

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA

UNAN - MANAGUA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS



**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE MÁSTER EN CONTABILIDAD CON ÉNFASIS
EN AUDITORÍA.**

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

**“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR A
CLIENTES DEL COMISARIATO DEL HOSPITAL ALEMÁN NICARAGÜENSE EN
BASE AL MARCO INTEGRADO COSO 2013 PARA EL PERÍODO 2018”.**

MAESTRANTE:

ING. ROMEL ERNESTO GRANERA MARTÍNEZ.

TUTOR:

MSC. MANUEL SALVADOR FLORES LEZAMA

MANAGUA, JUNIO DEL 2019



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.



i. Dedicatoria

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio, además de su infinita bondad y misericordia.

A mi madre Martha Martínez Luna, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y darme todo su amor.

A mi esposa Heidi Puhiera, por su apoyo incondicional que me brinda día con día para alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales.

A mis hijas Alysa, Belén y Alicia Isabella, por ser mi motivación de superarme y que vean en mí un ejemplo a seguir.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.



ii. Agradecimiento

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mis estudios, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mis padres Ernesto y Martha por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, además de depositar su confianza en mí.

A los maestros, aquellos que marcaron cada etapa de nuestro camino en el transcurso de la maestría, y que me ayudaron en asesorías y dudas presentadas en la elaboración de la tesis.

A mis estimados compañeros de grupo de trabajo por formar un excelente equipo, demostrando siempre apoyo incondicional en cada módulo de la maestría.

A mis hermanos, Álvaro, Marcelo, Fulvio y Claudia, por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

Finalmente, a mi esposa Heidi Mercedes Puhiera Godoy, por ser una parte importante de mi vida, por haberme apoyado en los momentos de alegría y tristezas, pero sobre todo por su amor incondicional.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

iii. Carta Aval del Tutor

Dictamen de Director de Tesis

En cumplimiento con lo establecido en los artículos 97,20 inciso a y b y 101 del Reglamento de sistema de estudios de posgrado y educación continua SEPEC-MANAGUA, aprobado por el Consejo Universitario en sesión ordinaria No. 21-2011, del 07 de octubre 2011, Por este medio dictamino en informe final de investigación de tesis para su defensa titulada: **“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del Hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado COSO 2013 para el período 2018”**, realizada por el Ingeniero **Romel Ernesto Granera Martínez**, como requisito para optar el título de **Master en Contabilidad con énfasis en Auditoria**, cumple con los requisitos establecidos en este reglamento.

Como tutor de Tesis del Ingeniero **Romel Ernesto Granera Martínez**, considero que contiene los elementos científicos, técnicos y metodológicos necesarios para ser sometidos a Defensa ante el Tribunal Examinador.

El trabajo del **Ingeniero Granera Martínez**, se enmarca en las líneas de investigación del programa de Maestría referido a la solución de problemas de **manejo y administración de las cuentas por cobrar**.

Dado en la ciudad de Managua, Nicaragua a los quince días del mes de marzo del año dos mil diecinueve.

MSc. Manuel Salvador Flores Lezama _____

Tutor



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

iv. Resumen

El presente trabajo de investigación, denominado, “Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense, se llevó a cabo con la finalidad de evaluar el control interno del manejo de la cartera del comisariato del hospital Alemán Nicaragüense correspondiente al año 2018, en la cual se aplicó la metodología del Marco Integrado de control interno - COSO 2013, donde mediante este método se proveyó de información necesaria para descifrar las falencias en el proceso de gestión de las cuentas por cobrar. Además, se hace primordial el uso de técnicas de investigación como es la entrevista; por otro lado, se aplicó una evaluación de control interno del proceso de cuentas por cobrar, donde estuvieron involucrados el personal administrativo. Se obtuvo las evidencias necesarias que revelaron una serie de problemas en la empresa mencionada, vinculadas al área administrativa. En otro aspecto, se evidenció, que uno de los problemas claves de esta investigación es el proceso de la gestión de las cuentas por cobrar, se especifican las conclusiones y recomendaciones a fin de fortalecer los procesos de gestión de cobro y disminuir el margen de cuentas incobrables.

En conclusión, la gestión de cobro no es efectiva, y esto se debe a que carecen de políticas (especialmente las políticas de cobro) que ayuden durante el proceso de crédito y cobranza; de un monitoreo de las cuentas por cobrar mediante el análisis de antigüedad de saldos a fin de verificar la efectiva recuperación de la cartera; evaluación periódica de los controles internos aplicados al proceso de gestión de la cartera, en fin la gestión actual no garantiza la recuperación oportuna de la cartera, es necesario que se hagan los correctivos necesarios basados en procesos que partan desde el comportamiento crediticio del cliente hasta su pago, contribuyendo así a las mejoras de la empresa, manteniendo los flujos contables óptimos para el desarrollo de sus actividades operativas y futuras inversiones. Palabras claves: Gestión, procesos y control interno.



2018”.

“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período

v. Índice

i.	Dedicatoria.....	i
ii.	Agradecimiento	ii
iii.	Carta Aval del Tutor	iii
iv.	Resumen.....	iv
I.	Introducción	1
1.1	Antecedentes.....	5
1.1.1	Antecedentes Teóricos.....	5
1.1.2	Antecedentes de Campo.....	7
1.2	Justificación.....	10
1.3	Planteamiento del Problema	12
1.4	Formulación del problema	13
II.	Objetivos	14
2.1	Objetivo general.....	14
2.2	Objetivos específicos	14
III.	Marco teórico	16
3.1	Perfil de la Empresa.....	16
3.1.1	Historia.....	16
3.1.2	Misión	16
3.1.3	Visión.....	16
3.1.4	Valores	17
3.1.5	Estructura Organizacional.....	17
3.1.6	Organigrama	18
3.1.7	Marco legal	19
3.2	Aspectos Generales de las cuentas por cobrar.	20
3.2.1	Definición de cuentas por cobrar	20
3.2.2	Definición de administración de cuentas por cobrar	21
3.2.3	Clasificación de las cuentas por cobrar.....	23
3.2.4	Objetivos de las cuentas por cobrar	23
3.2.5	Políticas de cuentas por cobrar.....	24
3.2.6	Administración de cuentas por cobrar.....	25
3.2.7	Condiciones de Crédito.....	25
3.2.8	Cuentas incobrables	27
3.2.9	Determinación de la edad de las cuentas por cobrar	28
3.2.10	Políticas de cobranza.....	28
3.2.11	Técnicas de cobro.....	30



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

3.2.12	Selección y estándares de crédito.....	32
3.2.13	Políticas restrictivas	33
3.2.14	Políticas liberales	34
3.2.15	Políticas racionales.....	34
3.2.16	Tipos de cobranza	35
3.2.17	Formas y mecanismos de pago	38
3.3	Políticas de crédito	42
3.4	Sección 11 Instrumentos Financieros Básicos Según la Norma NIIF para PYMES 2015:	42
3.4.1	Alcance de las Secciones 11 y 12	42
3.4.2	Elección de política contable	43
3.4.3	Introducción a la Sección 11	44
3.4.4	Alcance de la Sección 11	46
3.4.5	Instrumentos financieros básicos	47
3.4.6	Reconocimiento inicial de activos financieros y pasivos financieros	52
3.4.7	Medición inicial	52
3.4.8	Ejemplos—activos financieros	53
3.4.9	Ejemplo—pasivos financieros	54
3.4.10	Medición posterior	54
3.4.11	Costo amortizado y método del interés efectivo	56
3.5	Modelos de control interno.....	58
3.5.1	Modelo KONTRAG.....	58
3.5.2	Modelo CADBURY.....	60
3.5.3	Modelo COBIT	61
3.5.4	Modelo GUÍA TURNBULL.....	63
3.5.5	Modelo de Control de Acceso Basado en la Semántica (SAC)	64
3.5.6	Modelo COCO	66
3.6	Control Interno – Marco Integrado COSO 2013.....	72
3.6.1	Definición de Control Interno	72
3.6.2	Objetivos	73
3.6.3	Definición de Gobierno corporativo.	75
3.6.4	Componentes del Control Interno.....	77
3.6.5	Relación entre Objetivos y Componentes	83
3.6.6	Componentes y Principios	84
3.6.7	Efectividad del Control Interno.....	87
IV.	Preguntas Directrices.....	89
V.	Operacionalización de variables	90
VI.	Diseño metodológico	91
6.1	Enfoque de la investigación.....	91
6.2	Tipo de investigación.	91



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

6.3	Población o área de estudio.....	92
6.4	Muestra.....	92
6.5	Métodos y técnicas de recolección de datos.....	93
6.6	Instrumentos de análisis de datos.....	94
VII.	Análisis de resultados.....	95
7.1	Aspectos más relevantes de las cuentas por cobrar a clientes.....	95
7.2	Evaluación de la política de crédito.....	96
7.3	Evaluación de control interno y políticas de las cuentas por cobrar en base al marco integrado COSO 2013.....	97
7.3.1	Entorno de Control.....	102
7.3.2	Evaluación de Riesgos.....	104
7.3.3	Actividades de Control.....	106
7.3.4	Información y Comunicación.....	107
7.3.5	Actividades de Supervisión.....	108
7.4	Propuesta de un manual de control interno para la administración de las cuentas por cobrar del Comisariato del Hospital Alemán.....	120
VIII.	Conclusiones.....	121
IX.	Recomendaciones.....	124
X.	Bibliografía.....	126
XI.	Anexos.....	128
	Anexo I. Entrevista al Gerente Propietario del Comisariato Hospital Alemán Nicaragüense.	
	Anexo II. Entrevista a la administradora del comisariato del Hospital Alemán Nicaragüense.	
	Anexo III. Análisis de Antigüedad de Saldos	
	Anexo IV. Plantilla de la metodología del Marco Integrado de Control Interno COSO 2013 con la calificación de los puntos de enfoque	
	Anexo V. Manual de política de crédito y cobro.	



2018”.

“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período

Índice de Figuras

<i>Figura 1 Estructura Organizativa Comisariato hospital Alemán Nicaragüense</i>	<i>19</i>
<i>Figura 2 Objetivos COSO 2013</i>	<i>74</i>
<i>Figura 3 Componentes del COSO 2013</i>	<i>77</i>
<i>Figura 4 Relación entre objetivos y componentes del COSO 2013</i>	<i>83</i>
<i>Figura 5 Principios del COSO 2013</i>	<i>86</i>
<i>Figura 6 Resultado de la Evaluación del COSO 2013.</i>	<i>101</i>
<i>Figura 7 Plantilla principal para la evaluación del COSO 2013.</i>	<i>156</i>

Índice de Gráficos

<i>Gráficos 1 Entorno de Control -----</i>	<i>102</i>
<i>Gráficos 2 Evaluación de Riesgos -----</i>	<i>104</i>
<i>Gráficos 3 Actividades de Control -----</i>	<i>106</i>
<i>Gráficos 4 Información y Comunicación -----</i>	<i>107</i>
<i>Gráficos 5 Actividades de Supervisión -----</i>	<i>108</i>



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

I. Introducción

El presente trabajo de investigación trata sobre la evaluación de la efectividad del control interno de las cuentas por cobrar del Comisariato del hospital Alemán Nicaragüense, para proponer un manual de control interno que mejore la administración de su cartera de clientes y así elevar su incidencia en sus niveles de liquidez para el periodo 2018.

Es esencial la eficiente administración de la cartera de créditos, su eficiente y óptima gestión está muy relacionada a la salud financiera de la organización, así mismo se debe contar con controles internos bien definidos.

El método utilizado para llevar a cabo el trabajo de tipo descriptivo con un enfoque cualitativo, cuantitativo aplicado a la evaluación del control interno del manejo de la cartera del comisariato del hospital Alemán Nicaragüense es cualitativa inductiva, donde se entrevistará al personal administrativo gerente propietario y administradora del comisariato, para obtener la información acerca de los controles internos de las cuentas por cobrar durante el período 2018, con el fin de evaluar la efectividad y eficiencia de las operaciones en el manejo y control de las cuentas por cobrar.

En la actualidad el comisariato, presenta problemas de liquidez para cubrir sus compromisos de pagos debido a que la recuperación de cartera no es eficiente, lo que se traduce en problemas de abastecimiento de inventarios, pagos de proveedores, pago de planilla, entre otros que afectan el desarrollo de sus operaciones.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

La importancia de esta tesis radica, en evaluar la efectividad del control interno actual de las cuentas por cobrar del Comisariato para proponer la implementación de un manual que mejore la administración de las cuentas por cobrar de la empresa, lo que permitirá mejorar la rotación de cartera de créditos, la presentación de información financiera atractiva para los accionistas, bancos y terceros que la requieran; así como la garantía de cumplir con la Sección 11 Instrumentos Financieros Básicos de la Norma Internacional de Información Financiera para las PYMES.

Para el desarrollo del presente trabajo se han aplicado métodos de evaluación de control interno basados en el Marco Integrado de Control Interno COSO 2013. Como resultado de los métodos utilizados se ha propuesto un manual de control interno para una mejor administración de las cuentas por cobrar y así elevar su incidencia en los niveles de liquidez de forma que la empresa pueda cubrir sus compromisos de pagos.

Esta investigación está conformada por once acápite los cuales se indican a continuación:

En el acápite I, de la introducción es los antecedentes de la investigación, separando los antecedentes históricos, los cuales comprenden la historia sobre el problema de investigación, como ha sido el comportamiento de la empresa a través de los años hasta nuestros días, y luego el antecedente de campo comprende las tesis iguales o similares ya sea que estas se hayan desarrollado a nivel nacional o internacional.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

Continuando con el acápite I, dentro de la introducción, se encuentra la justificación comprendiendo, ¿el para que se realiza la investigación? Esto es al inicio de la justificación en el primer párrafo y el ¿Para qué servirán los resultados de la investigación?, finalizando con un párrafo del para que servirán los resultados de la investigación a la empresa, en estudio. Luego se presenta el planteamiento del problema compuesto por el síntoma: aquí se describe el problema en sí, causa, pronóstico y control al pronóstico, llegando a este acápite I hasta la formulación del problema.

El acápite II, se presentan los objetivos de la investigación, dentro de ellos objetivo general que orienta el trabajo de acción de manera vertical y los objetivos específicos que desarrolla una acción de manera horizontal, dando una pauta hacia donde se dirige el proceso de investigación.

En el acápite III; se describe el marco teórico, aquí está contemplado la científicidad de acuerdo a las variables identificadas en los objetivos específicos, haciendo uso de las normas APA 6ta edición.

En el acápite IV, se definen las preguntas directrices, las cuales dan respuesta en el proceso de análisis de resultados, siendo extraídas éstas de los objetivos específicos.

En el acápite V la Operacionalización de las variables, aquí se retoma los objetivos, se extrae la variable, se presenta la definición conceptual la cual se obtiene en la científicidad la definición operacional es la manera de cómo se va a trabajar la variable en le investigación, el



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

indicador y ítems que presenta los diferentes instrumentos de investigación que se usaran en la presente investigación.

El acápite VI el diseño metodológico, presenta la metodología que es aplicada en el proceso de la investigación, agregando la descripción de los tipos de instrumentos y a quien serán aplicados.

En el acápite VII los análisis de resultados, el cual se realiza de acuerdo a cada una de las variables siguiendo un orden lógico de lo cualitativo a lo cuantitativo, haciendo uso de cada uno de los instrumentos de investigación, gráficos y análisis financiero. Es importante mencionar que en este acápite se incluye el valor agregado del proceso de investigación y se da cumplimiento al último objetivo específico.

En el acápite VIII las conclusiones dando salida a los objetivos específicos de acuerdo al proceso analítico desarrollado en la investigación. En el acápite IX las recomendaciones haciendo uso de las variables del proceso de investigación, en el cual el investigador deberá ser muy profesional al presentar las recomendaciones pertinentes y apropiadas.

Finalmente, acápite X la bibliografía presentada en orden alfabético tanto de la web de la bibliografía como aquella información recopilada en libros de interés para el proceso de investigación, haciendo uso de las normas APA 6ta edición, para la realización de la referencia bibliográfica.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

Acápite XI; los anexos aquí se presenta entrevista con el gerente propietario y la administradora, análisis de antigüedad de saldos, plantilla de la metodología del marco integrado COSO 2013, y la propuesta de manual de política de crédito y cobro.

1.1 Antecedentes

Con el fin de tener una visión más amplia, así también información suficiente para la elaboración la presente investigación, se procedió a la búsqueda de estudios relacionados al tema.

1.1.1 Antecedentes Teóricos.

De acuerdo con O'donnel, (1993) en la edad media, el comercio logró alcanzar sus máximos niveles de transacciones y por circunstancias fuera del alcance del mismo comerciante, quien era constantemente víctima de robos y atracos, se llegó a crear en dicho medio un alto grado de desconfianza entre los comerciantes que acarreaban los productos que negociaban, en vista de que transportar dinero resultaba muy inseguro por los problemas anteriormente mencionados.

Este mismo autor, especifica que los comerciantes se vieron entonces en la necesidad de crear un mecanismo adecuado y seguro de acuerdo a las necesidades de estos mismos.

Es así como se da el origen al crédito traducido en títulos y documentos que respaldaban los valores por negociarse. Al utilizar éstos documentos de crédito, los comerciantes encontraron en ello un alto grado de satisfacción y de seguridad en las transacciones comerciales que realizaban. (p. 16)



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

En las últimas décadas, las empresas han buscado en forma continua nuevas formas de financiamiento, las cuales le permitan al sistema empresarial abastecerse de fondos para operaciones de corto y mediano plazo.

Según Amado, (2009):

En nuestros días el crédito es considerado como una herramienta importante en la actividad de las ventas, ya que es necesario para poder incrementar el volumen de las mismas, mejorar la posición en el mercado de la empresa con respecto a la competencia, además de atraer a nueva clientela interesada en la venta al crédito, así como para fortalecer la preferencia y posicionamiento de los productos en el mercado. (s.p)

De acuerdo a lo anterior, las cuentas por cobrar se originan debido a las distintas operaciones de crédito mercantil que realiza una empresa. El inicio de la operación se da cuando el cliente solicita el crédito y se analiza para su aprobación respectiva.

