por almacenes o tiendas de armas de fuego y municiones.

- (GACETA, LEY DEL INSS, 2006) Ley 539 Seguridad Social: - El objeto de la presente Ley es establecer el sistema de Seguro Social en el marco de la Constitución Política de la República, para regular y desarrollar los derechos y deberes recíprocos del Estado y los ciudadanos, para la protección de los trabajadores y sus familias frente a las contingencias sociales de la vida y del trabajo. El Seguro Social es el conjunto de instituciones, recursos, normas y procedimientos con fundamento en la solidaridad y en la responsabilidad personal y social cuyos objetivos son: a) Promover la integración de los ciudadanos en una sociedad solidaria. b) Aunar esfuerzos públicos y privados para contribuir a la cobertura de las contingencias y la promoción del bienestar social. c) Alcanzar dignos niveles de bienestar social para los afiliados y sus familias.



- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA, para regular y desarrollar los derechos y deberes recíprocos del Estado y los ciudadanos, para la protección de los trabajadores y sus familias frente a las contingencias sociales de la vida y del trabajo. El Seguro Social es el conjunto de instituciones, recursos, normas y procedimientos con fundamento en la solidaridad y en la responsabilidad personal y social.
- (GACETA, LEY CREADORA DE LA DGI, 1957) Dirección General de Ingresos: la Dirección General de Ingreso tendrá a su cargo la aplicación de las leyes, reglamentos, actos y disposiciones que creen, establezcan o regulen una fuente de ingresos para el Estado, sea en concepto de impuesto, derecho, producto, aprovechamiento o por cualquier otra causa, con la excepción del artículo anterior en cuanto a la Recaudación General de Aduanas.
- (GACETA, LEY DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA, 2015) Ley 903, la presente ley tiene por objeto regular los servicios de seguridad privada que realizan personas naturales y jurídicas en cualquiera de sus modalidades, sea con fines comerciales o en beneficio propio, las condiciones de sus instalaciones, el control de su personal, equipamiento y actuación, sancionando las infracciones a las disposiciones de la presente ley. El servicio de seguridad privada es una actividad permitida pero no estimulada por el estado, su autorización se dará mediante un documento público denominado licencia de operación; es objeto de la seguridad privada contribuir con la seguridad ciudadana y humana, complementando las estrategias y acciones realizadas por el estado dentro del modelo preventivo, proactivo y comunitario con la prestación de sus servicios y satisfacer necesidades de las personas y de sus bienes.



- ALCALDÍA, debido a que estos son recaudadores del 1%, en concepto del Impuesto Municipal sobre Ingresos.
- MITRAB

### 3.4.2. Marco Normativo

López, R. L. A. (2017) En el marco normativo de EMPROVISA, están los siguientes estatutos:

**Primero:** Constituyen una sociedad anónima cuya denominación social será La Sociedad se denominará EMPRESA DE PROTECCION Y VIGILANCIA, SOCIEDAD ANONIMA, podrá identificarse abreviadamente como EMPROVISA, la cual tendrá su domicilio social en Managua, pudiendo establecer agencias o sucursales en cualquier parte del país.

**Segundo:** La Sociedad tendrá como objeto de su empresa y destinara su capital social a la prestación de servicios de seguridad bancaria, tanto protección física a los edificios de las instituciones bancarias, como la protección, escoltaje y traslado de valores, conserjería, mensajería, mantenimiento de equipos de oficina, protección y vigilancia a casas de habitación, empresas, fábricas y establecimiento comerciales e industriales en general, instalación de sistemas de seguridad mecánicos y electrónicos.

**Tercero:** El capital social de la empresa es de cuatro mil quinientos sesenta córdobas (C\$4,560), aportados por los socios y que se representan por ciento cincuenta y dos acciones nominativas inconvertibles al portador con un valor de treinta córdobas cada una.



**Cuarto:** La junta General de accionistas es el órgano Supremo de la Sociedad, sus resoluciones legalmente adoptadas son obligatorias tanto para la sociedad como para los accionistas. Habrá juntas Generales de Accionistas ordinarias y extraordinarias. Las primeras se reunirán dos veces al año, en los primeros tres meses y en los últimos tres meses de cada año. Las segundas se reunirán cuando sean convocadas por la Junta directiva ya sea por iniciativa propia o a solicitud de un número de socios que representen al menos el veinte por ciento del capital suscrito y pagado de la sociedad.

**Quinto:** La administración y dirección de la sociedad estará a cargo de una junta directiva conformada por cinco miembros que deberán ser accionistas y desempeñarán los cargos de PRESIDENTE, VICEPRESIDENTE, SECRETARIO, TESORERO Y UN VOCAL, quienes serán nombrados por la junta general de accionistas.

**Sexto:** Sin perjuicio de que la sociedad confiera, tendrá la representación judicial y extrajudicial de la sociedad el presidente de la junta directiva con facultades de apoderado general de administración, para todos los asuntos o negocios.

**Séptimo:** La vigilancia de la administración social estará a cargo de tres vigilantes que necesariamente deberán ser accionistas y serán nombradas por la junta general de accionistas por un periodo de tres años



**Octavo:** Cuando la junta general lo considere oportuno podrá nombrar un Gerente General asignándole sus atribuciones y facultades.

**Noveno:** las cuentas de la sociedad se llevarán por partidas dobles o por cualquier otro sistema legalmente permisible en los libros debidamente registrados y en las formas prescritas por las leyes de la república, sin perjuicio de poder llevar además los libros auxiliares que la índole del negocio requiera incluso por medios mecanizados o de computación.

**Decimo:** para determina el monto de las utilidades netas de la sociedad en cada ejercicio se deducirán las cantidades correspondientes a los siguientes reglones a) Los gastos generales de Administración b) Las sumas destinadas a los impuestos que graven las operaciones o bienes sociales que la ley exija pagar c) las partidas necesarias para la amortización de los activos propios sujetos a depreciación d) la porción destinada a la integración del fondo de reserva legal y la sumas adicionales que se manden a separar para la constitución de otras reservas legales o especiales.

**Décimo primero:** Corresponderá a la Junta General de Accionistas determinar la política de dividendos de la sociedad así mismo determinar la cuantía y oportunidad de estos.

**Décimo Segundo:** La duración de la Sociedad será de noventa y nueve años prorrogables, a contar desde la inscripción del contrato social en el Registro Público Mercantil



de este departamento, sin embargo, se podrá disolver en cualquiera de los casos previstos en las leyes Mercantiles de la República.

### 3.5. Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar son parte fundamental del ciclo de efectivo de la empresa, posteriormente se convertirán en efectivo para la compañía, además es uno de los rubros importante que presenta el balance general dentro del grupo de activo circulante, efectos o documentos por cobrar, es decir los montos acumulados o no facturados en el momento de realizar la venta o servicio, las facturas pueden expedirse con posterioridad, todos están constituidos a favor de la empresa.

Existen diversas definiciones de la cuenta Cuentas por Cobrar, entre las que 24 se mencionan la de Meigs, Williams, Haka y Bettner (2000), quienes sostienen que “las Cuentas por cobrar son activos realmente líquidos, que generalmente se convierten en efectivo en un periodo de 30 a 60 días” (Pág. 280)

Por su parte, Olivo y Maldonado (1980), expresan que “las cuentas por cobrar están representadas por documentos mercantiles ordinarios no garantizados (facturas), los cuales representan derechos de las empresas sobre terceras personas; generalmente provenientes de las ventas a crédito que realiza la empresa” (Pág. 39).

Otra definición es la aportada por Gómez, quien acota que: “Las Cuentas por cobrar son acreencias a favor de la empresa, liquidables dentro del ejercicio normal de la misma y



provenientes de sus actividades específicas en que comercia. Suelen estar amparadas por facturas, recibos y documentos similares” (Pág. 1-1).

A su vez, Brito (1998), define a las Cuentas por cobrar como: “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” (Pág. 337)

### 3.5.1. Tipos de cuentas por cobrar

El término “por cobrar” se refiere a las cantidades vencidas a cargo de individuos y otras Compañías. Son derechos que se espera cobrar en efectivo. La clasificación acostumbrada de los documentos por cobrar es: 1) cuentas por cobrar, 2) documentos por cobrar, y 3) otras cuentas por cobrar. (Wiley, s. f).

Cuentas por cobrar: son cantidades que los clientes deben por compra crédito. Son resultado de ventas de producto y servicios. Generalmente, se espera cobrar estas cuentas dentro de un plazo de 30 a 60 días. Representan la pertenencia más significativa que tiene una compañía.

Documentos por cobrar: son derechos por los cuales se expiden documentos de crédito formales como prueba de la deuda. Un documento por cobrar normalmente abarca un plazo de 60 o 90 días, o más, y requiere que el deudor pague intereses. Los documentos y las cuentas por cobrar resultantes de transacciones de ventas también se denominan activo comercial exigible. (Wiley, s.f).



Otras cuentas por cobrar: comprenden documentos no negociables, como son intereses por cobrar, préstamos a funcionarios de la empresa, anticipos a empleados y los impuestos por recuperar. No son resultados de operaciones del negocio. Por tanto, generalmente se clasifican y reportan como una partida por separado en el estado de situación financiera. (Wiley, s.f).

### 3.5.2. Aspecto Legal de las Cuentas por Cobrar

El artículo 39 inciso 19, 20 y 21 de la Ley 822, LEY DE CONCERTACION TRIBUTARIA, publicada en la Gaceta 241 en diciembre 2012, expresa lo siguiente:

*“Art. 39 Costos y gastos deducibles. Son deducibles los costos y gastos causados, generales, necesarios y normales para producir la renta gravable y para conservar su existencia y mantenimiento, siempre que dichos costos y gastos estén registrados y respaldados por sus comprobantes correspondientes. Entre otros, son deducibles de la renta bruta, los costos y gastos siguientes:*

*19. Las pérdidas provenientes de malos créditos, debidamente justificadas. No obstante, el valor de la provisión acumulada de conformidad con los numerales 20 y 21 de este artículo, se aplicará contra estas pérdidas, cuando corresponda;*

*20. Hasta el dos por ciento (2%) del saldo de las cuentas por cobrar de clientes.*

*21. El incremento bruto de las provisiones correspondiente a deudores, créditos e inversiones de alto riesgo por pérdidas significativas o irrecuperables en las instituciones financieras de acuerdo con*



*las categorías y porcentajes de provisión establecida en las normas prudenciales de evaluación y clasificación de activos que dicten las entidades supervisoras legalmente constituidas;”*

Las Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medias Entidades (NIIF para las Pymes) en la sección 11 párrafo 21 – 26 hacen referencia a las Cuentas por Cobrar específicamente a las Estimaciones o el deterioro que sufren estas.

### 3.5.3. Uso de razones financieras en las Cuentas por Cobrar

Gitman, L. J. (2012) El análisis de razones financieras incluye métodos de cálculo e interpretación de las razones financieras para analizar y supervisar el desempeño de la empresa.

Según El periodo promedio de cobro, o antigüedad promedio de las cuentas por cobrar es útil para evaluar las políticas de crédito y cobro. Se calcula dividiendo el saldo de las cuentas por cobrar entre las ventas diarias promedio.

*(Cálculo para el periodo promedio de Cobro)*

$$\text{Periodo Promedio de Cobro} = \frac{\text{Cuentas Por Cobrar}}{\text{Ventas Anuales}/365}$$



### 3.6. Control Interno

Estupiñán, G. R. (2006) El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren q los activos están debidamente protegidos, registros contables fidedignos funcionamientos de la entidad eficaz y eficiente.