Posteriormente el cliente hace su pedido y en seguida se le envía su mercadería. Luego de enviar la mercadería se debe esperar a que el cliente firme aceptando la obligación contraída. Cuando ha sido despachada la mercadería y el cliente ha aceptado de conformidad, se efectúan los asientos contables con lo cual se origina la cuenta por cobrar.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

1.1.2 Antecedentes de Campo.

También se puede mencionar trabajos de campo realizados por maestrantes en la administración de las cuentas por cobrar de algunas empresas que han tenido un aporte significativo en la toma de decisiones obteniendo un mejor rendimiento en la recuperación de la cartera, a continuación, se cita:

Rodríguez, (2015) En la Tesis: Evaluación del control interno de cuentas por cobrar de la facultad de Ciencias Económica, presentada en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-Managua, Facultad de Ciencias Económicas. El objetivo de dicha investigación es evaluar los diferentes manuales y controles internos con que cuenta la Facultad de Ciencias Económica sobre las cuentas por cobrar, para tal fin se aplicó una metodología de tipo descriptivo y de campo donde la muestra estuvo representada por el personal involucrado en los procesos de control de las cuentas por cobrar, se llegó a la conclusión de que no existen ningún manual o funcionarios que realice el proceso de las cuentas por cobrar, de igual manera, no hay ningún funcionario que lleve el proceso de cobranzas. Al no haber un procedimiento de cuentas por cobrar esto no facilita la eficiencia y eficacia de la cuenta por cobrar.

No existe un proceso de cobro de los clientes, Falta de comunicación, políticas y controles internos que faciliten el trabajo entre la administración y el departamento de contabilidad, se recomendó Es recomendable capacitar a los empleados en los diferentes proceso, pasos y objetivos a alcanzar para, así lograr la participación de los empleados y la alta gerencia a que aporten recomendaciones en la realización de una función determinada, es recomendable que la alta gerencia de la Institución, tomo la decisión de diseñar un sistema de procedimientos contable para



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

el manejo de las cuentas por cobrar y de esta manera lograrían hacer correctivos a las debilidades y amenazas establecer medidas necesarias para mitigar los factores que intervienen en la recuperación de las cuentas por cobrar, como manuales, políticas y controles internos sobre las cuentas por cobrar.

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

Cruz (2012) En la Tesis: Evaluación del sistema de control interno y su incidencia en los procesos de las cuentas por cobrar de la Asociación de pobladores y productores de Mirafior “Foro Mirafior”, Estelí en el periodo 2010-2011, presentada en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-Managua, Facultad de Ciencias Económicas, se planteó como objetivo principal evaluar el sistema de control interno y su incidencia en los procesos de las cuentas por cobrar de la Asociación de Pobladores y Productores de Mirafior y su funcionamiento financiero “FORO MIRAFLOR”, Estelí, corresponde a una investigación no experimental, transeccional, de tipo descriptivo porque se explica la incidencia del control interno en los diferentes procedimientos de las cuentas por cobrar, llegando a la conclusión:

La aplicación de Controles Internos en la organización tiene muchas limitaciones, y dentro de las más importantes se puede mencionar que la responsabilidad sobre este no está correctamente definida, por lo que se considera que el control interno es deficiente además de Los montos de Cuentas por Cobrar presentados en los estados financieros no son confiables porque en su estrato



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

contienen cuentas consideradas incobrables tomando como referencia el tiempo de vencimiento que tienen, recomendando Definir responsabilidades sobre el control interno para que su aplicación puede ser eficiente y garantice seguridad razonable de las operaciones tanto financieras como administrativas y operativas de la organización. Hacer una depuración de cartera, a través del análisis de antigüedad de saldos de manera que los saldos de cuentas por cobrar presentados en los estados financieros sean confiables.

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

Pinedo, (2012) En la tesis gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. - año 2012, presentada en la Universidad San Martín de Porras USMP de la Ciudad de Lima Perú. El objetivo principal de la tesis fue determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. Es una investigación aplicada, su diseño corresponde a una investigación no experimental, transaccional, de tipo descriptivo, correlacional; llegando a la conclusión de que muchas empresas no cuentan con una política de crédito eficiente donde se realice un análisis riguroso de los posibles clientes, conllevando a contratar a empresas que realicen esta labor afectando la liquidez de la empresa, recomendando la implementación de una adecuada política de crédito y una eficiente política de cobranza que contribuyan con la rentabilidad de la empresa.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

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

1.2 Justificación

Las políticas de administración de créditos implican un equilibrio entre el riesgo y la rentabilidad, o sea, se debe considerar hasta qué punto la extensión de condiciones de crédito a clientes marginales compromete los fondos y pone en peligro la propia capacidad de pagar sus cuentas, en tanto facilita más la venta de los productos y mejora los resultados. El rol que juega el administrador financiero en la administración de las políticas de crédito y cobranza es dinámico, ya que trae aparejados ajustes frecuentes a los estándares de crédito, términos de crédito y políticas de cobranzas. Toro, (2014).

Las cuentas por cobrar representan el crédito y facilidad de adquirir los productos que ofrece el comisariato a sus clientes, sin más garantía que la promesa de pago por escrito mediante las facturas en un plazo corto determinado por el comisariato.

Una política de crédito con los lineamientos para otorgar el crédito y establecer los procedimientos para la recuperación de la cartera vencida es parte fundamental para que la rotación de las cuentas por cobrar se lleve a cabo. La revisión del rubro de cuentas por cobrar o el análisis continuo de éste rubro beneficia al comisariato de tal manera que pueda evidenciar de una manera más clara y específica los problemas que se presentan en la gestión de las cuentas por cobrar y por



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

ende identificar los motivos de la lenta recuperación de la cartera, a fin de mejorar los procedimientos de recuperación que aplica el comisariato a sus clientes.

Por lo tanto, es necesario que se realicen revisión a los procesos y procedimientos establecidos para comprobar la eficiencia y eficacia de los controles que maneja el comisariato del hospital Alemán Nicaragüense, en el área de cuentas por cobrar ya que pueden ser uno de los motivos de su lenta recuperación de su cartera.

Además, es un aporte significativo para los usuarios que deseen documentarse y adquirir nuevos conocimientos en este tema, en especial a los colegas auditores, y como material de consulta a los estudiantes, docentes universitarios y otros, ya que formará parte del acervo bibliográfico en la Biblioteca de la UNAN Managua “Recinto Universitario Carlos Fonseca Amador” (RUCFA).



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

1.3 Planteamiento del Problema

Síntomas: El comisariato del hospital Alemán Nicaragüense fue fundado en 2016, desde sus inicios definió como política que sus ventas serán al crédito con el objetivo de beneficiar a los trabajadores del hospital Alemán Nicaragüense. En el desarrollo de sus operaciones el Comisariato presenta problemas de liquidez debido a que tarda en recuperar los créditos otorgados a los empleados, ya que tiene como política de crédito otorgar plazo de 50 días por lo tanto, algunos empleados que tienen más de una cuota de crédito pueden llegar a pagar hasta en 90 días o más un crédito, lo que genera una pérdida considerable del valor del dinero en el tiempo, así como iliquidez, teniendo que recurrir en ocasiones a préstamos con instituciones financieras para poder cubrir con las obligaciones y el abastecimiento oportuno del inventario.; además, no aplica evaluaciones de créditos pues se otorgan a todos los trabajadores del hospital Alemán Nicaragüense por lo tanto, no se tiene control en la concesión de los mismos.

Causas: Desabastecimiento de inventario para atender su demanda, incumplimiento con las fechas de pago de los proveedores, pago de planilla del personal, clientes con sobre exceso de créditos, flujo de efectivo insuficiente para cubrir los gastos operativos del negocio.

Pronóstico: Evidencia que los controles financieros con los que cuenta actualmente el Comisariato no son suficientes para administrar adecuadamente su cartera de créditos y contar con los niveles de liquidez para cubrir sus obligaciones y gastos operativos, debido a esto el comisariato puede incurrir en pérdidas de la participación en el mercado, reducción de las utilidades por bajas



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

en las ventas, pérdida de las líneas de crédito con los proveedores debido al cumplimiento oportuno de los pagos y posible pérdidas por cartera incobrable.

Control al pronóstico: No contar con controles y herramientas financieras efectivas aumenta el riesgo de no lograr la medición adecuada de datos importantes para la toma de decisiones, ante tal situación esta tesis pretende proponer un manual que apoye a la correcta administración de las cuentas por cobrar del Comisariato y aumentar sus niveles de liquidez.

1.4 Formulación del problema

¿Un manual de control interno puede mejorar la administración de las cuentas por cobrar del Comisariato del hospital Alemán Nicaragüense y su incidencia en sus niveles de liquidez?



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

II. Objetivos

2.1 Objetivo general

Evaluar el al marco integrado COSO 2013 y su incidencia financiera en los resultados, para el período finalizado 2018 control interno de las cuentas por cobrar a clientes del comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base.

2.2 Objetivos específicos

- 2.2.1 Describir los aspectos más relevantes de las cuentas por cobrar para un entendimiento de su correcta administración y controles internos con los que debe contar.
- 2.2.2 Examinar las políticas y los procesos de crédito y cobranza que el Comisariato del Hospital Alemán Nicaragüense ha puesto en práctica para el período 2018.
- 2.2.3 Analizar el nivel de efectividad del control interno de las cuentas por cobrar del Comisariato del Hospital Alemán Nicaragüense mediante el marco integrado de control interno COSO 2013 para el período 2018.
- 2.2.4 Proponer un manual de control interno para la administración de las cuentas por cobrar del Comisariato del Hospital Alemán Nicaragüense para el período 2018, para el aumento de su incidencia en sus niveles de liquidez.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

Para recapitular los objetivos descritos anteriormente, hacemos una narrativa en la que se explica la lógica, coherencia y cohesión entre los objetivos:

El comisariato del hospital Alemán Nicaragüense ofrece una serie de productos a los trabajadores de esta institución, el sistema de pago principalmente es a través de créditos, lo que ha generado gastos, pérdidas, déficit y problemas de liquidez para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. A este respecto, a través de esta investigación se pretende.

En primer lugar, describir los aspectos más relevantes de las cuentas por cobrar con el objeto de lograr tener un mejor entendimiento de su correcta administración y de los controles internos con los que debe contar el comisariato del hospital Alemán Nicaragüense, esto da lugar a examinar la política y los procesos de crédito y cobranza mediante el análisis de antigüedad de los saldos con la intención de determinar el grado de morosidad de la cartera de clientes del comisariato, además, de evaluar el control interno de las cuentas por cobrar mediante el marco integrado de control interno COSO 2013 para el período 2018, a fin de evaluar la efectividad y eficiencia de las operaciones en el manejo y control de las cuentas por cobrar.

Como resultado de los procesos anteriormente descritos, se propone un manual de control interno para una mejor administración de las cuentas por cobrar y así elevar su incidencia en los niveles de liquidez de forma que la empresa pueda cubrir sus compromisos de pagos.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

III. Marco teórico

3.1 Perfil de la Empresa

3.1.1 Historia

El comisariato del hospital Alemán Nicaragüense es una empresa conformada con capital privado, ubicada dentro de las instalaciones del hospital Alemán Nicaragüense, surge por la necesidad de los empleados de poder adquirir productos perecederos y electrodomésticos al crédito. En el año 2016 el Señor Rafael Martínez se reúne con el representante del sindicato de trabajadores del hospital donde acuerdan el inicio de las operaciones del Comisariato.

3.1.2 Misión

Ofertar a los empleados y visitantes del hospital Alemán Nicaragüense una gran variedad de productos perecederos y no perecederos al mejor precio, que satisfaga todas sus necesidades sin tener que desplazarse fuera del local y brindando siempre una atención de calidad.

3.1.3 Visión

Ser para los empleados y visitantes de los hospitales en lo que tenemos presencia la mejor y primera opción de compras al mejor precio, variedad y con el mejor servicio.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

3.1.4 Valores

- ✓ Vocación de servicio: Hacemos las cosas pasión en pro de entregar un servicio de excelencia a nuestros clientes.
- ✓ Trabajo en equipo: Trabajamos sumandos esfuerzos.
- ✓ Honestidad: Nos guiamos por la sinceridad y la coherencia de nuestras acciones dentro de un marco de franqueza y transparencia, tanto con la organización como consigo mismo.
- ✓ Competitividad: Ofrecer una amplia variedad de servicios que nos permita responder efectivamente frente a las exigencias del mercado.

3.1.5 Estructura Organizacional

Proporciona eficiencia al dividir el trabajo en áreas especializadas, coordinar y brindar los procedimientos a seguir. La organización debe adaptarse a los objetivos de la empresa y por tanto puede cambiar con el tiempo para adaptarse a las nuevas circunstancias.

La estructura organizativa en las empresas comercializadoras y distribuidoras, sirve para la dirección y control de sus actividades, facilita la comunicación, la delegación de autoridad, el alcance de las responsabilidades y refleja la jerarquía de los administradores de empresa.

La estructura está diseñada para prevenir, que una sola persona o un grupo, pueda llegar a exceder el sistema de control y para mitigarlo se agregan incompatibilidades, con la finalidad de que no se cometan errores o irregularidades.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

La segregación de funciones pretende que dos fases de un mismo proceso sean realizadas en forma independiente, es decir, que las autorizaciones, registros y/o manejo de operaciones deben estar asignadas a personas distintas

3.1.6 Organigrama

Las entidades desarrollan su estructura organizativa, que es presentada en un organigrama, que atiende al cumplimiento de la misión y objetivos, que constituye el marco de autoridad y responsabilidad en el cual las actividades que se desarrollan en el cumplimiento de los objetivos de la empresa u organización, son planeadas, efectuadas y controladas.

Se dice que una empresa tiene una organización matricial cuando su organigrama responde a más de un criterio. Lo más habitual es que cada organización bajo la tradicional estructura jerárquica de naturaleza funcional (por departamentos) conviva con otra que responde a criterio diferente como puede ser mercado, clientes o productos, lo cual constituye una ventaja significativa en el manejo de responsabilidad y autoridad para cada una de las áreas que actúe y se desenvuelva la organización.

La estructura organizativa de la empresa en el nivel interno define los niveles de autoridad y responsabilidad conformados por jerarquías superiores, mandos medios y áreas operativas, tal como se muestra en el organigrama siguiente:

El comisariato del hospital Alemán Nicaragüense está integrado por seis (6) trabajadores: El gerente propietario, la asistente de gerencia, la administradora, la responsable de caja, y dos dependientes (Despachadores). Véase Figura 1.

Estructura Organizativa.

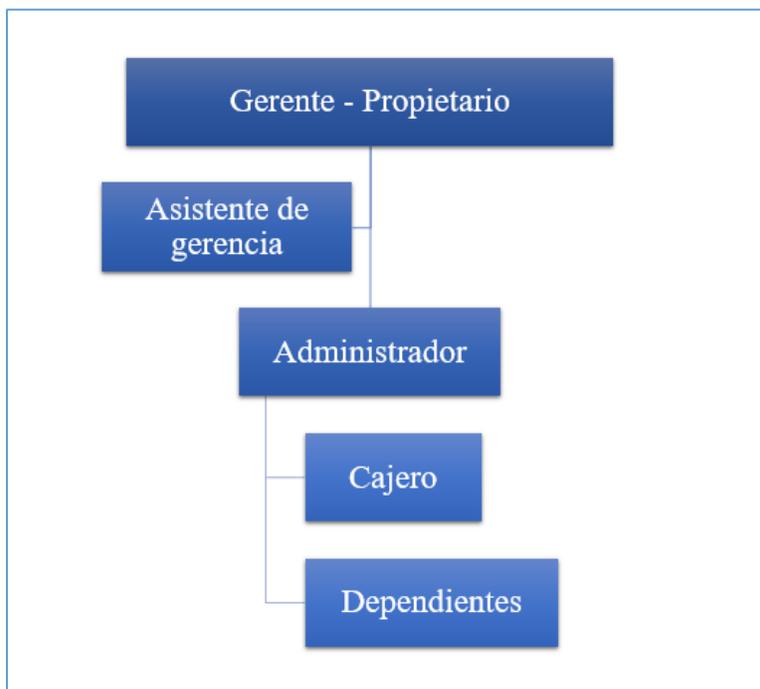


Figura 1 Estructura Organizativa Comisariato hospital Alemán Nicaragüense

Fuente: Granera, M.R (2019), información tomada del comisariato del hospital Alemán Nicaragüense.

3.1.7 Marco legal

El comisariato del hospital Alemán Nicaragüense, es una organización privada con personería jurídica y patrimonio propio, constituida conforme Escritura Pública, número 57, del 15 de octubre del año dos mil dieciséis, bajo los oficios notariales de Henry Martínez Luna,



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

conforme su giro comercial podrá actuar en la comercialización de productos perecederos y no perecederos.

Se rige bajo las leyes vigentes aplicables a las pequeñas empresas generadoras de renta, y todo lo relacionado en materia laboral.

3.2 Aspectos Generales de las cuentas por cobrar.

3.2.1 Definición de cuentas por cobrar

En las cuentas por cobrar se contabilizan los valores que terceras personas le adeudan a la empresa, según Mendoza Roca & Olson Ortiz, (2016) afirma que “La cuenta *cuentas por cobrar* comprende el valor de las deudas a cargo de terceros y a favor del ente económico, incluidas las comerciales y no comerciales” (p. 195).

El crédito representa para la empresa que lo otorga, ingresos futuros porque se hace efectivo una vez realiza el cobro posterior a la realización de la venta.

Según Gitman, (2007) afirma que las “cuentas por cobrar representan el dinero total que los clientes deben a la empresa por las ventas a crédito que ésta les hizo” (p. 44).



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

3.2.2 Definición de administración de cuentas por cobrar

Entre las definiciones modernas más usuales que se encuentran en la vasta bibliografía de los autores contemporáneos, se citan las siguientes:

Según Cardona, (2010) reúne una serie de definiciones donde destaca la de Henry Fayol que define que la administración es un proceso que consiste en planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

George R. Terri, remitiéndose a Henry Fayol, define la Administración como, un proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, dirección, ejecución y control del trabajo mediante el empleo de personas y recursos de diversa índole”.

Herbert A Simon, define la administración como acción humana, racional y cooperativa para llegar a determinados objetivos. Robert McNamara. La Administración es el medio por el cual pueden ser racionalmente organizados y extendidos al conjunto del cuerpo social los cambios sociales tecnológicos y políticos. Fritz Mostern Marx. La Administración es “toda acción encaminada a convertir un propósito en realidad objetiva, es el orden sistemático de acciones y el uso calculado de recursos aplicados a la realización de un propósito, previendo los obstáculos que pueden surgir en el logro del mismo. Es la acción de dirección y supervisión del trabajo y del uso adecuado de materiales y elementos para realizar el fin propuesto con el más bajo costo de energía, tiempo y dinero. Luther Gulick, la administración “es un sistema de conocimientos por medio del cual los hombres



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

establecen relaciones, predicen resultados e influyen en las consecuencias de cualquier situación en que se organicen para trabajar unidos en el logro de propósitos comunes. Carlos Dávila. Administración es una práctica social que se esquematiza como el manejo de los recursos de una organización a través del proceso administrativo de planeación, coordinación, dirección organización y control”. Analizando las definiciones anteriores se observa que, tomadas independientemente, ninguna es lo suficientemente clara y concreta, pero con aporte de todas ellas se puede llegar a formar un concepto a priori que satisfaga la inquietud intelectual como el que se propone a continuación: La administración es una actividad humana por medio de la cual las personas procuran obtener unos resultados. Esa actividad humana se desarrolla al ejecutar los procesos de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (pp.4-5).

Definición específica de administración de cuentas por cobrar no existe, pero se refiere a las decisiones que toma una entidad, respecto a sus políticas generales de crédito, cobranza y a la evaluación de cada solicitante de crédito en particular, es decir la gestión de las cuentas por cobrar que representan el crédito que conceden las empresas a sus clientes la que debe tener como propósito coordinar eficientemente el crédito otorgado a los clientes con el fin de alcanzar los objetivos financieros con la mayor productividad posible.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

3.2.3 Clasificación de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar deben clasificarse como activos corrientes y presentarse en el Estado de Situación Financiera.

Según Mendoza Roca & Olson Ortiz, (2016) afirma que son parte, entre otras, las siguientes cuentas: clientes, cuentas corrientes comerciales, cuentas por cobrar a casa matriz, cuentas por cobrar a vinculados económicos, cuentas por cobrar a socios y accionistas, aportes por cobrar, anticipos y avances, entre otras. Entre los conceptos clasificados como cuentas por cobrar están los clientes o lo que se conoce como cartera, que no es otra cosa como el valor de los bienes y servicios que se venden al crédito y que, desde luego, se vende a los clientes (pp. 195-196).

En fin, cualquier concepto que un tercero le adeude o deba a la empresa se contabiliza en el grupo de las cuentas por cobrar, en la cuenta que más se ajuste a su naturaleza.

3.2.4 Objetivos de las cuentas por cobrar

Según Martínez, (2011) afirma que consiste en registrar todas las operaciones originadas producto de la venta de bienes y servicios, como consecuencia de préstamos y otras operaciones a crédito. Las cuentas y documentos por cobrar a clientes, empleados, vinculados económicos, propietarios, directores, las relativas



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

a impuestos, las originadas en transacciones efectuadas fuera del curso ordinario del negocio y otros conceptos importantes, se deben registrar por separado (p. 157).

Por lo tanto, la empresa debe registrar adecuadamente todos los movimientos referidos a estos documentos ya que son una parte importante del activo de la empresa.

3.2.5 Políticas de cuentas por cobrar

Según Morales Castro & Morales Castro, (2014) define que las políticas son normas de conducta o de acción dictadas por la dirección que deben observar todos los empleados de la empresa; al expresarse por escrito deben comunicar qué es lo que se puede hacer y lo que no se debe. En la empresa se establecen políticas para cada función específica: políticas de venta, de compras, de producción, de persona, de crédito, de cobranzas, etcétera. Las políticas se establecen de acuerdo con el objetivo de la empresa y lo que desea cada departamento (p.136).

Basándonos en la definición anterior, podemos decir que las políticas de las cuentas por cobrar, son las normas que fija la organización orientadas a controlar los aspectos referentes al crédito que se otorga a los clientes en la venta de bienes o en la prestación de un servicio, a fin de asegurar el cobro de los mismos en el momento establecido.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

3.2.6 Administración de cuentas por cobrar

Según Gitman, (2007) afirma que el segundo componente del ciclo de conversión del efectivo es el período promedio de cobro. Este período es la duración promedio del tiempo que transcurre desde una venta a crédito hasta que el pago se convierte en fondos útiles para la empresa. El período promedio de cobro tiene dos partes. La primera parte es el tiempo que transcurre desde la venta hasta que el cliente envía el pago por correo. La segunda parte es el tiempo que transcurre desde que se envía el pago por correo hasta que la empresa recibe los fondos cobrados en su cuenta bancaria. La primera parte del período promedio de cobro consiste en administrar el crédito disponible para los clientes de la empresa y la segunda parte implica cobrar y procesar los pagos (p. 524).

El resumen el objetivo de administrar las cuentas por cobrar es cobrarlas tan rápido como sea posible sin perder ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas.

3.2.7 Condiciones de Crédito

Las condiciones de crédito de una empresa especifican los términos de pago que se estipulan para todos los clientes a crédito.

Según Morales Castro & Morales Castro, (2014) afirma que las condiciones de pago fijadas en una factura, normalmente, se representan mediante una simbología que

expresa el porcentaje que se descuenta por pagar en el plazo fijado para el descuento y el plazo máximo concedido para cancelar el total de la factura. Por ejemplo, si una empresa vende mercancías a crédito y se les comunica a los clientes que las condiciones son: 3%/20, n/90, significa que al deudor se le descontará 3% si paga durante los 20 primeros días el crédito que se le otorgó para pagar en un plazo máximo de 90 días; es decir, pagará 98% de la deuda si lo hace antes, o en el décimo día (p. 207).

Según Gitman, (2007) define que las condiciones de crédito son las condiciones de venta para clientes a quienes la empresa ha extendido el crédito. Las condiciones de 30 netos significan que el cliente tiene 30 días desde el inicio del periodo de crédito (comúnmente fin de mes o fecha de factura) para pagar el monto total de la factura. Algunas empresas ofrecen descuentos por pago en efectivo, es decir, deducciones porcentuales del precio de compra por pagar en un tiempo específico. Por ejemplo, las condiciones de 2/10, 30 netos significan que el cliente puede recibir un descuento del 2 por ciento del monto de la factura si realiza el pago en 10 días a partir del inicio del periodo de crédito o paga el monto total de la factura en 30 días (p. 529).

En este sentido hay que tener en cuenta que, si las condiciones de crédito son más restrictivas que las de sus competidores, se corre el riesgo de perder el negocio; en cambio si las condiciones son menos restrictivas que las de sus competidores, se corre el riesgo de atraer a clientes de poca calidad que probablemente no podrían pagar bajo las condiciones estándar del negocio.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

Lo primordial es que una empresa compita con base en la calidad y el precio de sus ofertas de productos y servicios prestados, no en sus condiciones de crédito.

En consecuencia, las condiciones de crédito regulares de la empresa deben coincidir con los estándares de la empresa, sin embargo, las condiciones para los clientes individuales deben reflejar el riesgo del cliente.

3.2.8 Cuentas incobrables

Cuando la empresa efectúa sus ventas al crédito existe una alta probabilidad que algunas de ellas no puedan ser recuperadas.

Según Mendoza Roca & Olson Ortiz, (2016) afirma que la mayor parte de las ventas que hace un negocio se realizan a crédito, en muchos casos, respaldadas por facturas que están registradas dentro de las cuentas por cobrar. Las cuentas de dudoso o difícil cobro tienen su origen precisamente en las ventas que se hacen a crédito. Como todo negocio tiene sus riesgos, en este caso el riesgo es que algunos clientes no paguen las deudas (p. 198).

Es evidente, que la existencia de cuentas de difícil recuperación o cobro dependen mucho de la política de cobranza y de la gestión de cobro que realice le empresa.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

3.2.9 Determinación de la edad de las cuentas por cobrar

Según Gitman, (2007) afirma que un calendario de vencimientos clasifica las cuentas por cobrar en grupos según el momento en que se generaron. Por lo general, se realiza una clasificación mensual, regresando 3 o 4 meses. El calendario resultante indica los porcentajes del saldo total de las cuentas por cobrar que han estado pendientes durante periodos específicos (p. 532).

El propósito del calendario de vencimientos es permitir a la empresa detectar los problemas que pueden ocurrir con las cuentas por cobrar cuando existe saldos vencidos y que se le pueden atribuir a la contratación de un nuevo administrador de crédito, la aceptación de una nueva cuenta que realizó una importante compra a crédito pero que aún no la ha pagado, o a una política de cobro ineficaz. Cuando se encuentran estos tipos de discrepancias en el calendario de vencimientos, el analista debe determinar, evaluar y remediar su causa.

3.2.10 Políticas de cobranza

Según Morales Castro & Morales Castro, (2014) define que “Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. Cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe de recibir dinero” (p. 164).



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

De la misma manera, Padilla, (2012) afirma que “son los procedimientos que la empresa utiliza para cobrar sus cuentas por cobrar a su vencimiento, las cuales están ligadas a las políticas de créditos empleadas” (p. 209).

Por otra parte, Según Horne, (1999) menciona que “La empresa determina su política global de cobranza mediante la combinación de procedimientos de cobro que emprende. Estos procedimientos incluyen una llamada telefónica al cliente, el envío de una carta, el envío de una nueva factura, a veces hacer una visita a una persona y la acción legal” (p.408).

De acuerdo con las ideas expuestas, los tres autores coinciden en mencionar que las políticas de cobranza corresponden a los procedimientos o mecanismos que la empresa utiliza para efectuar el cobro de las cuentas por cobrar cuando estas han llegado a su vencimiento o lo han sobrepasado.

Las políticas de cobranza tienen una importancia relevante en la recuperación de las cuentas por cobrar, por ello se tomarán en cuenta para el desarrollo de la investigación, puesto que proporcionan elementos claves sobre la variable cuentas por cobrar que se está estudiando, siendo los señalamientos hechos por Padilla, (2012), los que mejor se adaptan a la investigación. Se refiere a los procedimientos que la empresa usa para cobrar las cuentas vencidas y no pagadas.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

Un proceso de cobranza incluye diferentes mecanismos de aviso para el cliente desde el envío de cartas en buenos términos recordándole al cliente su obligación, llamadas telefónicas, utilización de agencias de cobros hasta el cobro judicial.

La gestión de cobranza abarca todos los procesos desde el momento en que se detecta que un crédito está en condiciones de ser cobrado, hasta que los importes resultantes de la cobranza son ingresados y contabilizados en la empresa.

El alto nivel de incobrabilidad en las cuentas por cobrar de una empresa da indicios de que los procedimientos para la concesión del crédito pueden no ser los óptimos, lo cual dificulta e incrementa la gestión de cobranza, y podría traer como consecuencia el incumplimiento de la empresa con proveedores y/o acreedores, el incremento en la estimación de las cuentas incobrables, incapacidad para cubrir sus necesidades de operación, lo que a mediano o largo plazo puede representar el cierre de operaciones de la empresa a consecuencia de la ineficiencia en la administración de las cuentas por cobrar.

3.2.11 Técnicas de cobro

Según Gitman, (2007) afirma que “se emplean diversas técnicas de cobro, que varían desde cartas hasta acciones legales. A medida que una cuenta se vence cada vez más, el esfuerzo de cobro se vuelve más personal e intenso” (p. 533).

Según Gitman, (2007) Dentro de estas técnicas de cobro tenemos:

Cartas: Después de cierto número de días, la empresa envía una carta formal recordando al cliente la cuenta vencida. si la cuenta no se paga en cierto periodo después de que se envió esta carta, se envía a una segunda carta más exigente.

Llamadas telefónicas: Si las cartas no tienen éxito, se puede realizar una llamada telefónica al cliente para solicitar el pago inmediato. Si éste tiene una excusa razonable, se pueden realizar arreglos para extender el periodo de pago. Se puede recurrir a una llamada realizada por el abogado del vendedor.

Visitas personales: Esta técnica es mucho más común a nivel de crédito de consumo, pero también la emplean eficazmente los proveedores industriales. Enviar a un vendedor local o una persona de cobranzas para confrontar al cliente puede ser eficaz. El pago puede realizarse en el sitio.

Agencias de cobro: Una empresa puede remitir las cuentas incobrables a una agencia de cobro o un abogado de cobranzas. Los honorarios por este servicio son en general bastante altos; la empresa puede recibir menos de 50 centavos por dólar de las cuentas cobradas de esta manera.

Acción legal: La acción legal es el paso más severo y una alternativa para el uso de una agencia de cobro. La acción legal directa no sólo es costosa, sino que puede



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

llevar al deudor a la quiebra sin que esto garantice la recepción final del monto vencido (p. 533).

3.2.12 Selección y estándares de crédito

Según Gitman, (2007) afirma que la selección de crédito consiste en la aplicación de técnicas para determinar qué clientes deben recibir crédito. Este proceso implica evaluar la capacidad crediticia del cliente y compararla con los estándares de crédito de la empresa, es decir, los requisitos mínimos de ésta para extender crédito a un cliente (p. 524).

Una técnica popular para la selección de crédito se denomina cinco “C” del crédito, que proporciona un esquema para el análisis detallado del crédito. Debido al tiempo y a los gastos involucrados, este método de selección de crédito se usa en solicitudes de crédito de grandes montos en dólares. Las cinco “C” son:

1. **Carácter:** el historial del solicitante de cumplir con las obligaciones pasadas.
2. **Capacidad:** la capacidad del solicitante para rembolsar el crédito solicitado, determinada por medio de un análisis de estados financieros centrado en los flujos de efectivos disponibles para rembolsar las obligaciones de deuda.
3. **Capital:** la deuda del solicitante con relación a su capital propio.

4. Colateral: el monto de activos que el solicitante tiene disponible para garantizar el crédito. Cuanto mayor sea el monto de activos disponibles, mayor será la posibilidad de que una empresa recupere sus fondos si el solicitante incumple el pago.
5. Condiciones: las condiciones existentes generales y específicas de la industria y cualquier condición peculiar en torno a una transacción específica.

El análisis por medio de las cinco “C” del crédito no genera una decisión de aceptar-rechazar específica, por lo que su uso requiere un analista experimentado para revisar y otorgar solicitudes de crédito.

La aplicación de este esquema asegura que los clientes de crédito de la empresa pagarán, sin ser presionados, dentro de las condiciones de crédito establecidas.

3.2.13 Políticas restrictivas

Según Morales Castro & Morales Castro, (2014) afirma que son caracterizadas por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, las normas de crédito son estrictas y por ello se usa una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas. Pero a su vez, este tipo de políticas puede

ocasionar la reducción de las ventas los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de venta utilidades y cuentas por cobrar (p. 166).

3.2.14 Políticas liberales

Según Morales Castro & Morales Castro, (2014) afirma que en sentido contrario a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser magnas, se otorgan créditos considerando las políticas que usan en las empresas de la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política tiene como consecuencia un aumento de las cuentas por cobrar, así como también en las pérdidas en cuentas incobrables, dado que también aumenta el riesgo en los clientes que no pagan los créditos (p. 167).

3.2.15 Políticas racionales

Según Morales Castro & Morales Castro, (2014) afirma que estas políticas se caracterizan por conceder los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranza; se aplican considerando los cobros a efectuarse y que proporcionen un margen de beneficio razonable. Estas políticas son recomendables para que las empresas las adopten, ya que logran producir un



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

flujo normal de crédito y de cobranza; se implementan con el propósito de que se cumplan el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera general (p. 167).

3.2.16 Tipos de cobranza

Según Morales Castro & Morales Castro, (2014) afirma que las estrategias que se usan para la cobranza se establecen de acuerdo con el grado de cumplimiento que haga en los pagos del crédito el cliente, es decir, de acuerdo con cómo será su cumplimiento en los pagos del crédito. Los tipos de cobranza existentes en las empresas generalmente son los siguientes:

Cobranza normal: Se realiza por los medios tradicionales de pago, entre los mecanismos que se usan se encuentra la emisión del estado de cuenta o factura al momento que se recibe el pago convencional, con lo cual el cliente se informa de la evolución de su crédito.

Cobranza preventiva: En esta etapa se puede usar algún recordatorio de fechas de vencimiento próximas o recientes para los clientes, puede hacerse telefónicamente, a través de correo o bien por medio de visitadores. Esta cobranza deberá ser atendida en primera instancia vía telefónica y aquellos clientes con los que no se haya podido

establecer contacto por la razón que sea, de hecho, deberán ser entrevistados en su domicilio por el visitador de la zona.

Cobranza administrativa: La cobranza administrativa es la cartera de clientes que están por vencer y que no ha tenido gestión anterior. Conlleva mayor actividad que la cobranza preventiva. Porque en este caso se debe efectuar la cobranza vía telefónica. La cartera de clientes debe ser segmentada y priorizada para distribuirla equitativamente entre los gestores de recuperación de crédito. Es necesario calendarizar y definir el seguimiento adecuado para el caso, así como la emisión y envío de cartas, oficios y reportes con la finalidad de obtener promesas de pago de cada uno de los clientes.

Cobranza domiciliaria: Cuando un cliente se encuentra atrasado en el pago de sus cuentas, a las cuales se les denomina cuentas morosas,⁶ la visita domiciliaria se hace necesaria para definir el proceso de cobranza que se deberá seguir como consecuencia del atraso. Esta cobranza se sugiere que sea atendida por un corresponsal y su gestor correspondiente. De acuerdo con el grado de atraso, por lo que debe clasificarse de la siguiente manera: a) Cobros en efectivo: significa cobrar todo el atraso o saldo (si está vencido, b) Por convenio: recibir un pago no menor a 50% y convenio con pagos posteriores que definan el atraso a corto plazo, c) Recuperación de mercancía, d) Cuentas morosas. Son las cuentas de los créditos que no han recibido pagos de un préstamo dentro del plazo acordado. Una cuenta morosa es un crédito vencido hace tiempo, cuenta dudosa. Las cuentas morosas se

pueden recuperar a través de la cobranza administrativa, extrajudicial, prejudicial o judicial, dependiendo de la reacción del deudor al proceso de cobro.

Cobranza extrajudicial: Se ejecuta para todas aquellas cuentas vencidas, donde quizá se ha aplicado algún tipo de gestión de cobranza anteriormente y sus resultados han sido infructuosos. En este caso la gestión de la cobranza es abordada de la siguiente manera: a) Verificación de la existencia de la persona natural o jurídica. b) Ubicación de nuevos antecedentes, domicilio particular o comercial. c) Contacto personal con el deudor, a fin de negociar la deuda no pagada.

Cobranza prejudicial: En este caso son las cobranzas que hacen empresas propias o prestadoras de servicios de los bancos o cualquier otra institución, y comienza con el atraso de uno o más pagos de un crédito. A través de estas empresas de cobranza, el acreedor busca persuadir al deudor para que cumpla con sus obligaciones y de esta forma evitar un juicio. Además de que estos gastos son cobrados al deudor bajo el rubro de gastos de cobranza.