(P.15)

#### 3.6.1. Origen del Control Interno

El origen del Control Interno suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble de la gran empresa, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

Para esa época ya se encontraban libros de autores como Brown (1962, p.696), los cuales, entorno a la historia del control interno, puesto que un ligero reconocimiento de control interno fue encontrado en el libro Auditing de Lawrence Dicksee, publicado en 1892. Este autor no señala en forma expresa el término control interno al explicar el alcance de la auditoria, porque plantea que su realización debería tener tres partes: detección de fraude, errores técnicos y errores en principios.

Según Argumedo R. M. A, 2005, en el mundo se le ha prestado una gran atención a la necesidad de elevar las exigencias en los controles internos, a partir de la década del 70, por



el descubrimiento de muchos pagos ilegales, malversaciones y otras prácticas delictivas en los negocios, por lo que terceras personas quisieron conocer porqué los controles internos de las entidades no habían prevenido a la administración de la ocurrencia de esas ilegalidades.

El control interno ha sido preocupación de la mayoría de las entidades, aunque con diferentes enfoques y terminologías, lo cual se puede evidenciar al consultar los libros de texto de auditoría, los artículos publicados por organizaciones profesionales, universidades y autores individuales; generalmente el control interno se ha considerado como un tema reservado solamente para los contadores.

El amplio conjunto de actividades que son necesarias conocer y dominar en la dirección de una empresa, ocupa un lugar importante el control interno, el cual reúne los requerimientos fundamentales de todas las especialidades contables, financieras y administrativas de una entidad. Según Santillana González Juan Ramón, 2003, el propósito básico del control interno es el de promover la operación eficiente de la organización.

Está formado por todas las medidas que se toman para suministrar a la administración la seguridad de que todo está funcionando como debe. Los controles Internos se implantan para mantener la entidad en la dirección de sus objetivos y tiene como principal finalidad la protección de los activos contra pérdidas que se deriven de



errores intencionales o no intencionales en el procesamiento de las transacciones y manejo de los activos correspondientes.

En la actualidad se estima que el control interno tiene una importancia primordial en el desarrollo de las organizaciones gubernamentales o estatales. El control interno comprende pues el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración (Argumeda Reyes 1965). En Nicaragua las municipalidades tuvieron tiempo hasta finales del 2005 para ajustar sus sistemas de control interno de conformidad con las normas y otros requerimientos previstos en las Normas Técnicas de control interno establecidas por la Ley Orgánica.

El control interno se define entonces como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos. (Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, COSO) (Instituto de Auditores Internos de España, Cooper and Lybrand S, A, 2013).



### 3.6.2. Objetivos del control interno.

Ciertamente podemos mencionar muchas razones por las cuales las empresas o entidades tienen la necesidad de ejercer un buen control interno en sus operaciones, pero entre las más importantes tenemos:

- Establecer criterios profesionales en las distintas áreas de administración financiera, operacional, de programas y proyectos, por lo que constituyen guías básicas de aplicación general con carácter obligatorio en el universo del Estado y que abarcan entre otras, normas generales, normas específicas, normas del activo, normas del pasivo, normas de los ingresos, normas de los gastos y normas de los sistemas automatizados.
- Darse en todos los niveles organizativos de cada Entidad Estatal; desde la máxima autoridad, hasta funcionarios menores, como encargados de bodegas, cajeros, contadores, etc.;
- Cumplir con sus deberes y funciones y se lleguen a minimizar los riesgos de acciones fraudulentas entre empleados y funcionarios ya sea en áreas públicas o privadas.
- Contribuir al mejoramiento de la calidad del control interno institucional en todas las entidades. (Argumeda R 2005).

### 3.7. Evaluación de control interno

García, H. V. (2014). Control Interno es un proceso efectuado por el Consejo Directivo, la Administración y demás personal de la empresa, designado para proveer una seguridad



razonable en relación con el cumplimiento de los Objetivos relativos a Operaciones, Reporte y Cumplimiento.

(The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) Según The Comité of sponsoring organizations of the treadway comisión: La misión del Comité de Organizaciones Patrocinadoras es proporcionar liderazgo de pensamiento a través de la elaboración de marcos y directrices globales sobre la gestión del riesgo empresarial, el control interno y la disuasión del fraude diseñado para mejorar el desempeño organizacional y la gestión y reducir el alcance del fraude en las organizaciones.

### 3.7.1. Generalidades del COSO.

COSO fue organizada en 1985 para patrocinar la Comisión Nacional sobre Información Financiera Fraudulenta, una iniciativa independiente del sector privado que estudia los factores causales que pueden conducir a la información financiera fraudulenta. También elaboró recomendaciones para las empresas públicas y sus auditores independientes, para la SEC y otros reguladores, como para las instituciones educativas.

La Comisión Nacional fue patrocinado conjuntamente por las cinco principales asociaciones profesionales con sede en los Estados Unidos: la Asociación Americana de Contabilidad (AAA), el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA), Financial Executives International (FEI), el Instituto de Auditores Internos (IIA), y la Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores



Administrativos [IMA]). Totalmente independiente decada una de las organizaciones patrocinadoras, la Comisión incluyó a representantes de la industria, la contabilidad pública, las empresas de inversión, y la Bolsa de Valores de Nueva York.

En cuanto al control interno, en 1992 COSO publicó Control Interno – Marco Integrado. Luego, en 1996, COSO publicó problemas de control interno en los derivados de uso. En 2006 COSO publicó el Control Interno sobre la Información Financiera – Guía para Pequeñas Empresas Públicas, seguido de Orientación sobre la supervisión del sistema de control interno publicado en 2009. A finales de 2010, COSO anunció un proyecto para actualizar su 1992. En Mayo de 2013, se publica una versión de COSO con mejora de agilidad en la gestión de riesgos para adaptarse a los entornos Mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos Mayor claridad en cuanto a la información y comunicación.

### 3.7.2. Componentes del COSO.

Se modificaron, también, las categorías de los objetivos a los que está orientado este proceso. De una orientación meramente contable, el control interno pretende ahora garantizar:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.
- Salvaguardia de los recursos.



A través de la implantación de 5 componentes que son: ·

1. Ambiente de control (Marca el comportamiento en una organización. Tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control.
2. Evaluación de riesgos (Mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.)
3. Actividades de control (Acciones, Normas y Procedimientos que tiende a asegurar que se cumplan las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los riesgos identificados.)
4. Información y comunicación (Sistemas que permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.
5. Supervisión (Evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.)



#### IV. PREGUNTAS DIRECTRICES

1. ¿Se conoce el marco legal y normativo de EMPROVISA?
2. ¿Se evalúa el manejo y control sobre las cuentas por cobrar en los últimos dos años de EMPROVISA?
3. ¿Conoce los tipos de cuentas por cobrar que existen en EMPROVISA?



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
RECINTO UNIVERSITARIO “CARLOS FONSECA AMADOR”  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS



V. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

N.º	Objetivos	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	INDICADOR	Ítems
1	Identificar el marco legal y normativo del control interno de EMPROVISA.	Marco Legal  Marco Normativo	Consejo de Auditoria Interna de Chile (2014). Referidos al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. (P.1)	Se realizó un proceso de identificación de las leyes y normas relacionadas con el funcionamiento de la empresa en estudio	Ley 510 Ley 539 Ley 822	Observación Entrevista Guía de revisión documental
2.	Analizar el procedimiento para la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar y aplicación de las 5 fuerzas de Porter a la empresa EMPOVISA	procedimiento para la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar	Estupiñán, G. R. (2006) El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren q los activos están debidamente protegidos, registros contables fidedignos funcionamientos de la entidad eficaz y eficiente. (P.15)	Se procede a analizar el control interno aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa EMPOVISA	Políticas para el otorgamiento de crédito y cobro.  Cartera de clientes	Observación  Cuestionarios  Guía de revisión documental Cadena de valor Porter
3.	Evaluar el control interno de las cuentas por cobrar de EMPROVISA en el periodo 2014 - 2015 en base a Coso 2013.	Evaluación del control interno	García, H. V. (2014). Control Interno es un proceso efectuado por el Consejo Directivo, la Administración y demás personal de la empresa, designado para proveer una seguridad razonable en relación con el cumplimiento de los Objetivos relativos a Operaciones, Reporte y Cumplimiento.	Se evaluará el control interno en el área de cuentas por cobrar bajo la metodología COSO 2013.	Ambiente de Control.  Evaluación de Riesgo  Actividades de Control Información y Comunicación  Actividades de Monitoreo	Observación  Cuestionarios  Guía de revisión documental  Evaluación de riesgo





## VI. DISEÑO METODOLÓGICO

### 6.1. Enfoque de Investigación

En la presente investigación se definió el enfoque como cualitativo con lineamientos cuantitativos, en cuanto a lo primero porque se estudió la realidad en su contexto natural y tal como se suceden los estudios de los análisis financieros integrales y, por tanto, se realizó interpretación del fenómeno en estudio, a través de la vivencia y valoraciones de estos procesos. En relación con lo segundo, porque se logró describir la realidad cuantificando la información financiera de las cuentas por cobrar de la Empresa de Protección y Vigilancia, S.A. en el periodo 2015-2016, la cual nos brindó datos confiables. Toda la información se obtuvo mediante una entrevista que se aplicó al Gerente Financiero de EMPROVISA, cuestionarios, guías de revisión documental y observación de campo.

### 6.2. Tipo de Investigación

El tipo de investigación es de carácter descriptivo y de campo, está basado en la evaluación de los controles internos de las cuentas por cobrar de la Empresa de Protección y Vigilancia, S.A. en el periodo 2015-2016. Descriptivo, debido que implicó observar y detallar el fenómeno en su contexto natural, determinar su eficacia y validez. De esta manera obtener y evaluar resultados, para posteriormente proponer estrategias de mejora en el área de cuentas por cobrar.



### 6.3. Población o Área de Estudio

El área de estudio es empresarial, toda la estructura y organización administrativa de EMPROVISA, se enfoca en evaluación de los controles internos de las cuentas por cobrar de la Empresa de Protección y Vigilancia, S.A. en el periodo 2015-2016. En donde se analizó detenidamente Estados Financieros, por medio de análisis y aplicación de razones e indicadores financieras, para evaluar cada aspecto de las cuentas por cobrar.

### 6.4. Muestra

La muestra la constituyó el conjunto de normas y procedimientos, guías de control interno, manuales, cartera de clientes, presupuestos, estados financieros, reportes de ingresos y egresos, conciliaciones, etc. Para el periodo correspondiente 2014-2015 de EMPROVISA, así como los involucrados en la situación de estudio como fueron el Gerente Financiero y todo personal que está sujeto al ciclo de cuentas por cobrar.

### 6.5 Métodos y Técnicas

#### 6.5.1. Métodos

El método de investigación que se aplicó fue el analítico sintético y deductivo, porque pretende evaluar y analizar el proceso adoptado en el ciclo de cuentas por cobrar de EMPROVISA, cumpliéndose con la observación para su registro, clasificación y estudio, obteniendo una conclusión general por medio de los hechos y argumentos antes estudiados. De igual manera se elaboraron preguntas directrices y variables de investigación.



#### 6.5.2. Técnicas

El propósito fundamental de la aplicación de las técnicas es obtener datos o información válidas y confiables que permitieran el procesamiento y análisis de la información, en donde se logró concluir el proceso investigativo. Entre ellas están:

*Análisis documental:* basada en guía de análisis y cálculos numéricos, revisión de estado e informes financieros; todo aquel documento soporte que se utilice para ver la coherencia de las cifras dentro de la empresa y su análisis correspondiente.

*Observación:* esta técnica tenía como propósito visualizar la realidad en la que se presenta el ciclo de cuentas por cobrar de EMPROVISA, con la técnica de observación se registra, analizan y evalúan los datos correspondientes.

*Entrevista Abierta:* la que tenía como propósito conocer a profundidad el funcionamiento de la empresa, específicamente el área de Gerencia Financiera; cuentas por cobrar, esta entrevista fue realizada al gerente financiero de EMPROVISA.

*Cuestionario:* esta técnica tenía como objetivo complementar la información ofrecida por el gerente financiero de la empresa, y, por tanto, fue aplicada al Área Financiera; particularmente al Contador del Área de Contabilidad, y demás encargados de del ciclo de cuentas por cobrar.

#### 6.6. Instrumentos de Análisis

Para la recolección de información se elaboraron instrumentos como: guía de observación, guía de entrevista a profundidad dirigida al Gerente Financiero de la empresa y



cuestionarios aplicados al personal que tenía relación con el ciclo de cuentas por cobrar.

*(Véase anexos No. 2)*

Los datos recolectados fueron procesados según el tipo, en el caso de la información cualitativa se trabajó mediante registro, clasificación, análisis y evaluación de la información que permitieron ordenar y agrupar la información en programa Word y PDF; en cuanto a la información cuantitativa por medio de procesos y análisis financieros en Excel, en donde se presentaron los datos consolidados y resultados explícitos.

Es importante señalar, que se realizó cruce de variables, relacionando los datos e información de las diferentes fuentes: análisis documental, observación y entrevista a profundidad. Finalmente, se procedió al análisis e integración de datos, los que son presentados en el acápite de resultados y conclusiones de la investigación.



## VII. ANALISIS DE RESULTADOS

Con el fin de lograr los objetivos planteados al inicio de esta investigación, se estudió la información obtenida mediante los instrumentos de análisis, dígase guía de observación, entrevista y cuestionario de control interno.

Se presentan los resultados en orden, partiendo según la jerarquía de nuestros objetivos específicos, utilizando cada indicador e ítems, según el objetivo en estudio. Finalmente se indican las debilidades que la empresa puede tener en el ciclo de cuentas por cobrar, durante el periodo en establecido.

A continuación, se presentan los análisis de resultado en orden:

### 7.1. Marco legal y Normativo

Mediante el análisis de la información recopilada a través de los instrumentos aplicados, se identificó que el EMPROVISA está regido por las leyes del Registro Mercantil, Ley 510 especial para el Control y Regulación de armas de fuego, municiones, explosivos y otros materiales relacionados; Ley 539 de Seguridad Social, Ley Creadora de la DGI, también se logró conocer que esta empresa cuenta con una serie de 12 estatutos que la rigen y le dan pautas para el caminar de la misma.

EMPROVISA es una empresa disciplinada en la aplicación de sus leyes y normativas, cada una de las actividades están siendo ejecutadas de una manera correcta según los



lineamientos, atentos antes cualquier modificación o actualización de ley que pudiera afectar su marco legal y normativo, informa y capacita al personal sobre cada una de las leyes y reglamentos a los que se está sujeta la entidad y realiza inspecciones para velar por el cumplimiento de las mismas.

#### 7.2. Procedimiento para la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar y las cinco fuerzas de Porter

A través de la aplicación de cada uno de los instrumentos de investigación realizado al área de las cuentas por cobrar, se logró verificar que la empresa cuenta con un documento donde se establecen los procedimientos a seguir para la autorización de un crédito y el tratamiento de las cuentas por cobrar, además se verifico que hace referencia a los niveles de autorización de las demás actividades dentro de la organización.

El proceso que realiza EMPROVISA en las cuentas por Cobrar inicia en el departamento de Ventas, con el otorgamiento de un crédito, el cual pudo haberse dado por licitación o por medio de referencias, ya establecido el servicio se grafican los turnos realizado en cada objetivo, esto se realiza a través de un sistema computarizado denominado sistema de información para seguridad privada, luego inicia el proceso de facturación en el cual se coteja la información del sistema ya mencionado con el Sistema de Facturación, para verificar que dicha información es real, la factura impresa es revisada por los Gerentes de Zonas, quienes revisan el contenido de cada factura y autoriza él envió al cliente, cabe mencionar que la



facturación no inicia en un periodo determinado, debido a que cada cliente es diferente, y se llega a un acuerdo con cada uno.

Al realizar la revisión de documentos o expedientes de cuentas por cobrar se verificó que existen algunas deficiencias, en cuanto al resguardo de los documentos, debido a que en la oficina no se encuentran los documentos del periodo terminado al 2016, estos están resguardados en una oficina bodega que no se encuentra dentro del edificio, además no se encontraron los expedientes de todos los clientes a los cuales se les brinda el servicio.

Esta empresa utiliza la técnica del apalancamiento, para financiarse, este consiste en el descuento de facturas o factoring, el cual consiste en "empeñar" las facturas al banco, y de esta manera obtener disponibilidad y así obtener recursos mejorando el flujo de caja, cabe señalar que este descuento no se realiza con todas las facturas.

Las cuentas por cobrar de la empresa en estudio presentan debilidades de procedimientos siendo esto algo muy determinante, recordando que las cuentas por cobrar en una empresa representan la conversión del efectivo en el corto plazo y de esta manera contribuir al desarrollo de la misma.

El proceso de revisión analítica se realiza para agregar valor al presente estudio de cual, al aplicar el análisis vertical se pudo observar que las cuentas por cobrar equivalen 16.28% con respecto al total de los activos, (ver anexo 3) por lo que se puede afirmar que esta cuenta



tiene una importante magnitud de impacto para la empresa, de modo que un mal manejo de estas podría llevar consigo una afectación financiera de gran relevancia.

Al aplicar las razones de actividad enfocado, al periodo promedio de cobro, orientado a la rotación de cuentas por cobrar tanto en veces como en días, se logró conocer que las cuentas por cobrar de Emprovisa tienen un periodo promedio de cobro de 22.64 días, con base a esto se puede afirmar que la empresa cuenta con una rotación de cobro saludable.

La cartera de clientes es la que se encarga de mantener el contacto con las personas jurídicas a las cuales se les presta el servicio, con esta se generan ventas y por tanto ingresos a la empresa, según datos tomados de nuestros procedimientos analíticos y entrevistas realizadas, se nos da a conocer que hay un total de 50 clientes dentro de EMPROVISA; entre los más importantes:

- a) Generadora Eléctrica Occidental la cual genera el 5% de facturación
- b) Polarys Energy Nicaragua la cual genera el 9.46% de facturación
- c) SAE A TECNOTEX genera el 9.25% de facturación
- d) El restante 76.29% que abarca la cartera de clientes y genera la facturación pertenece a clientes varios.

En este estudio se aplicó la evaluación de las cinco fuerzas de Porter, como mecanismo de evaluación del área de estudio aplicado para el conocimiento cualitativo de la empresa, información recabada mediante cuestionario. (Ver anexo 4)



Ilustración numero 1: Cadena de valor Porter

Fuente: Propia

A través del análisis de las cinco fuerzas de Porter, se logró el estudio del entorno de EMPROVISA:

### **Amenaza de Entrada de Nuevos Competidores (Baja)**

Para atender el sector corporativo de Nicaragua en el rubro de servicios de Seguridad Física de alta calidad, se requiere de inversiones importantes tanto en infraestructura para el



personal administrativo, equipo sofisticado para los trabajadores, sistemas de alta tecnología, etc. lo cual requiere inversiones permanentes, así como capacitaciones constantes al personal en diversas áreas para un mejor servicio de calidad

Se puede apreciar que en el mercado corporativo establecido en Nicaragua, las empresas a este nivel están fortalecidas y respaldadas por el crecimiento regional, y por sus inversiones, para que un nuevo competidor entre en este mercado deberá pasar por un periodo de al menos seis años como mínimo de inversiones y capacitaciones, en el estudio de los instrumentos aplicados a EMPROVISA le tomo al menos diez periodos para establecer fortaleza en Nicaragua, además de crear una plataforma de calidad y constante renovación para competir en el sector corporativo y poseer respaldo regional.

Para evaluar las amenazas de nuevos competidores, se debe evaluar la economía de escala, la diferenciación, requerimiento de capital, los canales de distribución, etc. Los costos independientes en este segmento corporativo son fundamentales dos ellos:

1. El Requerimiento de Capital; para establecer una infraestructura sólida que se establece en el mercado.
2. La Diferenciación; esto conlleva a mantener estrategias enfocadas a la innovación y a brindar sus servicios tecnológicos diferencias del resto de la industria, por lo que nuevos competidores tardarían en imitarlos.

Empresa de Protección y Vigilancia, S.A. presenta gran fortaleza sostenida por su experiencia y aprendizaje, respalda con más de 21 años en el mercado nacional y fortalecido



con la experiencia regional, además de su infraestructura y la diferenciación en los servicios especiales ofertados, por todo ello, se concluye que la amenaza de nuevos competidores en este segmento del mercado corporativo es baja.

### **Rivalidad entre Competidores Existentes (Baja)**

La rivalidad entre los competidores de la industria de Seguridad Física corporativa en Nicaragua es intensa, por ello la rentabilidad en la industria varía, siempre y cuando la empresa designe estrategias de mercado que hagan valorar el servicio de alta calidad, es decir, la competencia constantemente está destruyendo la creación de valor, bajando precios, o incrementando costos para competir. Así pues, la competencia se da en diversas formas; competencia de precios, publicidad, introducción de servicios especializados nuevos, mejora en los servicios, valor agregado, entre otros.

Para la empresa en estudio, la competencia de mercado es baja, principalmente porque son pocas empresas con la capacidad de atender al mercado corporativo en Nicaragua con las características, servicio, equipo y capacitación especial que EMPROVISA brinda. Existen muchas empresas que ofertan el servicio de Seguridad Física, pero son pocas las capaces de adentrarse en el campus y mantener su estabilidad en él.

EMPROVISA es la empresa encargada de brindar el servicio de seguridad física a las Plantas Geotérmicas en Nicaragua abarcando el 90% de servicio en su campo, representa así una de las marcas líderes en el mercado nacional, respaldada con más de 20 años de



experiencia y presencia a nivel nacional, abarca el 60% del campus en seguridad de plantas geotérmicas, hoteles, zonas francas, etc. La empresa se ha destacado en proyectos exitosos ayudando a sus clientes en aplicar cambios de forma rápida y proactiva, y a transformar sus negocios para convertirse en líderes y agentes de cambio.

La empresa cuenta con ventajas competitivas que le han hecho permanecer y establecerse en estos 21 años, entre ellas: respaldo regional, conocimiento del mercado, técnicos especializados, servicio de calidad, contando con excelentes relaciones personales con sus clientes y proveedores.

#### **Poder de Negociación de los Proveedores (Alta)**

EMPROVISA es una empresa nicaragüense con respaldo regional, que posee relaciones directas con importantes proveedores nacionales, con exclusividad en sus servicios lo que facilita negociar precios y costos principalmente en proyectos grandes y de interés común.

El poder de negociación de los proveedores es alto, dado que representan marcas exclusivas las que son producidas y patentizadas por ellos mismos. La mejor forma de negociar precio con los proveedores es mediante la identificación y registros de negocios conocidos y trabajados de primera mano, esto requiere un trabajo previo con los clientes y un reporte a los proveedores, de esta manera se consiguen mejores descuentos, por otro lado,



se determinó bajo los instrumentos de investigación que existen membrecías que determinan el nivel de representación del fabricante.

### **Poder de Negociación de los Compradores (Alta)**

Los clientes de EMPROVISA son personas jurídicas y además empresas del sector corporativo en Nicaragua, las ventas por servicios están segmentados en tres partes: Empresas privadas corporativas 80%, 10% sector público y 10% demás empresas medianas, lo anterior es recopilado de los instrumentos de análisis utilizados en la investigación.