Cobranza judicial: Se inicia cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones crediticias, es decir, no ha devuelto el importe de los créditos recibidos, por lo cual el acreedor procede a protestar los pagarés, letras u otros documentos que constituían las garantías. El acreedor inicia el trámite ante los tribunales de justicia correspondientes para que a través de un juicio se dicte la sentencia para recuperar el saldo del crédito y los gastos de cobranza. Si el deudor no paga conforme al



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

dictamen del juicio, el juez puede determinar otras acciones como: el embargo judicial de los bienes del deudor, la liquidación de las garantías entregadas (hipotecas, prendas, etcétera. La cobranza de pagos retrasados representa mayores problemas a la empresa, porque puede originar gastos adicionales que disminuyen las ganancias (pp. 152-154).

Resumiendo, podemos afirmar que la gestión de cobranzas constituye un factor importante para el desarrollo de toda empresa por lo que se considera adecuado realizar los análisis respectivos con el fin de establecer los procesos aplicar que facilite la recuperación de valores de forma rápida y efectiva.

Para mayor asertividad se determinan modelos de cobranza, los mismos que serán empleados de acuerdo al tipo de deuda, condiciones del cliente, lugar definido para realizar los cobros, también tomando en cuenta aspectos como gastos de transporte, ubicación y ejecución de la gestión de cobranza.

3.2.17 Formas y mecanismos de pago

Los medios de pago son la herramienta que las empresas adoptan para transferir valor monetario producto de una transacción comercial a fin de lograr el pago por algún bien y/o servicio. Las empresas comerciales deben ofrecer más de un sistema de pago con el fin de ampliar las posibilidades de recuperación de cartera.

Los medios de pago genéricos pueden ser:

Según Pérez Porto & Merino, (2012) afirma que el cheque: es una orden de pago puesta por escrito que permite a la persona que lo recibe cobrar una cierta cantidad de dinero que está estipulada en el documento y que debe estar disponible en la cuenta bancaria de quien lo expide (p. s/n).

Según Pérez Porto & Merino, (2012) afirma que las transferencias bancarias provienen del latín transferens, transferencia es un término vinculado al verbo transferir (trasladar o enviar una cosa desde un sitio hacia otro, conceder un dominio o un derecho). El término es muy habitual en el ámbito del comercio y los negocios para nombrar a la operatoria que consiste en transferir una suma de dinero de una cuenta de un banco a otra (p. s/n).

Según Pérez Porto & Gardey, (2009) afirma que la Tarjeta de crédito también conocida como dinero plástico, recibe dicho nombre ya que da la posibilidad a una persona de realizar compras sin contar con el efectivo (o metálico), contrayendo automáticamente una deuda con la entidad emisora de la misma. Es otra modalidad de financiación, por lo tanto, el usuario supone asumir la obligación de devolver el importe dispuesto y de pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos pactados (p. s/n).



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

Algunas ventajas del pago electrónico es reducir el riesgo y ofrecer mejores servicios a sus clientes, incrementar la eficiencia operativa y reducir los costos de transacción. Los medios de pago electrónicos por su flexibilidad, confiabilidad y conveniencia, le ha dado una nueva dimensión al uso de algunos medios de pago tradicionales. A continuación, menciono algunos tipos de sistema de pago electrónicos:

Según Reyes, (2014) afirma que los cajeros electrónicos se tratan de sistemas en los cuales los clientes abren unas cuentas con todos sus datos en unas entidades de Internet. Estas entidades les proporcionan algún código alfanumérico asociado a su identidad que les permita comprar en los vendedores asociados a las entidades.

También afirma que el Dinero Electrónico (Anónimo e Identificado): El concepto de dinero electrónico es amplio, y difícil de definir en un medio tan extenso como el de los medios de pago electrónicos (EPS). A todos los efectos se definirá el dinero electrónico como aquel dinero creado, cambiado y gastado de forma electrónica. Este dinero tiene un equivalente directo en el mundo real: la moneda. Se usará para pequeños pagos.

Puede clasificarse en dos tipos: Dinero on-line: Exige interactuar con el banco (vía módem, red o banca electrónica) para llevar a cabo el pago de una transacción con una tercera parte (comercio o tienda online). Existen empresas que brindan esta triangulación con los bancos como SafetyPay o PayPal, también existen divisas comerciales puramente electrónicas como e-gold y las que combinan varias formas

de pago como Neopago, además debemos incluir aquellas plataformas de pago que funcionan sobre una plataforma móvil, lo cual lleva a mayor portabilidad de las soluciones de pago y por tanto mayor posibilidad de uso sobre todo en lo referente a micro pagos.

Dinero offline: Se dispone del dinero a través de internet, y puede gastarse cuando se desee, sin necesidad de contactar para ello con un banco. Estos sistemas de dinero electrónico permiten al cliente depositar dinero en una cuenta y luego usar ese dinero para comprar productos o servicios en Internet.

Transferencias bancarias: Las transferencias bancarias se consideran también pagos electrónicos.

Cheques Electrónicos: Los métodos para transferir cheques electrónicos a través de Internet no están tan desarrollados como otras formas de transferencia de fondos. Los cheques electrónicos podrían consistir algo tan simple como enviar un email a un vendedor autorizándole a sacar dinero de la cuenta, con certificados y firmas digitales asociados. Un sistema de cheques puede ser considerado como un compromiso entre un sistema de tarjetas de crédito y uno de micro pagos o dinero electrónico (anónimo).

Tarjetas de Crédito y Débito: Los sistemas de tarjetas de crédito y débito en Internet funcionarán de forma muy similar a como lo hacen hoy en día. El cliente podrá usar si lo desea su tarjeta de crédito actual para comprar productos en una tienda virtual.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

La principal novedad consiste en el desarrollo del estándar de cifrado SET (Secure Electronic Transaction) por parte de las más importantes compañías de tarjetas de crédito (p. s/n).

3.3 Políticas de crédito

Según Molina, (2016) afirma que las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

3.4 Sección 11 Instrumentos Financieros Básicos Según la Norma NIIF para PYMES 2015:

Según IASB (Junta de Normas Internacionales de Contabilidad), (2015):

3.4.1 Alcance de las Secciones 11 y 12

11.1 La Sección 11 y la Sección 12 *Otros Temas relacionados con los Instrumentos Financieros* conjuntamente tratan del reconocimiento, baja en cuentas, medición e información a revelar de los instrumentos financieros (activos financieros y pasivos financieros). La Sección 11 se aplica a los instrumentos financieros básicos y es aplicable a todas las entidades. La Sección 12 se aplica a otros instrumentos financieros y transacciones más complejos. Si una entidad solo realiza - transacciones de instrumentos financieros básicos, la Sección 12 no le será de



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

aplicación. Sin embargo, incluso las entidades que solo tienen instrumentos financieros básicos considerarán el alcance de la Sección 12 para asegurarse de que están exentas.

3.4.2 Elección de política contable

11.2 Una entidad elegirá aplicar:

- a) los requerimientos de las Secciones 11 y 12 en su totalidad; o
- b) los requerimientos de reconocimiento y medición de la NIC 39 *Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición*¹ y los requerimientos de la información a revelar de las Secciones 11 y 12.

Para contabilizar todos sus instrumentos financieros. La elección de (a) o (b) por parte de una entidad constituye una elección de política contable. Los párrafos 10.8 a 10.14 contienen requerimientos para determinar cuándo un cambio en una política contable es apropiado, cómo debe contabilizarse este cambio y qué información debe revelarse sobre éste.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

3.4.3 Introducción a la Sección 11

11.3 Un instrumento financiero es un contrato que da lugar a un activo financiero de una entidad y a un pasivo financiero o a un instrumento de patrimonio de otra.

11.4 La Sección 11 requiere un modelo de costo amortizado para todos los instrumentos financieros básicos excepto para las inversiones en acciones preferentes no convertibles y en acciones ordinarias o preferentes sin opción de venta que cotizan en bolsa o cuyo valor razonable se pueda medir en otro caso con fiabilidad sin esfuerzo o costo desproporcionado.

11.5 Los instrumentos financieros básicos que quedan dentro del alcance de la Sección 11 son los que cumplen las condiciones del párrafo 11.8. Son ejemplos de instrumentos financieros que normalmente cumplen dichas condiciones:

- a) Efectivo;
- b) Depósitos a la vista y depósitos a plazo fijo cuando la entidad es la depositante, por ejemplo, cuentas bancarias.
- c) Obligaciones negociables y facturas comerciales mantenidas;
- d) Cuentas, pagarés y préstamos por cobrar y por pagar;
- e) Bonos e instrumentos de deuda similares;
- f) Inversiones en acciones preferentes no convertibles y en acciones preferentes y ordinarias sin opción de venta; y



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

- g) Compromisos de recibir un préstamo si el compromiso no se puede liquidar por el importe neto en efectivo.

11.6 Son ejemplos de instrumentos financieros que no satisfacen normalmente las condiciones del párrafo 11.8 y, por lo tanto, quedan dentro del alcance de la Sección 12:

- a) Títulos respaldados por activos, tales como obligaciones hipotecarias garantizadas, acuerdos de recompra y paquetes titulizados de cuentas por cobrar;
- b) Opciones, derechos, certificados para la compra de acciones (warrants), contratos de futuros, contratos a término y permutas financieras de tasas de interés que pueden liquidarse en efectivo o mediante el intercambio de otro instrumento financiero;
- c) Instrumentos financieros que cumplen las condiciones y se designan como instrumentos de cobertura de acuerdo con los requerimientos de la Sección 12;
- d) Compromisos de conceder un préstamo a otra entidad; y
- e) Compromisos de recibir un préstamo si el compromiso se puede liquidar por el importe neto en efectivo.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

3.4.4 Alcance de la Sección 11

11.7 La Sección 11 se aplicará a todos los instrumentos financieros que cumplen las condiciones del párrafo 11.8 excepto por:

- a) Inversiones en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen de acuerdo con la Sección 9 “Estados Financieros Consolidados y Separados”, la Sección 14 “Inversiones en Asociadas” o la Sección 15 “Inversiones en Negocios Conjuntos”.
- b) Instrumentos financieros que cumplan la definición de patrimonio propio de la entidad, incluyendo el componente de patrimonio de instrumentos financieros compuestos emitidos por la entidad (véase la Sección 22 “Pasivos y Patrimonio”).
- c) Arrendamientos, a los que se aplica la Sección 20 “Arrendamientos” o el párrafo 12.3 (f). Sin embargo, los requerimientos para la baja en cuentas de los párrafos 11.33 a 11.38 se aplicarán a la baja en cuentas de cuentas por cobrar de arrendamiento reconocidos por un arrendador y cuentas por pagar por arrendamiento reconocidas por un arrendatario y los requerimientos de deterioro de valor de los párrafos 11.21 a 11.26 se aplicarán a las cuentas por cobrar de arrendamientos reconocidas por un arrendatario.

- d) Los derechos y obligaciones de los empleadores derivados de planes de beneficios a los empleados, a los que se aplique la Sección 28 Beneficios a los Empleados.
- e) Instrumentos financieros, contratos y obligaciones bajo transacciones con pagos basados en acciones a los que se aplica la Sección 26 Pagos basados en Acciones.
- f) Los activos que se reembolsan contabilizados de acuerdo con la Sección 21 Provisiones y Contingencias (véase el párrafo 21.9).

3.4.5 Instrumentos financieros básicos

11.8 Una entidad contabilizará los siguientes instrumentos financieros como instrumentos financieros básicos de acuerdo con lo establecido en la Sección 11:

- a) Efectivo;
- b) Un instrumento de deuda (como una cuenta, pagaré o préstamo por cobrar o pagar) que cumpla las condiciones del párrafo 11.9;
- c) Un compromiso de recibir un préstamo que:
 - i. no pueda liquidarse por el importe neto en efectivo; y
 - ii. cuando se ejecute el compromiso, se espera que cumpla las condiciones del párrafo 11.9.

- d) Una inversión en acciones preferentes no convertibles y acciones preferentes u ordinarias sin opción de venta.

11.9 Un instrumento de deuda que satisfaga todas las condiciones de (a) a (d) deberá contabilizarse de acuerdo con la Sección 11:

- a) Los rendimientos para el tenedor (el prestamista/acreador) evaluados en la moneda en la que se denomina el instrumento de deuda son:
 - i. Un importe fijo;
 - ii. Una tasa fija de rendimiento sobre la vida del instrumento;
 - iii. Un rendimiento variable que, a lo largo de la vida del instrumento, se iguala a la aplicación de una referencia única cotizada o una tasa de interés observable (tal como el LIBOR); o
 - iv. Alguna combinación de estas tasas fijas y variables, siempre que tanto la tasa fija como la variable sean positivas (por ejemplo, una permuta financiera de tasa de interés con una tasa fija positiva y una tasa variable negativa no cumpliría este criterio).

Para rendimientos de tasas de interés fijo y variable, el interés se calcula multiplicando la tasa para el periodo aplicable por el principal pendiente durante el periodo.

- b) No hay cláusulas contractuales que, por sus condiciones, pudieran dar lugar a que el tenedor (el prestamista/acreador) pierda el importe principal y cualquier interés atribuible al periodo corriente o a periodos anteriores. El hecho de que un instrumento de deuda esté subordinado a otros instrumentos de deuda no es un ejemplo de esta cláusula contractual.
- c) Las cláusulas contractuales que permitan o requieran que el emisor (el deudor prestatario) pague anticipadamente un instrumento de deuda o permitan o requieran que el tenedor (el prestamista/acreador) lo devuelva al emisor (es decir, exigir el reembolso) antes de la fecha de vencimiento no están supeditadas a sucesos futuros distintos de los de proteger:
 - i. Al tenedor contra un cambio en el riesgo crediticio del emisor o del instrumento (por ejemplo, incumplimientos, rebajas crediticias o infracciones de cláusulas del préstamo), o de un cambio en el control del emisor; o
 - ii. Al tenedor o emisor contra cambios legales o fiscales relevantes.
- d) No existe un rendimiento condicional o una cláusula de reembolso excepto para el rendimiento de tasa variable descrito en (a) y para la cláusula de pago anticipado descrita en (c).

“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período

11.9A Ejemplos de instrumentos de deuda que normalmente satisfacen las condiciones establecidas en el párrafo 11.9(a)(iv) incluyen:

- a) Un préstamo bancario que tiene una tasa de interés fija para un periodo inicial que después revierte a una tasa de interés variable observable o cotizada con posterioridad a ese periodo; y
- b) Un préstamo bancario con interés pagadero a una tasa de interés variable observable o cotizada más una tasa fija a lo largo de la vida del préstamo, por ejemplo, la LIBOR más 200 puntos básicos.

11.9B Un ejemplo de un instrumento de deuda que satisfaría normalmente las condiciones establecidas en el párrafo 11.9(c) sería un préstamo bancario que permite que el prestatario liquide el acuerdo anticipadamente, aun cuando se pueda requerir que el prestatario pague una penalización para compensar al banco por sus costos de cancelación por el prestatario del acuerdo de forma anticipada.

11.10 Son ejemplos de instrumentos financieros que normalmente satisfacen las condiciones establecidas en el párrafo 11.9:

- a) Cuentas de origen comercial y pagarés por cobrar y pagar y préstamos de bancos o terceros.

- b) Cuentas por pagar en una moneda extranjera. Sin embargo, cualquier cambio en la cuenta por pagar debido a un cambio en la tasa de cambio se reconoce en resultados como requiere el párrafo 30.10.
- c) Préstamos a, o de, subsidiarias o asociadas que se deben pagar cuando son reclamados.
- d) Un instrumento de deuda que podría convertirse inmediatamente en una cuenta por cobrar si el emisor incumpliese el pago de un interés o del principal (esta condición no viola las condiciones del párrafo 11.9).

11.11 Son ejemplos de instrumentos financieros que no satisfacen las condiciones del párrafo 11.9 (y, por lo tanto, quedan dentro del alcance de la Sección 12):

- a) Una inversión en instrumentos de patrimonio de otra entidad distintos de acciones preferentes no convertibles y acciones preferentes u ordinarias sin opción de venta [véase el párrafo 11.8(d);
- b) Una permuta financiera de tasas de interés que da lugar a un flujo de efectivo positivo o negativo o un compromiso a plazo para comprar materias primas cotizadas o instrumentos financieros que se pueden liquidar en efectivo o que, a su liquidación, pueden tener un flujo de efectivo positivo o negativo, porque

estas permutas financieras y contratos a término no cumplen la condición del párrafo 11.9(a);

- c) Opciones y contratos de futuros, porque los rendimientos a los tenedores no son fijos y no se cumple la condición del párrafo 11.9(a); y
- d) Inversiones en deuda convertible, porque el rendimiento para los tenedores puede variar con el precio de las acciones del emisor y no solo con las tasas de interés de mercado.

3.4.6 Reconocimiento inicial de activos financieros y pasivos financieros

11.12 Una entidad solo reconocerá un activo financiero o un pasivo financiero cuando se convierta en una parte de las condiciones contractuales del instrumento.

3.4.7 Medición inicial

11.13 Al reconocer inicialmente un activo financiero o un pasivo financiero, una entidad lo medirá al precio de la transacción (incluyendo los costos de transacción excepto en la medición inicial de los activos y pasivos financieros que se miden posteriormente al valor razonable con cambios en resultados) excepto si el acuerdo constituye, efectivamente, una transacción de financiación para la entidad (para un pasivo financiero) o la contraparte (para un activo financiero) del acuerdo. Un

acuerdo constituye una transacción de financiación si el pago se aplaza más allá de los términos comerciales normales, por ejemplo, proporcionando crédito sin interés a un comprador por la venta de bienes, o se financia a una tasa de interés que no es una tasa de mercado, por ejemplo, un préstamo sin interés o a una tasa de interés por debajo del mercado realizado a un empleado. Si el acuerdo constituye una transacción de financiación, la entidad medirá el activo financiero o pasivo financiero al valor presente de los pagos futuros descontados a una tasa de interés de mercado para un instrumento de deuda similar determinado en el reconocimiento inicial.