Sus principales clientes son: POLARIS ENERGY NICARAGUA, Hotel Crown Plaza, Estadio Nacional Dennis Martínez, etc. Cabe destacar que la oferta de servicios ofrecidos por la empresa contiene por lo general características poco similares a la competencia, por tanto, refleja una ventaja para el cliente, dado que tienen la capacidad de negociar mejores precios o descuentos.

### **Amenaza de Productos o Servicios Sustitutos (Baja)**

En Nicaragua existen muchas empresas en la industria de seguridad física, tales como: El Goliath, SERVIPRO, SECUR etc. A precios bajos y módicos al alcance de la población. No obstante, EMPROVISA ofrece servicio especializado de calidad respaldados y certificados, además que sus clientes son mayoritariamente del sector corporativo los cuales cumplen con normas estándares de calidad en cuanto a la elección de un servicio, y son selectivos en la contratación de servicios.



Cabe señalar que los sustitutos no son un rival directo, a menudo provienen de empresas poco reconocidas, de calidad baja, servicios genéricos y comunes, etc. Esto hace que Emprovisa no se vea amenazada ante otros servicios sustitutos, ni le dificulte anticipar su aparición, por ello, se debe siempre tener en cuenta el nivel de mercado, estrategias y objetivos anuales al igual que el estudio con cuidado de las soluciones que ofrecen en cuanto a precio-desempeño del servicio dentro de la industria. La decisión no siempre es la alternativa más barata, EMPROVISA no ofrece soluciones de bajo costo, si no, que su servicio está basado en la calidad y diferenciación en la industria corporativa en Nicaragua, así pues, que un sustituto no se considera en este análisis de alto riesgo.

### 7.3. EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Para evaluar el control interno se hizo uso de un cuestionario basado en los 5 Componentes, 17 principios y enfoques del Coso 2013; este cuestionario se realizó mediante la calificación del presente y funcionando en la cual se aplica para calificar la calidad del sistema de Control Interno:

<b>PRESENTE</b>	
Para la medición de la calidad de la aseveración presente en cada punto de enfoque se aplicó la siguiente escala:	
El control es adecuado en cada unidad	1
El control está documentado, pero no aprobado, ni divulgado	2

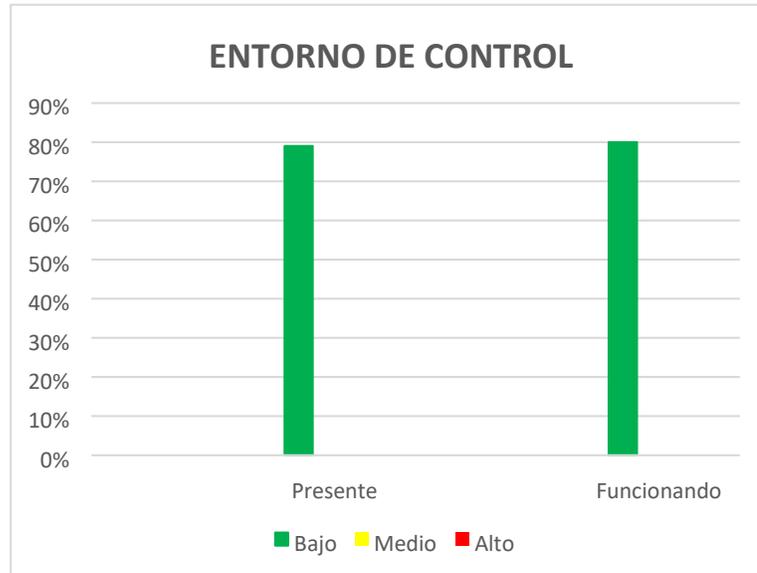


El proceso esta divulgado oficialmente y totalmente implementado	3
El control está presente, es evaluado y mejorado continuamente	4
<b>FUNCIONANDO</b>	
Para determinar si el control está Funcionando integradamente con cada componente y principio aplicamos la siguiente escala de calificación a los puntos de enfoque:	
La implementación del control está planificada o en proceso	1
El control aplicado difiere de lo establecido en los manuales, políticas y procedimientos; y/o se reacciona ante eventos no previstos de forma adecuada	2
En general el control es aplicado conforme los manuales, pero aun se identifican algunas variaciones de procedimientos	3
Los procedimientos de control están estandarizados y se realizan inspecciones de calidad orientados a la mejora continua	4

A continuación, se presentan los análisis de resultado en orden:

Grafico numero 1: Evaluación del entorno de control

### 7.3.1. Entorno de control



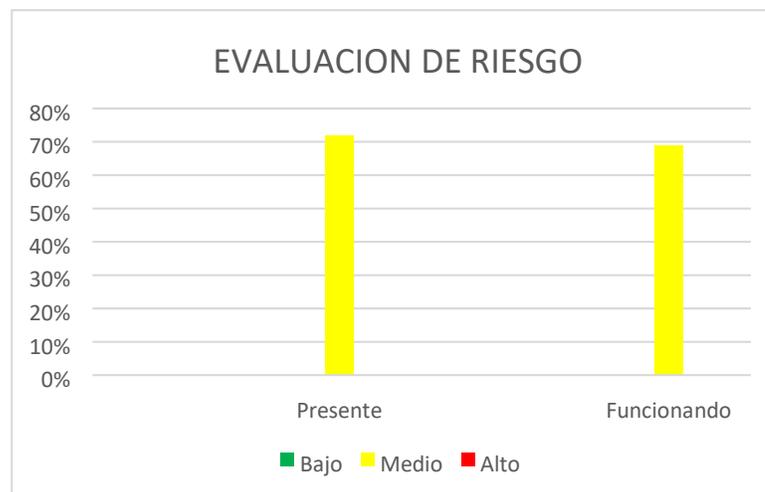
Fuente: Propia

De acuerdo a los análisis e interpretación de los resultados obtenidos por medio de los procedimientos analíticos realizados a la empresa EMPROVISA, se observa un alto grado de cumplimiento al entorno de control de la entidad, según el estudio del componente número 1 del COSO 2013, se refleja que en la empresa se estimula e influencia la actividad del personal con respecto al control de sus actividades y operaciones, se provee disciplina a la entidad, se asigna la responsabilidad, la autoridad y se delegan funciones, se involucran en el desarrollo de capacidad profesional a los trabajadores en pro de las operaciones de la entidad, se comparten valores éticos, códigos de conducta que se implementan desde la alta gerencia y directores en distintas áreas operativas; y el personal toma conciencia sobre la importancia del control.

Las operaciones de la empresa se desarrollan de una manera viable, su estructura organizativa es lógica y eficiente, se establecen objetivos desde la gerencia hasta las demás áreas, existe una alta segregación de funciones y el nivel de cumplimiento es alto, la alta gerencia se ocupa de minimizar los riesgos, la información es confiable, y se observa la importancia de apoyar el funcionamiento del control.

### 7.3.2. Evaluación de Riesgo

Grafico numero 2: Evaluación de riesgo



Fuentes: propia

La evaluación de riesgos es un proceso dinámico e interactivo orientado a identificarlos y gestionarlos para garantizar la consecución de los objetivos de la empresa, en la investigación presente se ejecutó la evaluación del control interno al ciclo de cuentas por cobrar de la empresa EMPROVISA, por medio de procedimientos analíticos como entrevistas, guías de revisión, cuestionarios y matrices de riesgo.

García, H. V. (2014). Control Interno es un proceso efectuado por el Consejo

Directivo, la Administración y demás personal de la empresa, designado para proveer una seguridad razonable en relación con el cumplimiento de los Objetivos relativos a

Operaciones, Reporte y Cumplimiento.

Tabla numero 1: Matriz de riesgos

<b>EMPROVISA</b>					
<b>MATRIZ DE RIESGOS</b>					
<b>(Cifras expresadas en miles de pesos)</b>					
Riesgo No	Riesgo de negocio significativo	Implicaciones en los estados financieros / Cuentas / Aseveraciones	Respuesta de la Gerencia	Evaluación de la respuesta - Referencia a PT	Conclusión
1	Insolvencia del cliente por servicio brindado	1. Aumentan las estimaciones de cuentas incobrables 2. Se reduce la disponibilidad de efectivo en la empresa 3. Posible cancelación de contrato y por lo tanto pérdida de ingresos	1. Hablar con los contadores y de ser necesario con los gerentes de las empresas para acordar arreglos de pago para el cliente	Partiendo de la respuesta dada por la gerencia, se considera que la acción ejecutada ante el riesgo planteado es correcta; puesto que lo más idóneo ante la insolvencia de clientes, es la comunicación con ellos para evitar la pérdida de este contrato.	La insolvencia se define como la imposibilidad de una persona o empresa de pagar sus deudas, cuando un cliente no puede pagar por el servicio de seguridad brindado, entra en una etapa de arreglo de pago con la entidad, si el cliente no paga dicha deuda esta se convertirá en una cuenta incobrable la cual es un gran riesgo para la empresa ya que está en juego los ingresos de la organización.
2	Errores en cálculo de retenciones de ley	1. Cifras que no presentan valor razonable a las cuentas 2. Multas y posibles inspecciones	1. Revisión constante del cálculo del impuesto	Se considera la acción de la gerencia correcta, solo que se debe tener en cuenta el contratar personal capacitado para ese tipo de trabajo.	El cálculo de los impuestos en la facturación debe ser muy delicado, ya que este monto puede afectar de manera directa a los estados financieros.
3	No dar seguimiento oportuno a la cartera de clientes	1. Se aumentan la estimación de cuentas incobrables 2. No se cumplen los manuales de funciones y procedimientos	2. Llamado de atención al personal y sanción monetaria	La respuesta de la gerencia ante la situación del mal seguimiento de los clientes, es ineficiente porque se debe no solo de llamar la atención al personal si no que se debe aplicar una serie de encuestas al cliente para valorar el servicio y control que se le da de parte de la empresa.	La mala atención al cliente y el descuido del control de cobro puede provocar en gran medida el atraso de pago de los clientes y también terminen el servicio con la empresa de manera permanente.

4	Falla en el sistema de Cuentas por Cobrar	1. El aumentan de estimación por cuentas incobrables 2. Falla el cumplen los manuales por funciones y procedimientos	3. Respaldo y mantenimiento en el sistema para salvaguardar la información	La medida tomada por la gerencia es débil, ya que dependen para cualquier dato del sistema y si ocurriera algún incidente no tendrían una base confiable donde trabajar la información de los clientes, perdiendo la veracidad de saldos de estados financieros de la entidad.	Una empresa modernizada es muy importante, pero también debe tenerse en cuenta el valor de la información tanto física como digital, por eso al tener un sistema computarizado para cobro se debe de cumplir con requerimientos y respaldos para una prevención de acontecimientos.
5	Falta de confirmación entre los saldos físicos y sistemas	1. Los saldos de los Estados Financieros serían incorrectos 2. Falta de información verídica de la empresa	4. Se realizan conciliaciones mensuales para corroborar información	Es una eficiente medida de protección la que toma la gerencia ante la confirmación de saldos, ya que los pueden verificar si están de manera uniforme por medio de conciliaciones entre lo físico y sistema.	Llevar controles físicos y digitales es muy importante, siempre y cuando vayan de la mano, presentando información de los saldos iguales, por eso es necesario hacer revisiones y conciliaciones para ver si las cifras coinciden.
6	La recuperación de cartera no es depositada el mismo día	1. Malversación de fondos 2. Falta de disponibilidad de efectivo	1. Dar seguimiento y hacer cumplir las políticas establecidas sobre recuperación de cartera.	Se considera correcta la respuesta de la gerencia, solo se debe de velar por el cumplimiento de las políticas y aplicar una sanción al personal que no las cumpla, como precaución ante un posible descuido.	El efectivo de la empresa es un recurso delicado, por eso existen medidas para salvaguardarlo, es deber de la empresa dar seguimiento al personal que maneja este tipo de cuentas, ya que ante cualquier riesgo es mejor prevenirlo para que no ocurra ningún altercado.

Fuente: Propia

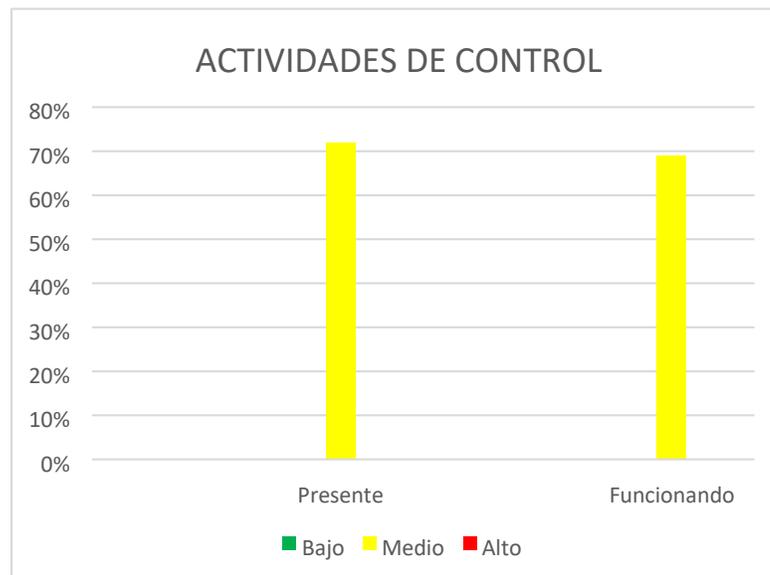
La matriz anterior refleja los riesgos posibles que en algún momento pueden afectar el futuro de la empresa, en ella se redactan las implicaciones que se pueden tener en los estados financieros, que respuesta da la gerencia ante ellos y las conclusiones sobre los mismos. Se deduce por medio de la información que la empresa da respuestas eficientes a la mayoría de los riesgos, pero siempre hay un grado de riesgo.

También se presenta por medio de la matriz de riesgos, las cuentas que son de porcentaje más alto afectadas en los estados financieros, calculadas por medio de análisis vertical y horizontal a los mismos. Concluyendo que cada de una de estas cuentas traen

consigo aseveraciones en los estados financieros tales como la integridad, existencia, exactitud, valuaciones, riesgo del negocio y riesgo de fraude, etc.

### 7.3.3. Actividades de Control

Grafica numero 3: Evaluación de Actividades de control



Fuente: Propia

Mediante la entrevista aplicada los resultados obtenidos fueron de un 70% del modelo presente y un 67% Funcionando calculándose un riesgo medio, la empresa cuenta con diversas actividades de control que permiten determinar y garantizar que los diferentes procesos que se aplican ayudan a mitigar los riesgos a un nivel aceptable para la consecución de los objetivos.

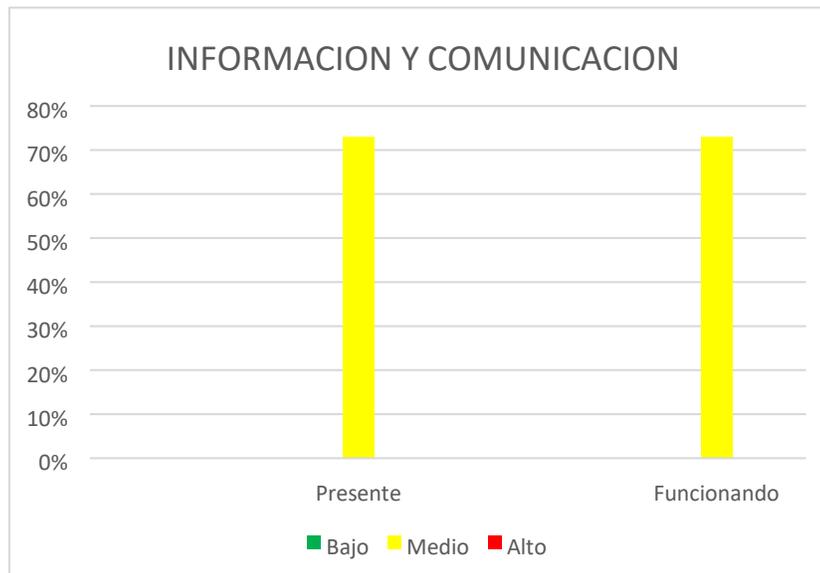
La organización implementa una variedad de controles sobre los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnologías en los cuales en una de las preguntas

realizadas se verifico que de acuerdo con el modelo funcionando existe deficiencia en las actividades de control sobre los procesos de gestión de la seguridad.

Así mismo se obtuvo que se ejecutan políticas y procedimientos generales que ayuden al logro de los objetivos de manera eficaz y eficiente en donde se tiene planificado que todo el personal de la organización está involucrado, pero esto no está en proceso, ya que la dirección no revisa de una manera periódica la ejecución de las acciones a seguir y debido a esta situación no las actualiza.

#### 7.3.4. Información y comunicación

Grafico numero 4: Evaluación de información y comunicación



Fuente: Propia

Los resultados obtenidos fueron del 73% de riesgo medio para el modelo presente y funcionando, se evidencia que la información que se obtiene y se genera no apoya adecuadamente al funcionamiento de los demás componentes del control interno, además



solamente se capta información interna dejando a un lado la externa, cabe mencionar que este control solo está documentado, pero no aprobado ni divulgado.

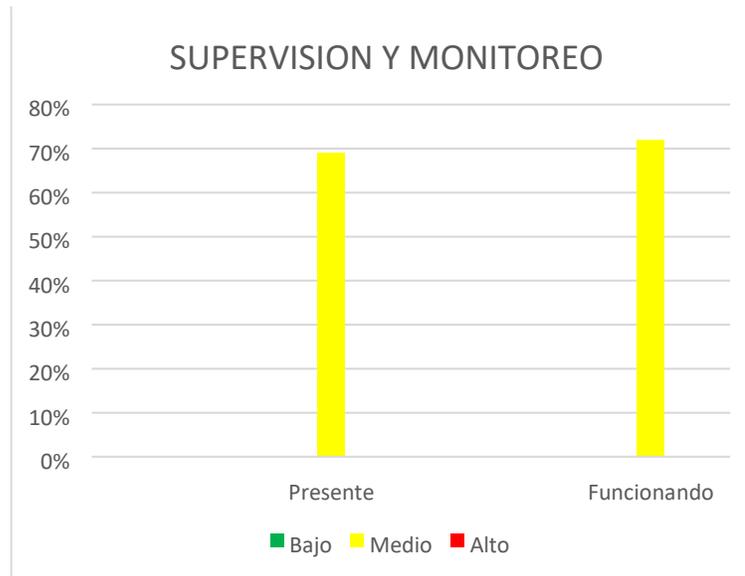
La comunicación es propia a los sistemas de información, proporcionan al personal apropiado a fin de que ellos puedan cumplir con sus responsabilidades de Operación, información financiera y de cumplimiento.

Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan, ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

#### 7.3.5. Supervisión y monitoreo

A través de cuestionario realizado, se pudo conocer que la Gerencia financiera la cual es la que está a cargo de supervisar el área de cuentas por cobrar realiza evaluaciones al personal de manera independiente cada trimestre para asegurar que se esté llevando a cabo el tratamiento de cuentas por cobrar a como está establecido en el manual de procedimientos, en dichas evaluaciones se tiene presente el ritmo de cambio en la diferencias en las evaluaciones con respecto a lo aplicado y a lo establecido se comunica organización

Grafico numero 5 : Evaluación de supervisión y monitoreo



Fuente: Propia

De encontrarse diferencias en las evaluaciones con respecto a lo aplicado y a lo establecido se comunica al Gerente Financiero, para que este se encargue de poner las medidas correctivas necesarias, así como este también da seguimiento para determinar si las deficiencias se solucionan de manera oportuna

7.4. Propuesta de plan de acción al control interno de las cuentas por cobrar de la empresa de EMPROVISA a implementarlo en el año 2018.

Resultado del estudio, se presenta un Plan de Acción a la Administración de EMPROVISA, propuesta de mejora en las distintas fases del proceso, para fortalecer los



controles internos y mitigar los riesgos operacionales de la gestión de Cuentas por Cobrar, que inciden en la consecución de los objetivos de la empresa.

La administración debe implantar el Plan de Acción, debido a que las recomendaciones propuestas mediante la implementación de procedimientos de control estandarizados contribuyen a asegurar que los activos de la empresa estén debidamente protegidos y que las actividades de este proceso se adecuan a los principios de legalidad, economía, eficiencia y eficacia. Fortalecer los controles internos, permitirá obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral de la gestión operativa y financiera de la empresa.

A continuación, el Plan de acción describe las principales conclusiones de la evaluación a control interno de la gestión de Cuentas por Cobrar en EMPROVISA, en el periodo 2016.

*(Tabla N° 2: Propuesta de Plan de Acción de la empresa EMPROVISA)*

<b>Principales Observaciones</b>	<b>Plan de Acción</b>	<b>Dirección Responsable</b>	<b>Fecha prevista de implementación</b>
Compromiso por parte del personal del área de Cobranzas	Diseñar un plan de capacitación con la finalidad de mantener actualizados al personal de Cobranza		
Tratar a sus empleados no como Vigilantes sino como profesionales de la Seguridad Física	Realizar Capacitaciones de empoderamiento de sus funciones		
Falta de clasificación de los clientes (no se encuentran todos los expedientes de los clientes a los cuales le brinda servicio)	Actualizar la base de dato de sus clientes		
Todo el proceso contable de las cuentas por cobrar se realiza a través de Sistemas Computarizados	Realizar Mantenimiento o revisión de los Sistemas cada mes para evitar cruce de informaciones		
Diversificación de Servicios	Tecnificarse en otros Sectores de Oportunidad laboral, para brindar el servicio de Seguridad Física en Instituciones Bancarias y Condominios		
Falta de revisión de antigüedad de saldos	Verificar periódicamente la antigüedad de saldo por cada cliente		
Poner mayor atención en el proceso de emisión de facturas	Verificar que se concilien la factura emitida y los cobros efectuados según con los datos de los clientes		



## VIII. CONCLUSIONES

La aplicación del instrumento de recopilación de datos permitió la obtención de la información necesaria para conocer la situación actual que presenta la Empresa de Protección y Vigilancia S.A en el área de cuentas por cobrar.

Una vez identificado el marco legal y normativo del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa EMPROVISA, se logró conocer cada una de las leyes y normas relacionadas con el funcionamiento de la entidad, y se llega a la conclusión que no existe una falta de cumplimiento hacia este marco legal y normativo, siendo este ejecutado de una manera correcta, no hay incidencias que digan que se ha violentado la ley o hecho mal uso de la misma, la empresa se mantiene atenta ante una modificación o actualización del marco legal, según nuestros análisis de resultado la empresa realiza inspecciones para controlar y revisar la ejecución del marco legal y normativo e informa y capacita a su personal a cerca de las leyes que está sujeta la entidad.