3.4.8 Ejemplos—activos financieros

1. Para un préstamo a largo plazo concedido a otra entidad, se reconoce una cuenta por cobrar al valor presente del importe por cobrar en efectivo (incluyendo los pagos por intereses y el reembolso del principal) de esa entidad.
2. Para bienes vendidos a un cliente a crédito a corto plazo, se reconoce una cuenta por cobrar al importe sin descontar de la cuenta por cobrar en efectivo de esa entidad, que suele ser el precio de la factura.
3. Para una partida vendida a un cliente con un crédito a dos años sin intereses, se reconoce una cuenta por cobrar al precio de venta en efectivo actual para esa partida. Si no se conoce el precio de venta en efectivo actual, se puede estimar

como el valor presente de la cuenta por cobrar en efectivo descontado utilizando la tasa (o tasas) de interés de mercado prevaeciente para una cuenta por cobrar similar.

4. Para una compra en efectivo de las acciones ordinarias de otra entidad, la inversión se reconoce al importe de efectivo pagado para adquirir las acciones.

3.4.9 Ejemplo—pasivos financieros

1. Para un préstamo recibido de un banco, inicialmente se reconoce una cuenta por pagar al valor presente del importe por pagar en efectivo al banco (por ejemplo, incluyendo los pagos por intereses y el reembolso del principal).
2. Para bienes comprados a un proveedor a crédito a corto plazo, se reconoce una cuenta por pagar al importe sin descontar debido al proveedor, que normalmente es el precio de la factura.

3.4.10 Medición posterior

11.14 Al final de cada periodo sobre el que se informa, una entidad medirá los instrumentos financieros de la siguiente forma, sin deducir los costos de transacción en que pudiera incurrir en la venta u otro tipo de disposición:

- a) Los instrumentos de deuda que cumplan las condiciones del párrafo 11.8 (b) se medirán al costo amortizado utilizando el método del interés efectivo. Los párrafos 11.15 a 11.20 proporcionan una guía para determinar el costo amortizado utilizando el método del interés efectivo. Los instrumentos de deuda que se clasifican como activos corrientes o pasivos corrientes se medirán al importe no descontado del efectivo u otra contraprestación que se espera pagar o recibir (por ejemplo, el neto del deterioro de valor—véanse los párrafos 11.21 a 11.26) a menos que el acuerdo constituya, en efecto, una transacción de financiación (véase el párrafo 11.13).
- b) Los compromisos para recibir un préstamo que cumplan las condiciones del párrafo 11.8(c) se medirán al costo (que en ocasiones es cero) menos el deterioro del valor.
- c) Las inversiones en acciones preferentes no convertibles y acciones ordinarias o preferentes sin opción de venta se medirán de la siguiente forma (los párrafos 11.27 a 11.32 proporcionan una guía sobre el valor razonable):
 - i. Si las acciones cotizan en bolsa o su valor razonable se puede medir de otra forma con fiabilidad sin esfuerzo o costo desproporcionado, la inversión se

medirá al valor razonable con cambios en el valor razonable reconocidos en el resultado del periodo; y

- ii. Todas las demás inversiones se medirán al costo menos el deterioro del valor. Para los activos financieros de (a), (b) y (c)(ii), debe evaluarse el deterioro del valor o la incobrabilidad. Los párrafos 11.21 a 11.26 proporcionan una guía.

3.4.11 Costo amortizado y método del interés efectivo

11.15 El costo amortizado de un activo financiero o un pasivo financiero en cada fecha de presentación es el neto de los siguientes importes:

- a) El importe al que se mide en el reconocimiento inicial el activo financiero o el pasivo financiero;
- b) Menos los reembolsos del principal;
- c) Más o menos la amortización acumulada, utilizando el método del interés efectivo, de cualquier diferencia existente entre el importe en el reconocimiento inicial y el importe al vencimiento;
- d) Menos, en el caso de un activo financiero, cualquier reducción (reconocida directamente o mediante el uso de una cuenta correctora) por deterioro del valor o incobrabilidad.

“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período

Los activos financieros y los pasivos financieros que no tengan establecida una tasa de interés, que no estén relacionados con un acuerdo que constituye una transacción de financiación y que se clasifiquen como activos corrientes o pasivos corrientes se medirán inicialmente a un importe no descontado de acuerdo con el párrafo 11.13. Por consiguiente, el apartado (c) no se aplica a estos.

11.16 El método del interés efectivo es un método de cálculo del costo amortizado de un activo o un pasivo financiero (o de un grupo de activos financieros o pasivos financieros) y de distribución del ingreso por intereses o gasto por intereses a lo largo del periodo correspondiente. La tasa de interés efectiva es la tasa de descuento que iguala exactamente los flujos de efectivo futuros por pagos o cobros estimados a lo largo de la vida esperada del instrumento financiero o, cuando sea adecuado, en un periodo más corto, con el importe en libros del activo financiero o pasivo financiero. La tasa de interés efectiva se determina sobre la base del importe en libros del activo financiero o pasivo financiero en el momento del reconocimiento inicial. Según el método del interés efectivo:

- a) El costo amortizado de un activo financiero (pasivo) es el valor presente de los flujos de efectivo por cobrar futuros (pagos) descontados a la tasa de interés efectiva; y

- b) El gasto (ingreso) por intereses en un periodo es igual al importe en libros del pasivo (activo) financiero al principio de un periodo multiplicado por la tasa de interés efectiva para el periodo. (pp 59-66).

3.5 Modelos de control interno

En los últimos años, a consecuencia de los numerosos problemas detectados en las entidades de corrupción y fraudes, que han involucrado hasta corporaciones internacionales, se ha fortalecido e implementado el Control Interno en diferentes países, ya que se han percatado de que este no es un tema reservado solamente para Contadores, sino que es una responsabilidad también de los miembros de los Consejos de Administración de las diferentes actividades económicas de cualquier Organización o País.

De acuerdo a Martínez, (2016):

Los Modelos de Control son informes que permiten seguir las pautas para la elaboración de los Sistemas de Control Interno, de cuales se pueden enumerar los siguientes:

3.5.1 Modelo KONTRAG

(Ley de Control y Transparencia en los Negocios – Alemania).



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

Objetivo: Mejorar a la organización con el fin de evitar crisis corporativas.

Principales elementos:

- ✓ Obligación de establecer una estructura gerencial de riesgo (encargada del Control y Administración).
- ✓ Análisis y evaluación sistemática del riesgo.
- ✓ Comunicación oportuna del reconocimiento de riesgos.

Responsabilidades sobre el Control.

- ✓ Consejo de Administración: Es la instancia responsable de establecer guía, supervisión general y gobernabilidad a la organización
- ✓ Gerencia: El Director General es el último responsable y asume la propiedad del sistema de Control
- ✓ Auditores Internos: Evalúa la efectividad del sistema de Control
- ✓ Personal: Es responsable todo el personal dependiendo de su nivel y ubicación funcional.

Tipos de Control

Preventivos:

- ✓ De actividades (repetitivas).



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

- ✓ De recursos.
- ✓ De insumos.
- ✓ De acceso.
- ✓ De investigación y desarrollo.
- ✓ De proyectos.

3.5.2 Modelo CADBURY

Desarrollado por el llamado Comité Cadbury (UK Cadbury Committee), adopta una interpretación amplia del Control, mayores especificaciones en la definición de su enfoque sobre el sistema de Control en su conjunto-Financiero y de cualquier tipo.

Objetivos orientados a proporcionar una razonable seguridad de:

1. Efectividad y eficiencia de las operaciones.
2. Confiabilidad de la información y reportes Financieros.
3. Cumplimiento con leyes y reglamentos.

Los elementos clave de este modelo son en esencia similares al modelo COSO, salvo la consideración de los sistemas de información integrados en los otros componentes y un mayor énfasis respecto a riesgos.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

3.5.3 Modelo COBIT

La evaluación de los requerimientos del negocio, los recursos y procesos IT, son puntos bastante importantes para el buen funcionamiento de una compañía y para el aseguramiento de su supervivencia en el mercado.

El COBIT es precisamente un modelo para auditar la gestión y Control de los sistemas de información y tecnología, orientado a todos los sectores de una organización, es decir, administradores IT, usuarios y por supuesto, los auditores involucrados en el proceso.

Las siglas COBIT significan Objetivos de Control para Tecnología de Información y Tecnologías relacionadas (Control Objectives for Information Systems and related Technology).

El modelo es el resultado de una investigación con expertos de varios países, desarrollado por ISACA (Information Systems Audit and Control Association). La estructura del modelo COBIT propone un marco de acción donde se evalúan los criterios de información, como por ejemplo la seguridad y calidad, se auditan los recursos que comprenden la tecnología de información, como por ejemplo el recurso humano, instalaciones, sistemas, entre otros, y finalmente se realiza una evaluación sobre los procesos involucrados en la organización.

El COBIT es un modelo de evaluación y monitoreo que enfatiza en el Control de negocios y la seguridad IT y que abarca Controles específicos de IT desde una



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

perspectiva de negocios. La adecuada implementación de un modelo COBIT en una organización, provee una herramienta automatizada, para evaluar de manera ágil y consistente el cumplimiento de los objetivos de Control y Controles detallados, que aseguran que los procesos y recursos de información y tecnología contribuyen al logro de los objetivos del negocio en un mercado cada vez más exigente, complejo y diversificado.

COBIT, lanzado en 1996, es una herramienta de gobierno de Tecnología de la Información que ha cambiado la forma en que trabajan los profesionales de tecnología. Vinculando tecnología informática y prácticas de Control, el modelo COBIT consolida y armoniza estándares de fuentes globales prominentes en un recurso crítico para la gerencia, los profesionales de Control y los auditores. COBIT se aplica a los sistemas de información de toda la empresa, incluyendo los computadores personales y las redes.

Está basado en la filosofía de que los recursos TI necesitan ser administrados por un conjunto de procesos naturalmente agrupados para proveer la información pertinente y confiable que requiere una organización para lograr sus objetivos.

El conjunto de lineamientos y estándares internacionales conocidos como COBIT, define un marco de referencia que clasifica los procesos de las unidades de tecnología de información de las organizaciones en cuatro dominios principales, a saber:



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

- ✓ Planificación y organización.
- ✓ Adquisición e implantación.
- ✓ Soporte y Servicios.
- ✓ Monitoreo.

3.5.4 Modelo GUÍA TURNBULL

Es la adopción de un enfoque basado en riesgos para establecer un sistema de Control Interno y revisar su efectividad.

Contribuciones a la Auditoría Interna.

Beneficios potenciales.

- ✓ Mayor probabilidad de lograr objetivos.
- ✓ Mayor cobertura a largo plazo.
- ✓ Mayor probabilidad de lograr cambios.
- ✓ Ventajas competitivas.
- ✓ Enfoque interno en hacer bien las cosas.
- ✓ Menores costos de capital.
- ✓ Mejores bases para establecer estrategias.
- ✓ Reducción de tiempo para emergencias.
- ✓ Disminución de sorpresas desagradables.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

- ✓ Desplazamiento oportuno a otras áreas de negocios.

Peligros potenciales

- ✓ Enfoque Insuficiente en Administración de Riesgo.
- ✓ Inapropiada Orientación de riesgos.
- ✓ Incapacidad para obtener aceptación del Gerente.
- ✓ Sobrecarga del comité de Auditoría.
- ✓ Falta de Mecanismos de Advertencia.
- ✓ Ignorar Controles Financieros básicos.
- ✓ Incremento de Burocracia.
- ✓ Abandonarlo demasiado tarde.
- ✓ Demasiados Riesgos identificados.

3.5.5 Modelo de Control de Acceso Basado en la Semántica (SAC)

El Sistema de Control SAC involucra directamente un Modelo de Control de acceso basado en la semántica, considerando para esto el significado de los signos, símbolos y caracteres. La Web semántica es considerada la nueva generación de la Web.

El SAC nos proporciona la aplicación de los conceptos de la web semántica junto con sus tecnologías al área del Control de acceso.

En concreto, se presenta un nuevo modelo de Control de Acceso al que se ha denominado SAC, Semantic Access Control Model, el cual usa diferentes capas de ingreso de datos para describir la semántica de los diferentes componentes que participan en una decisión de acceso.

El diseño de SAC se basa en un modelo de metadatos que permite la integración semántica de una aplicación de Control de acceso y una infraestructura de acreditación externa. SAC representa una solución al problema del Control de acceso para entornos altamente distribuidos, dinámicos y heterogéneos.

El diseño de este modelo se basa en la información semántica para lograr que se tengan en consideración las propiedades particulares de los recursos accedidos (lo que se conoce como introspección de contenido) junto con el modelo de Control de acceso se ha diseñado su correspondiente lenguaje de políticas, Semantic Policy Language (SPL), que se basa en el modelado semántico de la información contextual así como de los distintos recursos a proteger. Igualmente, y con el fin de que la integración de la entidad de autorización externa resulte transparente al resto del sistema de Control de acceso, el lenguaje hace uso de las descripciones semánticas (modelado semántico) de las distintas autoridades de certificación que componen la infraestructura de autorización externa o PMI (Privilege Management Infrastructure).



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

3.5.6 Modelo COCO

El Modelo COCO es producto de una profunda revisión del Comité de Criterios de Control de Canadá sobre el reporte COSO y cuyo propósito fue hacer el planteamiento de un informe más sencillo y comprensible, ante las dificultades que en la aplicación del COSO enfrentaron inicialmente algunas organizaciones. El resultado es un informe conciso y dinámico encaminado a mejorar el Control, el cual describe y define al Control en forma casi idéntica a como lo hace el Informe COSO.

El modelo COCO fue emitido en 1995 por el Consejo denominado "The Criteria of Control Board" y dado a conocer por el Instituto Canadiense de Contadores Certificados (CICA) a través de un Consejo encargado de diseñar y emitir criterios o lineamientos generales sobre Control Interno.

El Modelo busca proporcionar un entendimiento del Control y dar respuesta a las siguientes tendencias:

1. En el impacto de la tecnología y el recorte a las estructuras organizativas.
2. En la creciente demanda de informar públicamente acerca de la eficacia del Control.

3. En el énfasis de las autoridades para establecer Controles, como una forma de proteger los intereses de los accionistas.

El Modelo pretende proporcionar bases consistentes para dichos requerimientos reguladores, de tal manera que permitan a las autoridades cumplir sus objetivos, sin que con ello se establezcan requerimientos excesivos que pudieran atentar contra la eficiencia de la gestión.

El propósito del modelo es desarrollar orientaciones o guías generales para el diseño, evaluación y reportes sobre los sistemas de Control dentro de las organizaciones, incluyendo asuntos gubernamentales en el sector público y privado.

La mayoría de las definiciones dadas por los diferentes autores estudiados coinciden en catalogar el Control Interno como un conjunto de medidas, métodos o procedimientos que permiten lograr una mejor protección de los recursos, mayor confiabilidad en la información, asegurar el cumplimiento de todas las leyes o reglamentos establecidos por la dirección y la eficiencia y eficacia de las operaciones.

El cambio importante que plantea el informe canadiense consiste que, en lugar de conceptualizar al proceso de Control como una pirámide de componentes y elementos interrelacionados, proporciona un marco de referencia a través de 20



2018”.

“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período

criterios generales, que el personal en toda la organización puede usar para diseñar, desarrollar, modificar o evaluar el Control.

El llamado ciclo de entendimiento básico del Control, como se representa en el informe, consta de cuatro etapas que contienen los 20 criterios generales, conformando un ciclo lógico de acciones a ejecutar para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

En la estructura del informe, los criterios son elementos básicos para entender y, en su caso, aplicar el sistema de Control. Se requieren adecuados análisis y comparaciones para interpretar los criterios en el contexto de una organización en particular, y para una evaluación efectiva de los Controles implantados.

Propósito:

- ✓ Hacer el planteamiento de un informe más sencillo y comprensible.
- ✓ Proporciona un Marco de referencia a través de 20 criterios generales.

Ciclo del entendimiento básico:

- ✓ Propósito.
- ✓ Compromiso.
- ✓ Aptitud.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

- ✓ Evaluación (Auto) y Aprendizaje.

Propósito (sentido de dirección de la empresa):

1. Los objetivos deben ser establecidos y comunicados.
2. Riesgos internos y externos significativos deben ser identificados y evaluados.
3. Las políticas para apoyar el logro de los objetivos de una empresa y el manejo de sus riesgos, deben ser establecidas, comunicadas y practicadas, para que el personal entienda lo que se espera de él.
4. Los objetivos y los planes relativos deben incluir metas, parámetros e indicadores de medición del desempeño.

Compromiso (sentido de identidad y valores de la empresa)

1. Deben establecerse, comunicarse y ponerse en práctica valores éticos compartidos, incluyendo la integridad.
2. Las políticas y prácticas sobre Recursos Humanos en ser consistentes con los valores éticos de la empresa. y con el logro de sus objetivos.
3. La autoridad, la responsabilidad y la obligación de rendir cuentas deben ser claramente definidas y consistentes con los objetivos de la empresa, de tal forma se tomen las decisiones y acciones por el personal apropiado.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

4. Debe fomentarse una atmósfera de mutua confianza para apoyar el flujo de la información entre el personal y para su efectivo desempeño hacia el logro de los objetivos.

Aptitud (sentido de competencia o aptitud de la empresa)

1. El personal debe tener los conocimientos, habilidades y herramientas para alcanzar los objetivos de la empresa.
2. El proceso de comunicación debe apoyar los valores de la empresa y el logro de sus objetivos.
3. Debe ser identificada y comunicada información suficiente y relevante de manera oportuna, para posibilitar al personal a desempeñar las responsabilidades asignadas.
4. Deben coordinarse las decisiones y acciones de las diferentes partes de la empresa.
5. Las actividades de Control deben diseñarse como parte integral de la empresa, tomando en consideración sus objetivos, los riesgos para su cumplimiento y la interrelación de los elementos de Control.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

Evaluación y Aprendizaje (sentido de evolución de la organización)

1. El ambiente externo e interno debe ser “monitoreado” para obtener información que pueda señalar la necesidad de reevaluar los objetivos de la empresa o el Control.
2. El desempeño debe ser evaluado o medido contra las metas e indicadores en los planes u objetivos de la empresa.
3. Las premisas consideradas para los objetivos de la empresa deben cuestionarse.
4. Las necesidades de información y los sistemas de información relativos deben reevaluarse en la medida que cambian los objetivos o al identificarse deficiencias en la información reportada.
5. Debe establecerse y ejecutarse un seguimiento de los procedimientos, para asegurar que se den los cambios requeridos.
6. Se debe evaluar periódicamente el sistema de Control e informar de los resultados.

Criterios de Control

- ✓ Son la base para entender el Control de una empresa.
- ✓ Están planteados como metas a cumplir permanentemente.