En el análisis a los procedimientos para la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar de Emprovisa, se realizó el proceso de revisión de las políticas de otorgamiento de crédito y cobro, en la cual se logró conocer que el personal tiene conocimiento del proceso, facilitando de esta manera la eficiencia y eficacia de este rubro, así mismo se revisó la cartera de clientes, en que se observa que cada cliente juega un papel importante dentro de la empresa; también se realizó una evaluación tomando en cuenta las 5



fuerzas de Porter, concluyendo que esta empresa se encuentra posicionada en el mercado, con pocas probabilidades de ser sustituida por otro competidor.

La evaluación del control interno de las cuentas por cobrar de acuerdo al COSO 2013 fue aplicada en base a los 5 Componentes, 17 principios y sus enfoques, se evaluó mediante el proceso de presente y funcionando de lo cual se concluye; que la entidad mantiene un alto nivel de cumplimiento en el entorno de control de la entidad, demostrando disciplina, organización, cumplimiento de valores, responsabilidad y delegación de funciones, cada una de estas características impulsan a que la empresa realice sus operaciones de forma eficiente.

En la evaluación de riesgos, según la matriz de riesgos, la entidad tiene una probabilidad media de ocurrencia de que sucedan los riesgos, pero la magnitud del impacto es alta debido a que la empresa no cuenta con suficientes medidas para mitigar dichos riesgos. En lo que respecta a las actividades de control se lleva a cabo de una manera eficiente todo el proceso implementado por la organización y revisión de las diferentes actividades.

La información y comunicación de la Empresa muestra debilidad en la información que capta, se obtiene nada más información interna obviando la externa. El monitoreo es llevado a cabo de manera eficaz, se tiene presente los controles y estos están funcionando de una manera acertada, aunque no se toma en cuenta el ritmo de cambio de la organización a la hora de realizar la evaluación del personal.



## IX. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la empresa EMPROVISA siga dando continuidad al esfuerzo concretado a las normas y leyes que está sujeta la entidad, que se tome la iniciativa a fortalecer y promover la facilitación del conocimiento del reglamento dentro de la entidad como parte de un plan de mejora continua ante riesgos.
- Impulsar el fomento a las supervisiones y evaluaciones de la ejecución del marco legal y normativo en todas las áreas de la entidad, cada una por separado y teniendo a una persona encargada y compartir la información de manera constante sobre las prácticas y lecciones aprendidas a través de estas.
- Establecer una tabla en la que se describan las características que debe poseer un cliente para optar a un descuento.
- Elaborar criterios para la clasificación de los clientes de acuerdo a su capacidad de pago
- Asegurarse que las facturas cumplan con todos los requerimientos exigidos por la normativa contable vigente
- Mantener un control estricto de la documentación que maneja el departamento de cobranzas, tanto de las facturas emitidas como de la relación de los cheques o depósitos recibidos
- Enviar periódicamente los estados de cuentas a los clientes, a fin de que estén informados tanto de la deuda que mantiene con la empresa.



## X. BIBLIOGRAFÍA

Arens, Randal & Mark (2007) Auditoría Un enfoque integral. Editorial Pearson Educación.

Décimo primera Edición, México.

Argumedo Reyes, Miguel A. (1965) El control interno en la organización, en la contabilidad y en la auditoria, Universidad nacional autónoma de México, Pag: 75)

Cardoza, C. H. (2014) *Auditoría del Sector solidario*. ECOE Ediciones; Consultado el 18

de Abril de 2014; paginas 38-41. Disponible en internet

([http://books.google.com.ni/books?id=\\_VtrA6aXOBIC&pg=PA39&dq=control+de+proceso+interno&hl=es&sa=X&ei=RZVMU5SXAYOW0QGOh4CABA&ved=0CEkQ6AEwBjge#v=onepage&q=control%20de%20proceso%20interno&f=false](http://books.google.com.ni/books?id=_VtrA6aXOBIC&pg=PA39&dq=control+de+proceso+interno&hl=es&sa=X&ei=RZVMU5SXAYOW0QGOh4CABA&ved=0CEkQ6AEwBjge#v=onepage&q=control%20de%20proceso%20interno&f=false))

Comisión de organizaciones patrocinadoras de normas (COSO) (1992) Control Interno.

Cuarta Edición, ECOE Ediciones, Sitio Web

Recuperado de

([http://books.google.com.ni/books?id=p\\_LQDu4L66MC&pg=PA14&dq=control+de+proceso+interno&hl=es&sa=X&ei=8otMU7vAOLGU0gH70IDwBA&ved=0CDEQ6AEwAQ#v=onepage&q=control%20de%20proceso%20interno&f=false](http://books.google.com.ni/books?id=p_LQDu4L66MC&pg=PA14&dq=control+de+proceso+interno&hl=es&sa=X&ei=8otMU7vAOLGU0gH70IDwBA&ved=0CDEQ6AEwAQ#v=onepage&q=control%20de%20proceso%20interno&f=false))

DEQ6AEwAQ#v=onepage&q=control%20de%20proceso%20interno&f=false)



Consejo de Auditoria Interna de Chile (2014) COSO 2013. Recuperado de  
<http://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl/wp-content/uploads/2014/12/COSO-2013.pdf>.

Control interno de los nuevos instrumentos financieros, Samuel A Mantilla; eco ediciones,  
1999-140 páginas. Disponible en internet  
<http://www.encyclopediadetareas.net/2010/08/el-efectivo-concepto.html>

David, N. (2002) La contabilidad. Recuperado de  
<http://www.monografias.com/trabajos92/sobre-contabilidad/sobrecontabilidad.shtml>

Entrevista a Carlos José Zavala Espinoza, Gerente General de EMPROVISA

Estupiñán, G. R. (2006) Control interno y Fraudes. Editorial Lito Perla Impresores. Primera Edición, Bogotá. Eco ediciones.

Fornos Gómez Manuel de Jesús. (2007, abril 3). *Teoría contable e historia de la contabilidad*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teoria-contable-ehistoriahttps://www.gestiopolis.com/teoria-contable-e-historia-de-la-contabilidad/de-la-contabilidad/>

Fornos, G. M. J. (2003) Contabilidad 1 Tercera Edición. Sitio web Recuperado de <http://studylib.es/doc/7548217/1-generalidades-de-la-contabilidad>



Girón, Linero, Martínez & Méndez (2006) La Auditoria. Recuperado de  
<http://www.monografias.com/trabajos39/la-auditoria/la-auditoria2.shtml>

González M. E. (2002, mayo 26). *El control interno*. Recuperado de  
<https://www.gestiopolis.com/el-control-interno/>

Instituto de Auditores Internos de España, Cooper and Lybrand S, A; Los nuevos  
Conceptos del Control Interno, Ediciones Diaz de Santos, S, A Sitio Web  
([http://books.google.com.ni/books?id=8Yvg8u2pD94C&pg=PA43&dq=control+d  
e+proceso+interno&hl=es&sa=X&ei=mkhYU\\_DINlqe2gWZ-  
4CYBA&ved=0CDYQ6AEwAg#v=onepage&q=control%20de%20proceso%20in  
terno&f=false](http://books.google.com.ni/books?id=8Yvg8u2pD94C&pg=PA43&dq=control+de+proceso+interno&hl=es&sa=X&ei=mkhYU_DINlqe2gWZ-4CYBA&ved=0CDYQ6AEwAg#v=onepage&q=control%20de%20proceso%20interno&f=false)) Consultado el 22 de mayo de 2017

Jiménez, Y. (2007) Auditoria Externa. Recuperado de  
<https://www.gerencie.com/auditoriaexterna.html>

Ladino, E. (s.f). Control Interno Informe Coso. Disponible en Internet  
<http://www.monografias.com/trabajos12/coso/coso.shtml>



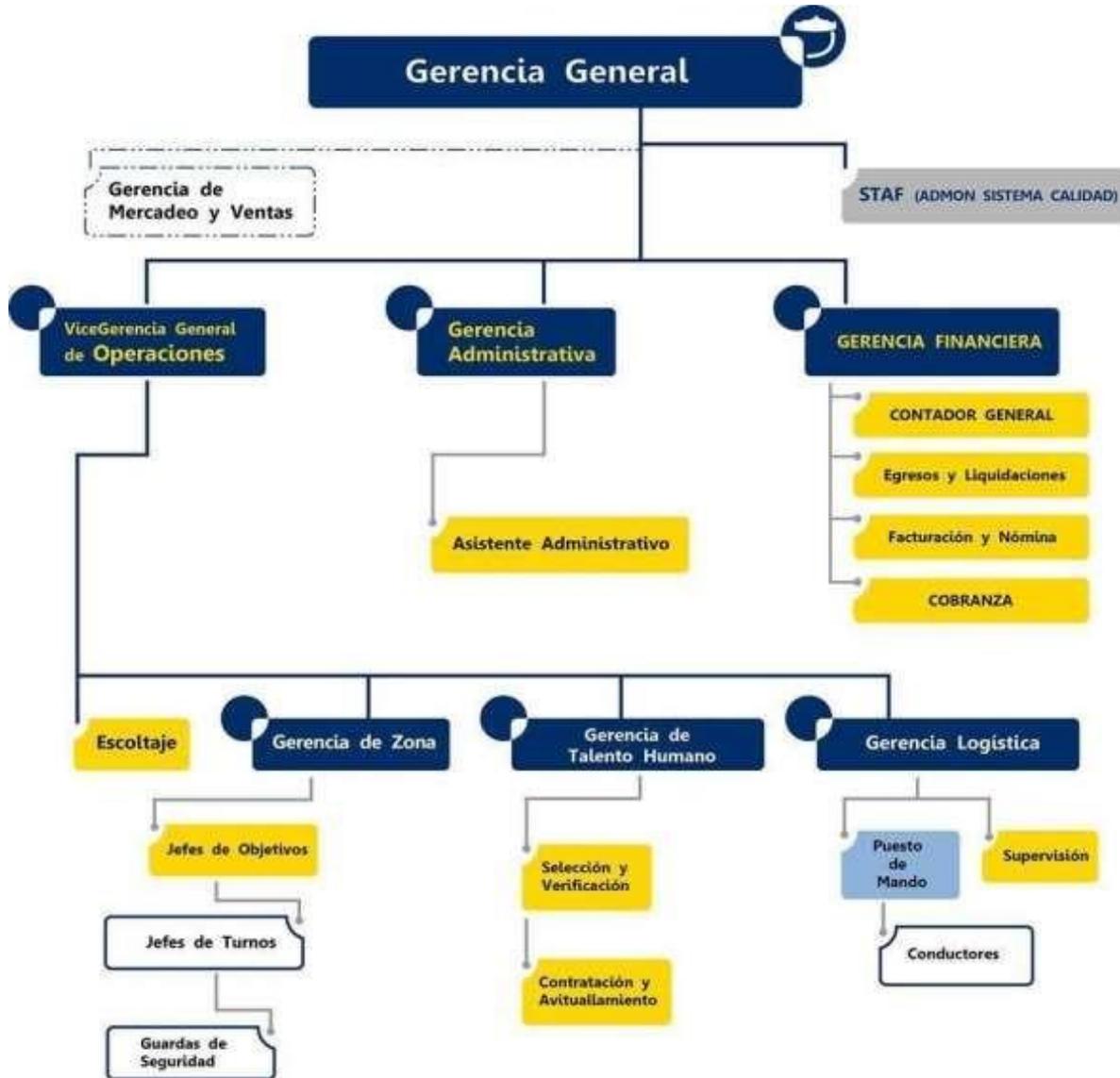
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
RECINTO UNIVERSITARIO "CARLOS FONSECA AMADOR"  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

---



# ANEXOS

Anexo No. 1





Anexo No. 2

**EMPRESA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD, S.A**

**GUIA DE OBSERVACION**

**OBJETIVO: IDENTIFICAR EL MARCO LEGAL Y NORMATIVO DEL CONTROL INTERNO**

No	Acción por evaluar	Registro de Cumplimiento			Observaciones
		Si	No	NA	
1	¿Existe conocimiento adecuado de la ley 510 (Ley especial para el control y regulación de armas de fuego, municiones, explosivos y otros materiales relacionados)?				
2	¿Se realiza la renovación de licencia y autorizaciones de armas de fuego?				
3	¿Son utilizadas todas las armas de uso civil?  a) Armas para protección personal b) Armas para protección de objetivos c) Armas de uso deportivo y caza d) Armas de colección				personas y para protección de objetivos
4	¿Se conocen todas las instancias necesarias para realizar el trámite de licencias para armas de fuego?				
5	¿Se cumple con todos los requisitos generales para obtener licencia de armas de fuego?				
6	¿Se aplica la ley 539 (Ley de seguridad Social)?				
7	¿Se establecen las prestaciones que establece esta ley?				