Ventajas que representa COCO sobre COSO:

1. Introdujo el sentido de propósito como primer elemento del CI.
2. Establece una secuencia similar a la de Gestión:



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

- ✓ Definir el propósito.
- ✓ Comprometerse.
- ✓ Capacitarse.
- ✓ Actuar.
- ✓ Medir el desempeño.

Limitaciones del COCO:

Abandonó completamente el aporte de COSO respecto de los riesgos. (pp. 16-26)

3.6 Control Interno – Marco Integrado COSO 2013.

3.6.1 Definición de Control Interno

La definición oficial la brinda el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission COSO, (2013):

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (s/p).



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

Arens, Elder, & Beasley, (2007) Encontraron que:

Un sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas. A estas políticas y procedimientos a menudo se les denomina controles, y en conjunto, éstos comprenden el control interno de la entidad. (p.270).

Las definiciones anteriores coinciden, por la tanto se concluye que el control interno es cualquier medida que tome la dirección para mejorar la gestión de riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos. La dirección planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcancen los objetivos y metas.

3.6.2 Objetivos

El Marco establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

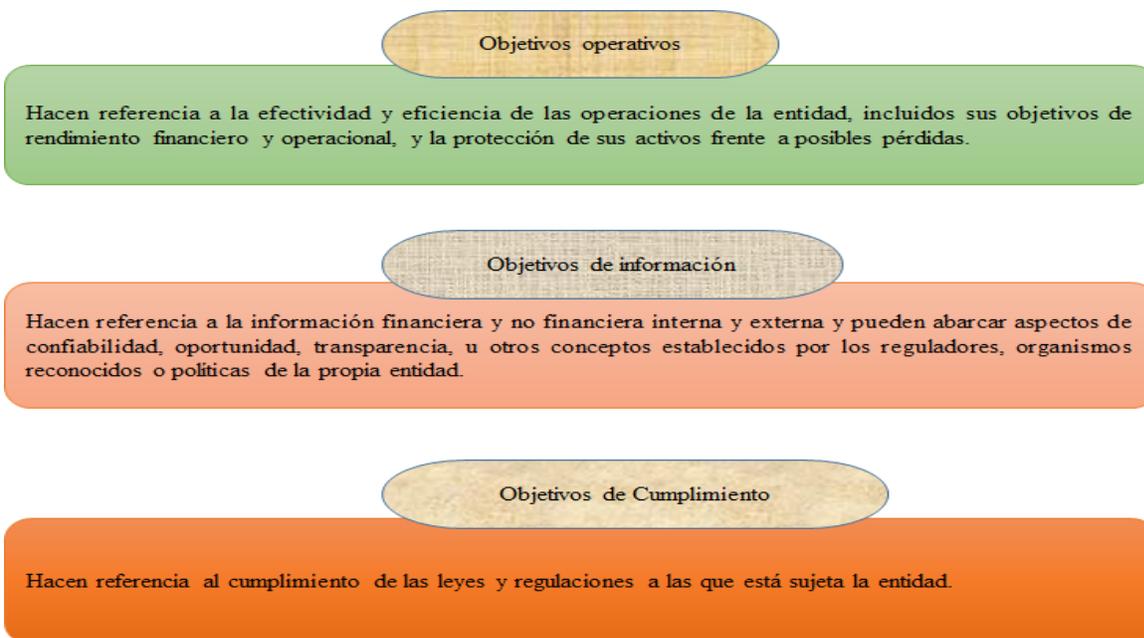


Figura 2 Objetivos COSO 2013

Fuente: Granera, M.R (2019)

De acuerdo a la figura anterior se puede afirmar lo siguiente:

1. **Objetivos operativos:** estos objetivos se relacionan con el cumplimiento de la misión y visión de la entidad. Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

Por lo tanto, estos objetivos constituyen la base para la evaluación del riesgo en relación con la protección de los activos de la entidad, y la selección y desarrollo de los controles necesarios para mitigar dichos riesgos.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

2. **Objetivos de información:** estos objetivos se refieren a la preparación de reportes para uso de la organización y los accionistas, teniendo en cuenta la veracidad, oportunidad y transparencia.

La presentación de informes a nivel externo da respuesta a las regulaciones y normativas establecidas y a las solicitudes de los grupos de interés, y los informes a nivel interno atienden a las necesidades al interior de la organización tales como: la estrategia de la entidad, plan operativo y métricas de desempeño.

3. **Objetivos de cumplimiento:** están relacionados con el cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

3.6.3 Definición de Gobierno corporativo.

Según Gaitán, (2006) Define el Gobierno corporativo como:

Es un sistema interno dentro de una empresa mediante el cual se establecen las directrices que deben regir su ejercicio, buscando, entre otros, transparencia, objetividad y equidad en el trato a los socios y accionistas de una entidad, como también identificando la gestión de su junta directiva o consejo de administración y la responsabilidad social de sus organismos de control internos y externos, frente



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

a los grupos de interés como; clientes, proveedores, competidores, empleados, terceros colocadores de recursos y hacia la comunidad en general. (p.49).

Según Mantilla, (2002) Encontró que:

El gobierno corporativo es un medio por el cual la sociedad puede estar segura de que las grandes corporaciones son instituciones que operan bien y en las cuales los inversionistas y prestamistas pueden confiar sus fondos El gobierno corporativo crea salvaguardas contra la corrupción y la administración equivocada, al tiempo que promueve los valores fundamentales de la economía de mercado de una sociedad democrática (pp. 180-181).

De acuerdo a las definiciones anteriores, se puede concluir que El COSO - 2013 y el Gobierno Corporativo van entrelazados y enfocados hacia el control operativo, legal, financiero, logístico y de medio ambiente, independientes de parte de la junta Directiva o Consejo de Administración, desligándolos de los esos mismos controles administrativos y contables utilizados dentro de la organización a nivel interno.

3.6.4 Componentes del Control Interno.

El control interno consta de cinco componentes integrados.



Figura 3 Componentes del COSO 2013

Fuente: Control Interno Marco Integrado Mayo 2013.

3.6.4.1 *Entorno de control*

COSO, (2013) establece:

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the Top” con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización (s.p).



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño.

El entorno de control de una organización tiene una influencia muy relevante en el resto de componentes del sistema de control interno.

3.6.4.2 Evaluación de riesgos

COSO, (2013) establece:

Cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán (s.p).



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad. La dirección debe definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos. Asimismo, la dirección debe considerar la adecuación de los objetivos para la entidad.

3.6.4.3 *Actividades de control*

COSO, (2013) establece:

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control. En aquellas áreas en las que no es posible una adecuada segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias (s/p).



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

Estas actividades están orientadas a minimizar los riesgos que dificultan la realización de los objetivos generales de la organización. Cada control que se realice debe estar de acuerdo con el riesgo que previene, teniendo en cuenta que demasiados controles son tan peligrosos como lo es tomar riesgos excesivos. Estos controles permiten:

- ✓ Prevenir la ocurrencia de riesgos innecesarios.
- ✓ Minimizar el impacto de las consecuencias de los mismos.
- ✓ Restablecer el sistema en el menor tiempo posible.

3.6.4.4 Información y comunicación

COSO, (2013) establece:

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos (s.p).

El personal debe no solo captar una información sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. Por lo tanto, este componente hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información.

En este sentido, la información financiera no se utiliza solo para los estados financieros, sino también en la toma de decisiones. Por ejemplo, toda la información presentada a la Dirección con relación a medidas monetarias facilita el seguimiento de la rentabilidad de los productos, la evolución de deudores, las cuotas en el mercado, las tendencias en reclamaciones, etc.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

3.6.4.5 *Actividades de supervisión*

COSO, (2013) establece:

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda (s/p).

Es importante establecer procedimientos que aseguren que cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al Sistema de Control Interno sea informada oportunamente para tomar las decisiones pertinentes. Los sistemas de control interno cambian constantemente, debido a que los procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia por diferentes motivos, como la incorporación de nuevos empleados, restricciones de recursos, entre otros.

3.6.5 Relación entre Objetivos y Componentes

Según COSO, (2013):

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



Figura 4 Relación entre objetivos y componentes del COSO 2013

Fuente: Control Interno Marco Integrado Mayo 2013.

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



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

3.6.6 Componentes y Principios

Según COSO, (2013):

El Marco establece un total de diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente. Dado que estos diecisiete principios proceden directamente de los componentes, una entidad puede alcanzar un control Interno efectivo aplicando todos los principios. La totalidad de los principios son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento (s/p).

A continuación, se enumeran los principios que soportan los componentes del control interno:

Componentes					
	Entorno de Control	Evaluación de Riesgos	Actividades de Control	Información y Comunicación	Actividades de Supervisión
Principios	1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.	6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.	10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.	13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
	2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.	7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.	11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.	14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.	17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.
	3. La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.	8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.	12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.	15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.	

Componentes					
	Entorno de Control	Evaluación de Riesgos	Actividades de Control	Información y Comunicación	Actividades de Supervisión
	4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización	9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.			
	5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.				

Figura 5 Principios del COSO 2013

Fuente: Granera, M.R (2019)



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

3.6.7 Efectividad del Control Interno.

El Marco establece los requisitos de un sistema de control interno efectivo. Un sistema efectivo proporciona una seguridad razonable respecto a la consecución de los objetivos de la entidad. Un sistema de control interno efectivo reduce, a un nivel aceptable, el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad y puede hacer referencia a una, a dos, o a las tres categorías de objetivos. Para ello, es necesario que:

Cada uno de los cinco componentes y principios relevantes esté presente y en funcionamiento:

“Presente” se refiere a la determinación de que los componentes y principios relevantes existen en el diseño e implementación del sistema de control Interno para alcanzar los objetivos especificados.

“En funcionamiento” se refiere a la determinación de que los componentes y principios relevantes están siendo aplicados en el sistema de control interno para alcanzar los objetivos especificados.

Los cinco componentes funcionan “ “De forma integrada” se refiere a la determinación de que los cinco componentes reducen colectivamente, a un nivel aceptable, el riesgo de no alcanzar un objetivo.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

Los componentes no deben ser considerados por separado, sino que han de funcionar juntos como un sistema integrado. Los componentes son interdependientes y existe una gran cantidad de interrelaciones y vínculos entre ellos, en particular, en la manera en que los principios interactúan dentro de los componentes y entre los propios componentes.



2018”.

“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período

IV. Preguntas Directrices

1. ¿Cuáles son los conceptos más relevantes de las cuentas por cobrar para un entendimiento de su correcta administración y controles internos con los que debe contar?
2. ¿Cómo Examinar las políticas y los procesos de crédito y cobranza que el Comisariato del Hospital Alemán Nicaragüense ha puesto en práctica para el período 2018?
3. ¿Cuál es el nivel de efectividad del control interno establecido en las cuentas por cobrar del Comisariato del Hospital Alemán Nicaragüense mediante la aplicación del marco integrado de control interno COSO 2013 para el período 2018?
4. ¿Un manual de control interno para la administración de las cuentas por cobrar puede aumentar su incidencia en los niveles de liquidez del Comisariato?

V. Operacionalización de variables

OBJETIVOS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS
1. Describir los aspectos más relevantes de las cuentas por cobrar a clientes para un entendimiento de su correcta administración y controles internos con los que debe contar.	Cuentas por cobrar	Según Mendoza Roca & Olson Ortiz, (2016) afirma que “La cuenta cuentas por cobrar comprende el valor de las deudas a cargo de terceros y a favor del ente económico, incluidas las comerciales y no comerciales”	Consiste en constituir previsión para cuentas incobrables tomando como marco de referencia el tiempo de permanencia en mora de los créditos existente al cierre del ejercicio	Incobrabilidad Mora Fondos ociosos	Anexo I; P 1-18
2. Examinar las políticas y los procesos de crédito y cobranza que el Comisariato del Hospital Alemán Nicaragüense ha puesto en práctica para el período 2018.	Políticas de Créditos	Según Molina, (2016) Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.	Es un documento que contiene los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes.	Períodos de crédito Clasificación de clientes Técnicas de cobro Antigüedad de saldos	Anexo II; P 2, 18, 19, 20 Anexo III.
3. Evaluar el nivel de efectividad del control interno de las cuentas por cobrar del Comisariato del Hospital Alemán Nicaragüense mediante el marco integrado de control interno COSO 2013 para el período 2018.	Control Interno	Según Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission COSO, (2013): El control interno se define como un proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Dirección y los colaboradores de una organización, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos.	Es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control interno	Componentes del COSO 2013: Entorno de Control Evaluación de Riesgos Actividades de Control Información y Comunicación Supervisión	Anexo IV.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

VI. Diseño metodológico

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

6.1 Enfoque de la investigación.

El enfoque es cualitativo y cuantitativo, ya que la recolección de datos se realizará sin medición numérica, asimismo, se trabajará con técnicas para recolectar datos como la observación directa, entrevistas cerradas, para la evaluación de los controles internos en los procesos administrativos, operativos y financieros del comisariato del hospital del comisariato del hospital Alemán Nicaragüense.

6.2 Tipo de investigación.

La investigación a realizar es de tipo no experimental, porque no hay manipulación de variables, estas se observan y se describen tal como se presentan en su ambiente natural.

También será descriptiva puesto que se desea describir en todos sus componentes principales la realidad del sistema de control interno en los diferentes procedimientos del manejo



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

y administración de la cartera (cuentas por cobrar) y por último es un estudio de caso por ser una investigación que se desarrolla directamente en la empresa.

6.3 Población o área de estudio.

La población de la investigación está constituida por los trabajadores del Comisariato hospital Alemán Nicaragüense con un total de cuatro (6) trabajadores.

- ✓ Gerente Propietario (1)
- ✓ Asistente de Gerencia (1)
- ✓ Administrador (1)
- ✓ Dependientes (2)
- ✓ Cajero (1)

6.4 Muestra

La muestra está conformada por la misma cantidad de personas de la población (6 trabajadores), con un margen de error del 0% para el desarrollo de la investigación se aplicará entrevista a los empleados del Comisariato detallados en la población.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

6.5 Métodos y técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de información son procedimientos especiales utilizados para obtener y evaluar las evidencias necesarias, suficientes y competentes que le permitan formar un juicio profesional y objetivo, que facilite la calificación de los hallazgos detectados en la materia examinada. En esta investigación las técnicas a emplear son las verbales, Observación directa y documentales, dentro de las verbales se encuentra entrevista la que se aplicará a los siguientes funcionarios:

- ✓ Gerente Propietario
- ✓ Administrador

Verbales: Consiste en obtener información oral mediante averiguaciones o indagaciones, dentro o fuera de la entidad, sobre puntos débiles en la aplicación de los procedimientos, prácticas de control interno u otras situaciones que el auditor considere relevantes para su trabajo.

Dentro de las técnicas verbales que aplicaremos se encuentra las siguientes:

- ✓ Indagación: Se llevará a cabo mediante la aplicación de entrevistas directas a los empleados y funcionarios del comisariato del hospital Alemán Nicaragüense, cuyas actividades guarden relación con las operaciones de esta.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

- ✓ Encuesta y cuestionarios: Se aplicará un cuestionario que contendrá preguntas relacionadas con los procesos de ventas y cuentas por cobrar del comisariato con el propósito de conocer las situaciones u operaciones de los mismos.

Observación directa: Se verificará en forma directa y paralela, la manera en que se desarrollan y documentan los procesos o procedimientos, mediante los cuales el comisariato ejecuta las actividades de control, a fin de obtener una visión de la organización desde el ángulo que se necesita, o sea, los procesos, los movimientos diarios y la relación con el entorno.

Documentales: Consiste en obtener información escrita para soportar las afirmaciones, análisis o estudios realizados.

6.6 Instrumentos de análisis de datos

Las fuentes primarias, para recolectar la información serán la aplicación del COSO 2013 y de entrevistas para calificar la efectividad del control interno de las cuentas por cobrar del comisariato.

Para un análisis más profundo del tema y como soporte de la metodología se complementó con fuentes de consulta bibliográfica: libros, sitios de internet relacionados con el tema de investigación.

VII. Análisis de resultados

7.1 Aspectos más relevantes de las cuentas por cobrar a clientes.

De acuerdo a la teoría analizada podemos afirmar lo siguiente:

En el mundo actual las empresas se ven en la necesidad de conceder créditos a clientes para incrementar sus ventas, atraer nuevos clientes, y obtener mayor rentabilidad en su negocio; Debido a éste proceso se genera la Cuenta por Cobrar siendo ésta una partida del Activo muy importante y de alto riesgo que posee la empresa porque pueden ser malversadas por los encargados; concediendo créditos evaluados incorrectamente, ocasionando fraudes al negocio, información insuficiente para localizar a los clientes, provocando una baja recuperación de cartera; hay ocasiones que dichos créditos no se registran lo cual afectaría el resultado en el periodo contable ya que no existe un control eficiente; para que esto mejore se debe implementar un control interno eficaz para minimizar riesgos en esta cuenta.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

7.2 Evaluación de la política de crédito

La política de cobro de 50 días del comisariato se ha cumplido en el año 2018, se da a entender que la gestión de cobros en ese año ha sido conforme a lo establecido en su política, y que se tardó 59 días las cuentas por cobrar en convertirse en efectivo.

La empresa hace sus cobranzas promedio a 59 días aproximadamente, podemos concluir que el comisariato en comparación con la industria, tarda mucho tiempo en recuperar la cartera, es decir, tarda mucho en cobrar sus ventas a crédito, reflejando así, la ineficiente política de crédito de la empresa.

Cálculo del periodo promedio de cobro:

$$\text{Período promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas diarias promedio}}$$

$$\text{Período promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas anuales} \div 365}$$

$$\begin{aligned} \text{Período promedio de cobro} &= \frac{1,089,001.86}{6,577,576.08 \div 365} \\ &= \mathbf{59.60 \text{ Días}} \end{aligned}$$

Asimismo, se efectuó análisis de antigüedad de saldos donde se determinó la siguiente situación



2018”.

“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período

Rango	Saldo	%
0 Días	808,823.38	74%
1 -30 Días	134,696.22	12%
31 -60 Días	77,305.64	7%
61-90 Días	36,408.36	3%
Más de 90 Días	31,768.26	3%
Total general	1,089,001.86	

Véase Anexo III: Análisis de Antigüedad de saldos

Se observó que el 26% de la cartera equivalente a C\$280,178.48 (Doscientos Ochenta Mil Ciento Setenta y Ocho Córdoba Con 48/100), se encuentra en mora, producto de la política de crédito que otorga 50 días de plazo afectando de cierto modo la recuperación de la cartera. Se puede mejorar esta política lo que conllevaría a un mejoramiento de la cartera.

7.3 Evaluación de control interno y políticas de las cuentas por cobrar en base al marco integrado COSO 2013.

A continuación, mostramos los resultados obtenidos al aplicar la metodología del Marco Integrado de Control Interno COSO 2013:

Nivel de calidad: Alto para una calificación mayor a 80%.

Nivel de calidad: Medio para una calificación entre 60 y 80%.

Nivel de calidad: Bajo con una calificación menor a 60%.

COMISARIATO HOSPITAL ALEMÁN NICARAGUENSE
CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO
AL 31 DE DICIEMBRE 2018

Componente	Principio	Presente	Funciona	Total	Calidad
CONTROL INTERNO - CALIFICACIÓN GLOBAL DE LAS CUENTAS POR COBRAR					
		53%	50%	52%	
I. ENTORNO DE CONTROL					
		46%	42%	44%	
	1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.	75%	58%	67%	
	2. Supervisión Independiente de la Junta Directiva — El Consejo Directivo demuestra independencia de la alta dirección y ejerce la supervisión sobre el desarrollo y el desempeño del control interno.	40%	40%	40%	

3. Establece Estructuras, Autoridad y Responsabilidades — La Dirección establece, con la supervisión del Consejo, estructuras, líneas de reporte, y la autoridad y responsabilidades apropiadas en la consecución de los objetivos.	33%	33%	33%		
4. Demuestra Compromiso con la Competencia de sus profesionales — La organización demuestra su compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes alineados con los objetivos.	33%	33%	33%		
5. Aplica la responsabilidad por la Rendición de Cuentas — La organización hace responsables a los individuos de sus funciones de control interno en la consecución de los objetivos.	47%	47%	47%		
II. EVALUACION DE RIESGOS		49%	49%	49%	
6. Especifica Objetivos Adecuados — La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos relacionados con los objetivos.	56%	56%	56%		
7. Identifica y Analiza Riesgos — La organización identifica los riesgos para el logro de sus objetivos a través de toda la organización y analiza los riesgos, como la base para determinar cómo los riesgos deben ser manejados.	33%	33%	33%		
8. Evalúa el Riesgo de Fraude — La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos.	53%	53%	53%		

9. Identifica y Analiza Cambios Significativos — La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno.	56%	56%	56%	
III. ACTIVIDADES DE CONTROL				
10. Selecciona y Desarrolla Actividades de Control — La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos a un nivel aceptable para cumplir con los objetivos.	77%	67%	72%	
11. Selecciona y Desarrolla Controles generales sobre Tecnología — La organización selecciona y desarrolla actividades generales de control en relación a la tecnología para apoyar el logro de los objetivos.	67%	62%	64%	
12. Despliegue mediante políticas y procedimientos - 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.	67%	67%	67%	
IV. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
13. Usa Información Relevante – La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	67%	67%	67%	

14. Comunicaciones internas - La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.	78%	56%	67%	
15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos claves que afectan el funcionamiento del control interno.	50%	50%	50%	
V. SUPERVISIÓN	37%	37%	37%	
16. Monitoreo continuo y evaluaciones separadas - La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y funcionando.	40%	40%	40%	
17. Evaluación y Comunicación de Deficiencias - La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la Junta Directiva y la Gerencia, según corresponda	33%	33%	33%	

Fuente:
 Figura 6 Resultado de la Evaluación del COSO 2013.
 Granera, M.R (2019)

De acuerdo al resumen anterior la calificación obtenida de la calidad del control interno de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre 2018 es 52%, siendo una calidad baja según la escala de calificación utilizada, los diecisiete principios y los cinco componentes del control interno del Comisariato del hospital Alemán Nicaragüense, están presentes y funcionando juntos.

Sin embargo, existen principios que reflejan la necesidad de aplicar mejoras importantes en las páginas siguientes se presenta un resumen de los puntos de enfoque que deben ser mejorados y las recomendaciones:

7.3.1 Entorno de Control



Gráficos 1 Entorno de Control

Granera, M.R (2019)

Como se aprecia en el gráfico de calidad anterior, el resultado para el componente Actividades de Control fue 44%, los principios relacionados a este en los que deben aplicarse mejoras son los siguientes:



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

- ✓ La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos: La empresa no cuenta con un código de conducta con las disposiciones mínimas establecidas, donde se asegure que las actuaciones que desempeñen los funcionarios y empleados sean sustentadas en dichos principios.

- ✓ Supervisión Independiente de la Junta Directiva — El Consejo Directivo demuestra independencia de la alta dirección y ejerce la supervisión sobre el desarrollo y el desempeño del control interno: Se verifico que la Gerencia no ejerce una supervisión adecuada a las labores ejercidas por la administración ya que ésta no elabora de manera mensual un informe de rendición de cuentas de las operaciones del comisariato.

Constatamos que no existe una política de devolución de productos con los proveedores que los proteja de devolver un producto que no cumple las expectativas, no funciona o viene defectuoso y, en definitiva, que no van a poder vender.

- ✓ Establece Estructuras, Autoridad y Responsabilidades — La Dirección establece, con la supervisión del Consejo, estructuras, líneas de reporte, y la autoridad y responsabilidades apropiadas en la consecución de los objetivos: No se está realizando análisis de antigüedad de saldos debido a que no se tiene bien definida la política de crédito de la empresa.

- ✓ Demuestra Compromiso con la Competencia de sus profesionales — La organización demuestra su compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes alineados con los objetivos: No realizan ningún proceso de selección de personal, ni se

“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período

maneja expediente de los trabajadores. Por otro lado, no se realizan evaluaciones de ningún tipo al personal interno y externo que está relacionado con el comisariato.

- ✓ Aplica la responsabilidad por la Rendición de Cuentas — La organización hace responsables a los individuos de sus funciones de control interno en la consecución de los objetivos: La organización no establece mecanismos de rendición de cuentas, desempeño de actividades de control interno y, asimismo, no cuenta con la implementación de las medidas correctivas.

En el comisariato no se realizan las debidas evaluaciones del desempeño, recompensas o castigo, debido al manejo empírico de la entidad no evalúa el cumplimiento control interno, ni el cumplimiento de las normas de conducta y competencia.

7.3.2 Evaluación de Riesgos



Gráficos 2 Evaluación de Riesgos

Granera, M.R (2019)



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

Como se aprecia en el gráfico de calidad anterior, el resultado para el componente Evaluación de Riesgos fue de 49%, los principios relacionados a éste en los que deben aplicarse mejoras son los siguientes:

- ✓ Especifica Objetivos Adecuados — La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos relacionados con los objetivos: El Comisariato no evalúa sus riesgos ya que no los tiene identificados.
- ✓ Identifica y Analiza Riesgos — La organización identifica los riesgos para el logro de sus objetivos a través de toda la organización y analiza los riesgos, como la base para determinar cómo los riesgos deben ser manejados: Se carece de instrumentos que permita que se realicen análisis sobre los riesgos de pérdida que presentan los saldos de cartera.
- ✓ La administración del Comisariato no está realizando la clasificación del nivel de riesgo, de los clientes según una matriz de riesgos, para calificar el nivel de riesgo de los clientes en “bajo”, “medio” o “alto”. La administración del comisariato no realiza la provisión de cuentas incobrables.

7.3.3 Actividades de Control



Gráficos 3 Actividades de Control

Granera, M.R (2019)

Como se aprecia en el gráfico de calidad anterior, el resultado para el componente Actividades de Control fue de 68%, los principios relacionados a éste en los que deben aplicarse mejoras son los siguientes:

- ✓ **Selecciona y Desarrolla Actividades de Control** — La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos a un nivel aceptable para cumplir con los objetivos: No existe una adecuada segregación de funciones ya que por ejemplo el administrador es también el responsable del levantamiento del inventario.
- ✓ **Despliegue mediante políticas y procedimientos** - 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. El comisariato carece de

políticas y procedimientos documentados que aseguren un correcto otorgamiento de crédito según los parámetros definidos por la empresa, así como un adecuado manejo y recuperación de la cartera.

- ✓ Asimismo, Se carece de una normativa que regule la recepción de mercancías a proveedores.

7.3.4 Información y Comunicación



Gráficos 4 Información y Comunicación

Granera, M.R (2019)

Como se aprecia en el gráfico de calidad anterior, el resultado para el componente Información y Comunicación fue de 61%, los principios relacionados a éste en los que deben aplicarse mejoras son los siguientes:

- ✓ La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos claves que afectan el funcionamiento del control interno: No hay evidencia de manuales de control

interno documentados, donde se establezcan los canales apropiados para captar información claramente definidos y adecuados.

7.3.5 Actividades de Supervisión



Gráficos 5 Actividades de Supervisión

Granera, M.R (2019)

Como se aprecia en el gráfico de calidad anterior, el resultado para el componente Supervisión fue de 37%, los principios relacionados a éste en los que deben aplicarse mejoras son los siguientes:

- ✓ Monitoreo continuo y evaluaciones separadas - La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y funcionando: No velan por el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos ya que no los tienen establecidos. No existen planes de capacitación al personal clave de la empresa.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

- ✓ Evaluación y Comunicación de Deficiencias - La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la Junta Directiva y la Gerencia, según corresponda: Inexistencia por parte de la Administración la aplicación de monitoreo continuo y de las evaluaciones separadas que les permitan conocer la naturaleza y grado de los cambios que ocurren en el negocio, riesgos asociados al cambio, competencia y experiencia de los clientes.

Para medir la calidad del control interno establecido en el Comisariato del Hospital Alemán Nicaragüense se utilizó la siguiente metodología:

Medición de la calidad: El nivel de calidad del control interno depende de grado de cumplimiento de las aseveraciones “Presente” y “Funcionando”.

“**Presente**” se refiere a la determinación de que los componentes y principios relevantes existen en el diseño del sistema de control interno.

“**Funcionando**” se refiere a la determinación de que los componentes y principios relevantes se aplican como fueron concebidos y funcionan juntos.

Se visualiza todos los componentes del control interno presentes y funcionando de forma integrada. Los cinco componentes integrados ayudan a reducir, a un nivel aceptable, el riesgo de que la organización



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

no logre cumplir sus objetivos. Cuando se concluye que un componente no está presente y/o funcionando, o cuando los componentes no operan juntos, existe una **deficiencia significativa**.

Calificación: Calificación del grado de los estados "Presente "y "Funcionando":

Para la medición de la calidad de la aseveración "Presente" en cada punto de enfoque se aplicó la siguiente escala:

Bajo	1
Medio	2
Alto	3

Para determinar si el control está "Funcionando" integradamente con cada componente y principio aplicamos la siguiente escala de calificación a los puntos de enfoque:

Bajo	1
Medio	2
Alto	3

La calificación de cada principio será el promedio de la calificación de cada punto de enfoque en una escala de 0 a 100%.

La calificación de cada componente será el promedio de la calificación de cada principio en una escala de 0 a 100%.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

La calificación de la calidad del sistema resulta del promedio de las calificaciones de los estados "Presente y Funcionando" para cada principio y componente.

Y la escala de calificación se define a continuación:

A continuación, se presenta la matriz general de riesgos de Comisariato Hospital Alemán Nicaragüense:

Nivel de calidad: Alto para una calificación mayor a 80%.

Nivel de calidad: Medio para una calificación entre 60 y 80%.

Nivel de calidad: Bajo con una calificación menor a 60%.



En las páginas siguientes, se presenta un resumen de los puntos de enfoque que deben ser mejorados y las sugerencias propuestas después de haber evaluado el control interno al 31 de diciembre de 2018.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

Hallazgo No.1

Componente Entorno de Control	Nivel de prioridad: <input type="text" value=""/>
Principio	
1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.	
Punto de enfoque	
1.2. Establecimiento de normas de conductas ¿Tiene el Comisariato aprobado y divulgado un Código de Conducta debidamente articulado?	
Debilidad	
La organización carece de normas y disposiciones que regulen los comportamientos de las personas dentro de la misma.	
Recomendaciones	
Elaborar el código de conducta, éste debe contener como mínimo los siguientes aspectos: *Normas de comportamiento dentro y fuera de las instalaciones de la organización. *Cuidado de los recursos/activos. *Igualdad y equidad de género. *Manejo de la información. *Conflicto de intereses. *Relación con proveedores. *Relaciones con la sociedad. *Medio ambiente, salud y seguridad. * Sanciones Éste debe ser comunicado a todo el personal y se debe asegurar que sea entendido y adoptado por todos.	



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

Además se deben establecer mecanismos de medición para evaluar el cumplimiento del mismo.

Plan de acción y comentarios de la administración

Responsable: Administración

Acción: Se elaborará el código de conducta con los principios que deberán regir el comportamiento de los empleados

Fecha: 25 de feb. de 19



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

Hallazgo No.2

Componente Entorno de Control	Nivel de prioridad: ████████
Principio	
2. Supervisión Independiente de la Junta Directiva — El Consejo Directivo demuestra independencia de la alta dirección y ejerce la supervisión sobre el desarrollo y el desempeño del control interno.	
Punto de enfoque	
<p>1.4 Supervisión del sistema del control interno- ¿Se realizan supervisión a la Administración sobre el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos?</p> <p>2.4.1 Entorno de control- ¿La Dirección se mantiene informada sobre los avances a través de los informes que reciba, y actúa en consecuencia?</p>	
Debilidad	
La Gerencia del Comisariato no ejerce una supervisión adecuada sobre las labores ejercidas por la administración, ya que no cuentan con un instrumento que les permita evaluar las operaciones mensuales del comisariato.	
Recomendaciones	
La administración debe de elaborar y presentar mensualmente a la Gerencia todos informes necesarios y pertinentes para la correcta rendición de cuentas de las operaciones del comisariato.	
Plan de acción y comentarios de la administración	
<p>Responsable: Administración</p> <p>Acción: Se está procediendo a elaborar los informes de rendición de cuentas de las operaciones de relevancia del comisariato.</p> <p>Fecha: 25 de feb. de 19</p>	



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

Hallazgo No.3

Componente Evaluación de riesgos	Nivel de prioridad: ████████
Principio	
7. Identifica y Analiza Riesgos — La organización identifica los riesgos para el logro de sus objetivos a través de toda la organización y analiza los riesgos, como la base para determinar cómo los riesgos deben ser manejados.	
Punto de enfoque	
7.1. ¿La administración realiza seguimiento a las cuentas por cobrar mediante análisis de saldo de acuerdo a los niveles de mora de los clientes?	
Debilidad	
Se carece de instrumentos que permita que se realicen análisis sobre los riesgos de pérdida que presentan los saldos de cartera.	
Recomendaciones	
Se debe elaborar análisis de antigüedad de saldos mensualmente, con el objetivo de evaluar el riesgo de pérdida por cartera incobrable.	
Plan de acción y comentarios de la administración	
Responsable: Administración	
Acción: Se está procediendo a elaborar análisis de saldos de las cuentas por cobrar de forma mensual.	
Fecha: 25 de feb. de 19	



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

Hallazgo No.4

Componente Actividades de control	Nivel de prioridad:
Principio	
12. Despliegue mediante políticas y procedimientos - 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.	
Punto de enfoque	
12.1 Políticas y procedimientos establecidos para apoyar el despliegue de las directrices de la Administración. - ¿El comisariato ha adoptado, implementado y desarrollado con eficacia y eficiencia un manual o política de crédito? ¿Existen parámetros adecuados para otorgar los créditos?	
Debilidad	
El comisariato carece de políticas y procedimientos documentados que aseguren un correcto otorgamiento de crédito según los parámetros definidos por la empresa, así como un adecuado manejo y recuperación de la cartera.	
Recomendaciones	
Elaborar y documentar las políticas y manuales para los procesos de: a) Otorgamiento y límites de crédito. b) Administración de Cartera y Cobro.	
Plan de acción y comentarios de la administración	
Responsable: Administración Acción: Se está procediendo a elaborar manual de políticas y procedimientos para el manejo y control de las cuentas por cobrar. Fecha: 25 de feb. de 19	



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

Hallazgo No.5

Componente Actividades de control	Nivel de prioridad:
Principio	
12. Despliegue mediante políticas y procedimientos - 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.	
Punto de enfoque	
12.2 Políticas y procedimientos establecidos- ¿La Directiva y administración del comisariato establecieron políticas de recepción de mercancía?	
Debilidad	
Se carece de una normativa que regule la recepción de mercancías a proveedores.	
Recomendaciones	
<p>Elaborar las políticas y procedimientos para la recepción de mercadería donde se contener al menos:</p> <p>Documentación mínima requerida para la recepción.</p> <p>Actividades para la verificación de cantidades en dependencia del tipo de producto.</p> <p>Especificaciones sobre el estado de los empaques.</p> <p>Especificaciones sobre frescura del producto.</p>	
Plan de acción y comentarios de la administración	
<p>Responsable: Administración</p> <p>Acción: Se está procediendo a elaborar manual de políticas y procedimientos para el control del inventario</p> <p>Fecha: 25 de feb. de 19</p>	



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

Hallazgo No.6

Componente Evaluación de riesgos	Nivel de prioridad: ████████
Principio	
7. Identifica y Analiza Riesgos — La organización identifica los riesgos para el logro de sus objetivos a través de toda la organización y analiza los riesgos, como la base para determinar cómo los riesgos deben ser manejados.	
Punto de enfoque	
7.3. ¿La Entidad ha implementado una matriz de riesgos (Perfil de Riesgos) con sus respectivos procedimientos y sistemas, para la evaluación periódica de sus riesgos, que incluyan a todas las áreas de operación, clientes, productos, jurisdicción, canales y servicios que ofrezca?	
Debilidad	
La administración del Comisariato carece de sistema de identificación y evaluación de riesgos.	
Recomendaciones	
Definir un sistema de gestión de riesgos que le permita gestionar riesgos relevantes de sus principales actividades: Ventas Otorgamiento de Créditos Administración y manejo de mercancías	
Plan de acción y comentarios de la administración	
Responsable: Administración Acción: Se está procediendo a elaborar la matriz de riesgos para las principales actividades del comisariato. Fecha: 25 de feb. de 19	



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

Hallazgo No.7

Componente Evaluación de riesgos	Nivel de prioridad: ████████
Principio	
7. Identifica y Analiza Riesgos — La organización identifica los riesgos para el logro de sus objetivos a través de toda la organización y analiza los riesgos, como la base para determinar cómo los riesgos deben ser manejados.	
Punto de enfoque	
7.4 ¿Existe una provisión para cuentas incobrables?	
Debilidad	
No se están provisión las cuentas incobrables.	
Recomendaciones	
Es recomendable realizar una estimación significativa de los créditos incobrables sobre las posibles pérdidas que se pueden presentar en el transcurso de la actividad laboral de la empresa lo que nos ayudara a salvaguardar los intereses del comisariato y que esta pueda continuar cumpliendo con sus clientes y con sus obligaciones a corto plazo.	
Plan de acción y comentarios de la administración	
Responsable: Administración	
Acción:	
Fecha: 25 de feb. de 19	



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

7.4 Propuesta de un manual de control interno para la administración de las cuentas por cobrar del Comisariato del Hospital Alemán.