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
RECINTO UNIVERSITARIO "CARLOS FONSECA AMADOR"  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS



8	¿Se conocen las opciones por las cuales se puede perder la condición de miembro ante el consejo directivo?				
9	¿Se les otorga a los trabajadores el seguro de riesgo profesional?				
10	¿Se conocen las cuotas para financiar las prestaciones del Sistema Público de Seguridad Social?				
11	¿Existe una adecuada aplicación de la ley 822 (Ley de concertación Tributaria)?				
12	¿Son retenedores del 2%?				
13	¿Utilizan correctamente las alícuotas sobre los ingresos de cada trabajador?				



**EMPRESA DE PROTECCION Y VIGILANCIA, S.A.**

**ENTREVISTA**

**OBJETIVO: IDENTIFICAR EL MARCO LEGAL Y NORMATIVO DE LA EMPRESA**

**DIRIGIDO: CARLOS JOSE ZAVALA ESPINOZA  
GENERAL DE EMPROIVSA**

**GERENTE**

No	Pregunta	Registro de Cumplimiento			Observaciones
		Si	No	N/A	
1	¿Cuáles leyes rigen a la Empresa?				
2	¿Se informan de las reformas o derogaciones que puedan sufrir las leyes por las cuales está regida la empresa?				
3	¿Se realiza examen psicológico al personal que por la naturaleza de su cargo utilice arma de fuego?				
4	¿Se toman todas las medidas de protección que tiene establecida la ley 618?				
5	¿Se toma en cuenta la ley 185 para las contrataciones y liquidaciones del personal de la empresa?				
6	¿Se otorgan las prestaciones sociales establecidas en la ley 539?				



**Análisis de procedimientos para la evaluación del Control Interno en  
las Cuentas por Cobrar de EMPROVISA**

**Cuestionario**

Ítem	Pregunta	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Existe alguien responsable de velar por el cumplimiento del manual de control interno			
2	El presente manual de Control interno es revisado de forma oportuna por la alta gerencia en colaboración con los jefes de cada área, debido a los cambios constantes de la empresa			
3	En caso de existir necesidad de modificación del manual de control interno, serán realizados por decisión de la alta gerencia o por solicitud de los jefes de cada área			
4	Las actividades están siendo ejecutadas de acuerdo con lo diseñado en el manual de control interno correspondiente			
5	Toda modificación del manual se encuentra diseñada de acuerdo con la necesidad que se presentan en el área de trabajo			
6	Recibe documentos y verifica la información de cobro en dicho departamento			
7	Consulta con el departamento la existencia de algún descuento del cliente en proceso			
8	Existe algún procedimiento donde se pueda verificar la deuda de dicho cliente			
9	Al finalizar la operación de verificación, elabora un informe donde adjunta todos los documentos y luego lo firma			
10	Se verifica toda la información del cliente, posteriormente para el registro de la operación			
11	Se lleva el registro de cada abono o pago del cliente			
12	Se realiza supervisión por día de las cuentas por cobrar			



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
RECINTO UNIVERSITARIO "CARLOS FONSECA AMADOR"  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS



13	14. Se aplica un procedimiento cuando hay documentos con diferencia de cobro			
14	Existe una comunicación efectiva entre cliente y empresa			
15	A cada nuevo personal se le informa sobre los reglamentos y leyes necesarias para la ejecución de cuentas por cobrar			
16	Realizan informe mensual al final de mes con el detalle de las cuentas por cobrar			
17	Por cada cliente se realiza un contrato o convenio por la prestación del servicio			
18	Se registran las cuentas en el libro mayor auxiliar de Cuentas por Cobrar			
19	Se archivan los documentos de acuerdo con un tipo de contrato y tipo de deudor			
20	Se toman como cuentas incobrables a las que llevan más de 90 días vencidas			
21	Se realiza un cronograma de cobros, de acuerdo con las fechas establecidas en cada uno de los documentos que generan las mismas			
22	Se actualiza semanal el libro auxiliar de cuentas por cobrar			
23	Se emite estados de cuenta detallados sobre las cuentas por cobrar, mensualmente, para enviarlo a las unidades responsables			



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
RECINTO UNIVERSITARIO "CARLOS FONSECA AMADOR"  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS



EMPROVISA  
Evaluación de Control Interno

Elaborado:

Fecha:

Evaluado:

Norma de Referencia:

Componente, Principio, Punto de Enfoque	2016		Comentarios del auditor
	Presente	Funcionando	
<b>ENTORNO DE CONTROL</b>			
La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos			
¿Las normas de conducta son consistentes con las expectativas de la Junta Directiva y de la Administración en cuanto a integridad y valores éticos; y dichas normas son comprendidas a todos los niveles dentro de la organización, servicios tercerizados y socios comerciales?			
¿Las expectativas del consejo de administración y de la alta dirección en relación con la integridad y los valores éticos, establecen normas de conducta de la organización y son comprendidas a todos los niveles de la organización, así como por parte de los proveedores de servicios externalizados y socios comerciales?			
¿Se dispone de procesos para evaluar el cumplimiento y desempeño de profesionales y equipos con respecto a las normas de conducta que se esperan de la organización?			
¿Las desviaciones que se puedan producir con respecto a las normas de conducta que se esperan de la organización se identifican y se solucionan de forma oportuna y sistemática?			



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
RECINTO UNIVERSITARIO "CARLOS FONSECA AMADOR"  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS



El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de Control Interno

¿El consejo de administración establece, identifica y acepta sus responsabilidades de supervisión en relación con los requisitos y las expectativas establecidas?			
¿El consejo de administración define, mantiene y evalúa periódicamente las habilidades y los conocimientos necesarios entre sus miembros para poder formular preguntas incisivas a la alta dirección y adoptar medidas proporcionadas?			
¿El consejo de administración opera con suficientes miembros independientes de la dirección, objetivos a la hora de efectuar evaluaciones y en la toma de decisiones?			
¿El consejo de administración tiene la responsabilidad de la supervisión con respecto al diseño, implementación y ejecución del control interno por parte de la dirección?			
La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.			
¿La dirección y el consejo de administración tienen en cuenta toda la estructura de la organización (incluidas sus unidades operativas, organizaciones jurídicas, distribución geográfica y proveedores de servicios externalizados), para respaldar la consecución de los objetivos?			



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
RECINTO UNIVERSITARIO "CARLOS FONSECA AMADOR"  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS



¿La dirección establece, designa y evalúa las líneas de comunicación de información para cada estructura de la organización, haciendo posible la ejecución de las facultades y responsabilidades correspondientes y el flujo de información para gestionar las actividades de la organización?			
¿La dirección y el consejo de administración delegan facultades, definen responsabilidades y utilizan tecnologías y procesos apropiados para asignar responsabilidades y segregar funciones en caso necesario a los distintos niveles de la organización?			
La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización.			
¿La empresa establece políticas y prácticas que reflejen las expectativas y competencias necesarias para respaldar la consecución de los objetivos?			
¿El consejo de administración y la dirección evalúan las competencias existentes en la organización y en los proveedores de servicios externalizados en relación con las políticas y prácticas establecidas, y actúan según sea necesario para abordar la falta de competencias identificadas?			
¿Se brinda formación a sus profesionales para atraer, desarrollar y retener a personal y proveedores de servicios externalizados competentes y suficientes para respaldar la consecución de los objetivos?			



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
RECINTO UNIVERSITARIO "CARLOS FONSECA AMADOR"  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS



¿La alta dirección y el consejo de administración desarrollan planes de contingencia en la asignación de responsabilidades importantes para el control interno?			
La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de sus objetivos.			
¿La dirección y el consejo de administración establecen mecanismos para favorecer la comunicación y la responsabilidad por la rendición de cuentas por parte de los profesionales correspondientes con respecto al desempeño de sus responsabilidades de control interno a todos los niveles de la organización e implementan medidas correctivas en caso de ser necesario?			
¿La dirección y el consejo de administración establecen parámetros de desempeño, incentivos y otras recompensas oportunas con respecto a las responsabilidades adoptadas a todos los niveles de la organización, reflejando las dimensiones adecuadas de desempeño y las normas de conducta esperadas, y tomando en cuenta la consecución de los objetivos a corto y largo plazo?			
¿La dirección y el consejo de administración alinean y evalúan los incentivos y recompensas con el desempeño de las responsabilidades de control interno de cara a la consecución de los objetivos?			
¿La dirección y el consejo de administración evalúan y ajustan las presiones asociadas a la consecución de los objetivos a medida que asignan responsabilidades, desarrollan parámetros de desempeño y evalúan el desempeño?			



¿La dirección y el consejo de administración evalúan el desempeño de las responsabilidades de control interno, incluido el cumplimiento de las normas de conducta y los niveles de competencias esperados y proporcionan recompensas o aplican medidas disciplinarias según se requiera?			

### EVALUACIÓN DE RIESGO

La organización define la prioridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados

¿Los objetivos operacionales reflejan las opciones efectuadas por la dirección en relación con la estructura, consideraciones sectoriales y el desempeño de la organización?			
¿La dirección tiene en cuenta los niveles aceptables de variación de riesgo en relación con la consecución de los objetivos operacionales?			
¿La organización refleja el nivel deseado de desempeño financiero y de operaciones para la organización dentro de los objetivos operacionales?			
¿La dirección utiliza los objetivos operacionales como base sobre la que asignar los recursos necesarios para lograr el desempeño financiero y operacional deseado?			
¿Los objetivos de información financiera son coherentes con principios contables que sean adecuados y estén a disposición de la organización?			
¿Los principios contables seleccionados son adecuados para las circunstancias?			



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
RECINTO UNIVERSITARIO "CARLOS FONSECA AMADOR"  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS



¿La dirección tiene en cuenta la materialidad en la presentación de los estados financieros?			
¿La información externa refleja las actividades de la organización, transacciones y eventos correspondientes para mostrar las características cualitativas y las afirmaciones contables realizadas?			
¿La dirección cumple y establece objetivos coherentes con las leyes y regulaciones, o normas y marcos de organizaciones externas reconocidas?			
La dirección refleja el nivel requerido de precisión y exactitud adecuada para las necesidades de los usuarios y de acuerdo con los criterios establecidos por terceras partes en la información no financiera?			
¿La información interna proporciona a la dirección información completa y precisa con relación a las opciones elegidas por la dirección y la información necesaria en la gestión de la organización?			
¿La dirección refleja el nivel requerido de precisión y exactitud adecuada para las necesidades de los usuarios en los objetivos de información no financiera, y la materialidad dentro de los objetivos de información financiera?			
¿La información interna refleja las transacciones y eventos correspondientes dentro de un rango de límites aceptables?			
¿Las leyes y regulaciones establecen normas mínimas de conducta que la organización integra en sus objetivos de cumplimiento?			



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
RECINTO UNIVERSITARIO "CARLOS FONSECA AMADOR"  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS



¿La dirección tiene en cuenta los niveles aceptables de variación de riesgo en relación con la consecución de los objetivos de cumplimiento?			
La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.			
¿La Organización incluye un proceso de identificación y evaluación de Riesgos para la consecución de sus Objetivo?			
¿La Organización toma en cuenta factores internos y externos, así como su impacto al momento de la identificación?			
¿Se disponen de mecanismos de evaluación de riesgo efectivos que implican los niveles oportunos de la dirección?			
¿Los riesgos identificados son analizados a través de un proceso que incluye la estimación de la importancia potencial del riesgo?			
¿La evaluación de los riesgos incluye la consideración de cómo debe gestionarse el riesgo y se debe aceptar, evitar, reducir o compartir el riesgo?			
La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.			
¿Se toma en cuenta posibles informaciones fraudulentas, pérdida de activos y cosas de corrupción en la evaluación de fraude?			
¿La evaluación del riesgo de Fraude tiene en cuenta los incentivos y las presiones?			
¿Se toma en cuenta en la evaluación del riesgo del fraude las oportunidades de adquisiciones, uso o venta de activos no autorizados?			



¿La evaluación del riesgo de fraude tiene en cuenta como la dirección y otros miembros del personal podrían verse motivadas a justificar actuaciones irregulares?			
La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.			
¿Se tiene en cuenta en el proceso de identificación de riesgo los cambios que se producen en el entorno regulatorio, económico y físico en el que opera la organización?			
¿La organización evalúa los cambios en el modelo del Negocio?			
¿La organización tiene en cuenta los cambios en la Dirección y las respectivas actitudes con respecto al sistema de control interno?			
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
La organización define y desarrolla actividades de control que contribuye a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los Objetivos.			
¿Las actividades de control contribuyen a garantizar que las respuestas dadas para abordar y mitigar riesgos específicos se llevan a cabo de manera eficaz?			
¿Se tiene en cuenta factores específicos de la organización en cuestión?			
¿La organización determina que procesos de Negocio relevantes requieren la implementación de actividades de control?			
¿Se evalúan los diferentes tipos de actividades de control ya aplicadas por la dirección?			
¿La dirección tiene en cuenta las actividades de control a los distintos niveles de la Organización?			
La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de organización sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.			



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
RECINTO UNIVERSITARIO "CARLOS FONSECA AMADOR"  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS



¿Se establece la dependencia existente entre el uso de tecnología en los procesos de Negocio y los controles generales sobre la Tecnología?			
¿Establece actividades de control relevantes sobre la infraestructura Tecnológicas?			
¿Establecen actividades de control relevantes sobre los procesos de Gestión de la Seguridad?			
¿Establecen actividades de control relevantes sobre los procesos de adquisición, desarrollo y Mantenimiento de Tecnologías?			
La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.			
¿Establece políticas y procedimientos para respaldar la implantación de instructivos adoptadas por la dirección?			
¿Establece responsabilidades sobre la ejecución de las políticas y procedimientos?			
¿Se efectúa las actividades de control en el momento oportuno?			
¿Se define el personal responsable de investigar, actuar y adoptar medidas correctivas?			
¿Las actividades de control son llevadas a cabo por personal competente?			
¿La dirección revisa periódicamente las actividades de control para determinar que siguen siendo relevantes y las actualiza cuando es necesario?			
<b>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b>			
La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.			



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
RECINTO UNIVERSITARIO "CARLOS FONSECA AMADOR"  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS



¿La empresa cuenta con un proceso para identificar la información necesaria que ayude a respaldar el funcionamiento de los otros componentes del Control Interno?			
¿Los sistemas de información con los que cuenta la empresa captan fuentes de datos tanto internas como externas?			
¿Los sistemas de información procesan y transforman datos relevantes en información de utilidad?			
¿Los sistemas de información generan información actualizada en el momento oportuno?			
¿Se revisa la información para evaluar su relevancia a la hora de soportar los componentes del Control Interno?			
¿La naturaleza, Cantidad y precisión de la información comunicada es proporcional y soporta la consecución de los objetivos?			
La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.			
¿La empresa pone en marcha un proceso que ayude a comunicar todo el personal la información necesaria para desempeñar sus responsabilidades?			
¿Existe comunicación entre la dirección y el consejo de administración para disponer de la información necesaria para cumplir sus funciones?			
¿Existen canales de comunicación independientes que ayude que la comunicación de información se haga de manera relevante y oportuna a las partes interesadas externas?			
La organización se comunica con las partes interesadas externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.			



¿Se cuenta con procesos que ayuden a comunicar información relevante y oportuna a las partes interesadas externas?			
¿Existen canales de comunicación abiertas a las partes interesadas externas para que realicen contribuciones de información relevante?			
¿Se comunica al consejo de administración la información relevante obtenida por terceros externos?			
<b>MONITOREO</b>			
La organización seleccionada, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en Funcionamiento.			
¿Incluye la dirección un conjunto equilibrado de evaluaciones continuas e independientes?			
¿La dirección tiene presente el ritmo de cambio en la organización y en los procesos del negocio a la hora de definir y poner en funcionamiento evaluaciones continuas e independientes?			
¿El diseño y la situación actual de un sistema de control interno se utilizan como referencia para las evaluaciones continuas e independientes?			
¿Cuenta con suficiente conocimiento las personas que llevan a cabo las evaluaciones continuas e independientes?			
¿Las evaluaciones continuas se integran en los procesos del negocio y se adaptan según la evaluación de las condiciones?			
La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.			



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
RECINTO UNIVERSITARIO "CARLOS FONSECA AMADOR"  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS



¿Se analiza los resultados de las evaluaciones continuas e independientes?			
¿Las diferencias encontradas se comunican a aquellos responsables de adoptar medidas correctivas?			
¿La dirección realiza seguimientos para determinar si las deficiencias se solucionan de manera oportuna y puntual?			



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
RECINTO UNIVERSITARIO "CARLOS FONSECA AMADOR"  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS



Anexo No. 3

Estados Financieros de Emprovisa

(Tomada de Archivo de la Empresa)

Activo	31/12/2016	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		
Caja General	-	0.00%
Caja Chica	49,835.8	0.19%
Bancos	985,393.7	3.79%
Cuentas por Cobrar	4236,512.1	16.28%
Estimaciones para Cuentas Incobrables	-93,820.1	-0.36%
Prestamos y Adelantos	250,471.3	0.96%
Deudores Diversos	2773,572.9	10.66%
Cuentas por Cobrar Accionistas	611.0	0.00%
Retenciones por Cobrar	1220,749.1	4.69%
Créditos Fiscales por Cobrar	144,764.7	0.56%
Almacén	1929,443.4	7.42%
Anticipos	2524,950.0	9.70%
Cuentas por Cobrar Intercompañías	260,514.0	1.00%
	-	0.00%
<b>Total activo corriente</b>	<b>14282,997.9</b>	<b>54.89%</b>
<b>ACTIVO FIJO</b>		
Terrenos	375,540.6	1.44%
Edificios	6111,236.6	23.49%
Mobiliarios y Equipo de Oficina	1599,079.4	6.15%
Equipo de Transporte	4083,107.2	15.69%
Equipo de Seguridad	2368,277.9	9.10%
Equipo de Comunicación	1268,403.2	4.87%
Construcción	611,241.6	2.35%
<b>Activo Fijo Bruto</b>	<b>16416,886.6</b>	<b>63.09%</b>
Depreciación acumulada	(6369,445)	-24.48%
	-	0.00%
<b>Total activo fijo</b>	<b>10047,441.2</b>	<b>38.81%</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b>		
Diferidos	1689,648.3	6.49%
Otros activos	-	0.00%
<b>Total otros activos</b>	<b>1689,648.3</b>	<b>6.49%</b>
<b>Total activo</b>	<b>26020,087.4</b>	<b>100.00%</b>



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
RECINTO UNIVERSITARIO "CARLOS FONSECA AMADOR"  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS



Pasivo	31/12/2016	
<b>CORRIENTE</b>		
Cuentas por Pagar C/P	2835,237.7	10.90%
Proveedores	-34,877.4	-0.13%
Gastos Acumulados por Pagar	4909,397.9	18.87%
Retenciones por Pagar	281,678.9	1.08%
Intereses por Pagar	131,292.3	0.50%
Docts y Otras Cuentas por Pagar	-	0.00%
Otras Cuentas por Pagar	150,624.9	0.58%
Impuestos IR, x pagar	2360,452.1	9.07%
Proveedores	1488,976.5	
Prestamos por Pagar Socio	226,778.8	
-	-	0.00%
<b>Total pasivo corriente</b>	<b>12340,581.6</b>	<b>47.46%</b>
<b>A LARGO PLAZO</b>		
Cuentas por Pagar a Socios	868,235.2	3.34%
Prestamos Bancarios	-	0.00%
Inversiones Automotrices, S.A.	-	0.00%
Cuentas por Pagar L/P	6856,850.9	26.35%
-	-	0.00%
-	-	0.00%
-	-	0.00%
<b>Total pasivo a largo plazo</b>	<b>7725,086.1</b>	<b>29.89%</b>
<b>Total pasivo</b>	<b>20074,647.6</b>	<b>77.15%</b>
<b>Patrimonio</b>		
Capital Social	881,971.7	3.39%
Reserva legal	440,985.8	1.69%
Reserva Especial	14,458.7	0.06%
Ajustes de Periodos Anteriores	-144,900.3	-0.56%
Re expresión Valor Activos	2532,583.7	9.73%
Utilidad (pérdida) del ejercicio	2054,382.4	7.90%
-	165,957.8	0.64%
-	-	0.00%
<b>Total patrimonio</b>	<b>5845,439.8</b>	<b>22.85%</b>
<b>Total pasivo más patrimonio</b>	<b>26020,087.4</b>	<b>100.00%</b>



---

Anexo 4

**EMPRESA DE PROTECCIÓN Y VIGILANCIA, S.A.**

ENTREVISTA

DIRIGIDO: Lester Rene Alvarado  
Gerente Financiero de EMPROVISA

¿Qué se requiere para atender el sector corporativo en el rubro de servicio de Seguridad Fisca de alta calidad?

¿Qué tan frecuente es la entrada de un nuevo competidor en este rubro?

¿Qué debe pasar un competidor nuevo para poder tomar posición en este rubro?

¿Qué tanto afecta a EMPROVISA la entrada de un nuevo competidor?

¿Cuáles pueden ser las amenazas que tenga EMPROVISA ante la entrada de un nuevo competidor?

¿Cómo es la rivalidad entre los competidores de seguridad física en Nicaragua?

¿Qué estrategias de mercado realiza EMPROVISA para valorar el servicio de seguridad como de alta calidad?

¿Qué estrategia realizan los competidores para continuar en el mercado?

Para la empresa ¿Qué tanto afecta la existencia de competidores?

¿Cuáles son las ventajas competitivas de EMPROVISA?

¿Cuáles son los proveedores de EMPROVISA y como es su relación?

¿Qué tanto poder poseer EMPROVISA para negociar con sus proveedores?

¿Cuáles son los tipos de clientes que tiene EMPROVISA?

¿Cuáles son sus principales Clientes?

¿Cómo consideran el poder de negociación sobre sus clientes?



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
RECINTO UNIVERSITARIO "CARLOS FONSECA AMADOR"  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

---



¿Qué diferencia a EMPROVISA de las demás empresas que brindan seguridad física?

¿Qué tan a menudo aparece en el sector de seguridad física un producto sustituto? ¿Qué se debe tener en cuenta para que un producto sustituto no sea de alto riesgo para la empresa?