El manual de control interno es un documento escrito en el cual se describen las políticas, funciones y normas y procedimientos para el desarrollo del trabajo dentro del comisariato del hospital Alemán Nicaragüense. Con la elaboración de este manual se busca describir todo lo expuesto en la ejecución de los procesos relacionados con las cuentas por cobrar.

En el manual se describirá en forma clara las políticas establecidas de acuerdo a las normas estatutarias y legales existentes, así como también, los objetivos y procedimientos a seguir.

El manual de control interno plasmará políticas y procedimientos para llevar a cabo los otorgamientos o concesión de un crédito, o un cobro de una deuda incobrable a un cliente moroso, que se ha excedido en la fecha de pago, o los requisitos o pasos a seguir para el otorgamiento de un crédito a un cliente del comisariato. Véase Anexo 2: Manual de políticas de crédito y cobro.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

VIII. Conclusiones

Conforme nuestro entendimiento de los aspectos importantes de las cuentas por cobrar, comprendimos que una gestión eficiente sobre las cuentas por cobrar permite a la empresa recuperar rápidamente el capital invertido en los productos y/o servicio vendidos. El ingreso de estos fondos ayuda a la empresa a pagar los gastos y costos que se incurrieron para la venta de los productos, como también para pagar obligaciones tributarias, entre otras cosas. El flujo de caja (informe financiero que detalla los flujos de ingresos y egresos de efectivo que tiene una empresa en determinado momento) es de vital importancia para la sobrevivencia de cualquier empresa. Es por ello que la gestión eficiente en el cobro de las facturas es clave para el éxito de tu empresa. Asimismo, comprendimos que es vital identificar a los clientes buenos y los a los malos, esto se puede realizar cuando se tiene una estrategia de cobro definida por la empresa, se comienza a identificar qué clientes son los que siempre se retrasan. Lo importante de la estrategia de cobro es poder ir almacenando las gestiones y comunicaciones con el deudor para luego emitir informes de gestión y generar kpis (Indicadores comerciales de ventas) que nos permitan identificar con facilidad dichos clientes, con el objeto de aplicar una estrategia diferente sobre ellos.

Esto da lugar a conocer a cabalidad el comportamiento de pago de tus clientes te ayudará a identificar quiénes de ellos son los que afectan más tu flujo de caja, permitiendo definir tu estrategia de crédito a tus clientes, en donde podrás conceder, o no, plazos de pago más favorables a aquellos clientes más rentables, y ser más riguroso con aquellos menos rentables.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

De acuerdo a nuestro análisis constatamos que los colaboradores del comisariato desconocen la existencia de la política de crédito, además consideran inadecuado el plazo de crédito de 50 días; considerando como inadecuada esta política de crédito para los intereses del comisariato y que no contribuye a la buena gestión de la recuperación de la cartera; sin embargo consideramos que con la aplicación de controles internos adecuados garantizarían la recuperación de las cuentas por cobrar tales como el análisis periódico de la cartera para clasificar y crear provisión de las cuentas incobrables y las cuentas de dudosa recuperación o credibilidad.

En base al resultado de la evaluación de los componentes del Marco Integrado COSO 2013, se obtiene que la empresa tiene un nivel de confianza de 52% es baja, debido a que el comisariato no cuenta con una estructura bien definida ni un plan estratégico donde se definan los objetivos que quiere llegar a alcanzar, evidencia que el sistema de control interno del comisariato del hospital Alemán Nicaragüense necesita mejoras importantes para que sus controles internos alcancen niveles óptimos, entre las más significativas esta la elaboración del manual de las políticas de créditos donde contenga los procedimientos o mecanismos que la empresa utilizará para efectuar el cobro de las cuentas por cobrar cuando estas han llegado a su vencimiento o lo han sobrepasado.

El código de conducta del personal que sirva de base para las actuaciones en el desempeño del personal y que estas sean sustentadas en dichos principios. Elaborar periódicamente análisis de antigüedad de saldos tomando como marco de referencia el tiempo de permanencia en mora de los créditos existente al cierre del ejercicio, para clasificar y crear provisión de cuentas incobrables.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

La implementación de una matriz de riesgos para clientes y posteriormente automatizarla, automatizar el proceso de filtrado en las bases de datos de personas circuladas en listas de riesgos.

El comisariato debe reestructurar las políticas de crédito, en relación a la gestión de cobro que se base en la clasificación de clientes, segmentación de los clientes por capacidad de pago, plazo de vencimiento de facturas, entre otros, automatizar los expedientes de los clientes y sus créditos; emitir los informes oportunos que contengan información de relevancia de las características de los clientes y sus pagos.

En fin, la gestión actual no garantiza la recuperación oportuna de la cartera, es necesario que se hagan los correctivos necesarios basados en procesos que partan desde el comportamiento crediticio del cliente hasta su pago.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

IX. Recomendaciones

El grado de afectación de la gestión de las cuentas por cobrar en el comisariato se ve evidenciado en la recuperación de la cartera que con el tiempo puede afectar su liquidez, esto se sustenta con la cantidad de cuentas incobrables que presenta el comisariato por consiguiente es necesario que reestructure la política de crédito que les otorgan a los clientes conforme a la competencia y al mercado mejorando así la recuperación de la cartera.

Recomendamos implementar políticas y procedimientos para evaluar a los clientes y a los futuros clientes verificando sus antecedentes crediticios, capacidad de pago y situación financiera, actualizando de forma periódica la base de datos del sistema del comisariato a fin de mitigar el riesgo que está expuesto el comisariato, permitiendo con esto tomar las decisiones correctas al momento de otorgar los créditos.

Establecer los controles que permitan evaluar el cumplimiento y funcionamiento de las operaciones del comisariato que sirvan para la toma de decisiones adecuadas y oportunas.

Realizar una estimación significativa de los créditos incobrables sobre las posibles pérdidas que se pueden presentar en el transcurso de la actividad laboral de la empresa lo que nos ayudara a salvaguardar los intereses del comisariato y que esta pueda continuar cumpliendo con sus clientes y con sus obligaciones a corto plazo.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

Implementar el manual de políticas, normas y procedimientos propuesto, donde se establecen los procedimientos relacionados con la gestión de cobro, clasificación de clientes, segmentación de los clientes por capacidad de pago, plazo de vencimiento de facturas, entre otros; y que brinde al personal un instrumento de consulta y adiestramiento para el desarrollo de las funciones en relación a la administración de la cartera del comisariato.



2018”.

“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período

X. Bibliografía

- Amado, R. R. (Julio de 2009). *repositorio.ausjal.org*. Obtenido de repositorio.ausjal.org/handle/20.500.12032/423630
- Bravo Malpica, G. O., & Monfragón Reyes, H. (2010). *Administración Financiera*. México D.F.: Intituto Politécnico Nacional.
- Cardona, C. R. (2010). *Fundamentos de Administración (3a. ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cerchiaro, L. B. (26 de abril de 2017). <https:// analisisfinancieroblog.wordpress.com>. Obtenido de <https:// analisisfinancieroblog.wordpress.com/2017/04/26/indicadores-financieros/>
- Delgado, M. S. (2014). *Administración 1*. México: Grupo Editorial Patria.
- Gaitán, R. E. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales tercera edición*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Gitman, L. J. (2007). *Principios de Administración Financiera Décimo Primera Edición*. México: PEARSON Educación.
- Gitman, L. J. (2012). *Principios de Administración Financiera Décima Segunda Edición*. México: PERSON EDUCACIÓN.
- Horne, J. C. (1999). *Administración Financiera Décima Edición*. México: Prentice Hall.
- IASB. (2015). *Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES)*. Londres, Inglaterra.
- Ladino, E. (2009). *Control Interno: Informe COSO*. El Cid Editor.
- Luna, Y. B. (2012). *Auditoría Integral: Normas y Porcedimientos (2a. ed.)*. Bogotá D.C.: Ecoe Ediciones.
- Lybrand, C. &. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Mantilla, S. A. (2013). *Auditoría del Control Interno Tercera Edición*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones Ltda.
- Martínez, Á. M. (2011). *Contabilidad General (4a. ed.)*. Bogotá D.C.: Ecoe Ediciones.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

MARTÍNEZ, E. A. (Julio de 2016). *Evaluación Del Control Interno En Los Procedimientos*. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni>: <http://repositorio.unan.edu.ni/4697/1/5988.pdf>

Mendoza Roca, C., & Olson Ortiz, T. (2016). *Contabilidad Financiera para Contaduría y Administración*. Barranquilla : Universidad del Norte.

Molina, A. d. (13 de Diciembre de 2016). <https://www.esan.edu.pe>. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe>: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>

Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.

Morales, V. T. (2014). *Administración en ventas*. México D.F.: Grupo Editorial Partria.

O´donnel, K. (1993). *Elementos de administración moderna*. México: McGraw-Hill.

Padilla, M. C. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2009). *Definiciones. De: Definición de Tarjeta de Crédito*. Obtenido de <https://definicion.de>: <https://definicion.de/tarjeta-de-credito/>

Pérez Porto, J., & Merino, M. (2012). *Definicion.De Definición de transferencia*. Obtenido de <https://definicion.de>: <https://definicion.de/transferencia/>

Pérez Porto, J., & Merino, M. (2012). *Definiciones.De: Definición de Cheque*. Obtenido de <https://definicion.de>: <https://definicion.de/cheque/>

Pinedo, V. H. (2012). *Gestión de Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez*. Obtenido de [www.repositorioacademico:](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilar_vh.pdf)
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilar_vh.pdf

Puerta, P. C. (2014). *Gestión Administrativa de la Actividad Comercial Manual Teórico*. Madrid: Editorial CEP, S.L.

Reyes, E. G. (2014). *WordPress*. Obtenido de <https://enriqueguzmanreyes.wordpress.com>:
<https://enriqueguzmanreyes.wordpress.com/2014/12/15/sistema-de-pago-en-internet/>

Rodríguez, J. I. (2015). *Evaluación del control interno de cuentas por cobrar*. Managua.

Stephen A. Ross, R. W. (2010). *Fundamentos de finanzas corporativas*. México, D. F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Toro, D. B. (2014). *Análisis Financiero: enfoque y proyecciones*. Bogotá: Ecoe Ediciones.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

XI. Anexos



2018”.

“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período

Anexo I. Entrevista al Gerente Propietario del Comisariato Hospital Alemán Nicaragüense.

GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA GERENCIA ADMINISTRATIVA CONTABLE

Nombre del entrevistado: _____

Puesto que desempeña: Gerente, propietario

Fecha: 02 / 02 / 2019

Hora de Inicio: 9:32 am **Hora Final:** 10:45 am

Objetivo de la Entrevista Recibir información a fin de conocer la situación actual en la que se encuentra la empresa “Evaluación del Control Interno de las cuentas por cobrar a clientes del comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al Marco Integrado COSO 2013 para el período 2018”, como base fundamental para la toma de decisiones.

Items	Preguntas Cerradas	Si	No
1	¿Cómo se clasifican las Cuentas por Cobrar en el Balance General? Indique las sub cuentas, de mayor a menor relevancia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	¿Se realizan análisis de antigüedad de saldos?, ¿Si la respuesta es afirmativa, cada cuánto se elabora, con qué frecuencia se informan los resultados a la gerencia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	¿Se llevan registros individuales por cliente para el adecuado manejo de las Cuentas por Cobrar? ¿Se cuenta con un sistema informático para el registro de los mismos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	¿Existen políticas definidas en cuanto a plazo, límites de crédito y condiciones de pago de las Cuentas por Cobrar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	¿Qué controles se han parametrizado en el sistema informático para el otorgamiento y administración del crédito por cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	¿Cómo se definen los plazos y límites máximos de crédito?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	¿Existen autorizaciones especiales para sobrepasar los plazos y límites definido?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	¿Quién da esas autorizaciones y bajo cuáles condiciones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



2018”.

“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período

- | | | | |
|-----------|---|--------------------------|--------------------------|
| 9 | ¿Se confirman los saldos con los deudores, se concilian los mismos contra los registros contables, se investigan y se aclaran las diferencias resultantes? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | ¿Se cuentan con políticas y procedimientos establecidos para la gestión de cobro? ¿Me los podría facilitar?) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 | ¿Se envían estados de cuentas y/o recordatorios de pagos a las personas que tienen saldos morosos con el comisariato? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 | ¿Qué tratamiento o políticas se emplean para los saldos irrecuperables? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13 | ¿Se provisionan saldos incobrables? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14 | ¿Se establecen mecanismos de control para determinar las cuentas pendientes de cobranzas? ¿De existir estos mecanismos, se encuentran normados por las autoridades? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15 | ¿Se autorizan créditos a los empleados del comisariato; quién los autoriza? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16 | ¿Bajo qué condiciones se otorgan los créditos a los empleados? ¿Existe una política o normativa donde se indiquen estas condiciones | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17 | ¿Cómo son recuperados los créditos otorgados a empleados del comisariato? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18 | ¿Se cuenta con algún documento, factura o pagaré firmado por el cliente por cada crédito otorgado? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



2018”.

“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período

Anexo II. Entrevista a la administradora del comisariato del Hospital Alemán

Nicaragüense.

GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA GERENCIA ADMINISTRATIVA CONTABLE

Nombre del entrevistado: _____

Puesto que desempeña: Administradora

Fecha: 1 /Febrero / 2019

Hora de

Inicio:

07: 50 a.m

Hora Final: 09: 57 a.m.

Objetivo de la Entrevista

Recibir información a fin de conocer la situación actual en la que se encuentra la empresa “Evaluación del Control Interno de las cuentas por cobrar a clientes del comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al Marco Integrado COSO 2013 para el período 2018”, como base fundamental para la toma de decisiones.

Items	Preguntas Cerradas	Si	No
1	¿Está organizada la entidad en función de su visión, misión y objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	¿Está la estructura organizacional subordinada a su Planeación Estratégica y formalizada en un Manual de Organización a la medida de la naturaleza de sus actividades y operaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	¿Existe un organigrama autorizado en el cual se aprecian visualmente las relaciones jerárquicas o de autoridad, funcionales y de comunicación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	¿La descripción de las funciones para cada cargo existente, permiten identificar claramente las responsabilidades de cada trabajador?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	¿Se establecen los requisitos mínimos o el perfil de conocimientos y experiencia que debe reunir cada cargo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



2018”.

“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período

6	¿Se tiene fijada la autoridad en los distintos niveles de mando separados adecuadamente los que correspondan a actividades incompatibles, de manera que cada ejecutivo asuma la responsabilidad del área de su competencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	¿Delegan los ejecutivos de los niveles superiores la autoridad necesaria a los niveles inferiores para que estos puedan tomar decisiones en los procesos de operación y cumplir las funciones o responsabilidades que les sean asignadas?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	¿Mantiene la estructura organizacional el principio de unidad de mando en todos los niveles?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	¿Se establecen y mantienen líneas definidas y recíprocas de comunicación entre los diferentes niveles?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10	¿Las líneas de comunicación son accesibles a todos los niveles, de manera que les permitan la adopción de decisiones oportunas?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11	¿Decide la autoridad solamente sobre asuntos que no se puedan decidir en los niveles inferiores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	¿ Se tiene establecido un enfoque conceptual de gerencia por resultados?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	¿Se establecen y existe independencia y separación entre funciones incompatibles como son las de autorización, ejecución, registro, custodia de fondos, valores y bienes, y control de las operaciones? mantienen líneas definidas y recíprocas de comunicación entre los diferentes niveles?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
14	¿Se tiene establecido en todos los niveles de mando un adecuado nivel y alcance de supervisión?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
15	¿Garantiza esa supervisión el logro de los objetivos del control interno?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período

2018”.

16	La supervisión se realiza mediante: ¿La indicación de las funciones y responsabilidades atribuidas a cada trabajador del comisariato?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	¿La aprobación del trabajo en puntos críticos del desarrollo para asegurar que avanza según lo previsto?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
18	¿La estructura organizacional del comisariato funciona mediante Manuales de Procedimientos que regulan la ejecución de las operaciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
19	¿Los Manuales son de fácil comprensión y aplicación?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20	¿Han sido ampliamente difundidos dichos manuales entre los trabajadores?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
21	¿Toda operación, cualquiera sea su naturaleza, que se realiza en el comisariato, cuenta con la documentación necesaria y suficiente que la respalda y demuestra?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
22	¿Dicha documentación contiene la información adecuada para identificar la naturaleza, finalidad y resultados de cada operación y facilita su análisis?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
23	¿Tienen establecido el uso permanente de formularios prenumerados al momento de su impresión, para todas sus operaciones normales?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	¿El sistema de formularios prevé el número de copias, el destino de cada una y las firmas de autorización necesarias?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	¿Prevé los procedimientos de control adecuados para sustentar toda operación financiera o administrativa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	¿Los formularios pendientes de uso son controlados?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



2018”.

“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período

- | | | | |
|----|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 27 | ¿Se asigna la responsabilidad por su custodia y control de entrega y recibo a un trabajador determinado? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28 | ¿La documentación de respaldo de las operaciones es archivada siguiendo un orden lógico, de fácil acceso y utilización? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29 | ¿Es conservada adecuadamente, preservándola de cualquier contingencia, por el tiempo mínimo que señalan las disposiciones legales sobre la materia? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30 | ¿El comisariato cuenta con un sistema de información, que permite obtener, registrar, computar, compilar, controlar y comunicar información en forma correcta y oportuna relativa a la actividad que realiza, acorde con la dimensión, características y especialidad del comisariato? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 31 | Si se tienen automatizadas parcialmente sus operaciones: ¿Se tiene en cuenta:
los mecanismos de autorización y prueba de los sistemas;
la documentación adecuada de los programas y aplicaciones;
la validación de la información que ingresa y sale del sistema;
la restricción del acceso al computador;
la protección física del equipo y de los programas y aplicaciones,
y la seguridad de los archivos? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 32 | ¿El acceso a los recursos y registros está limitado a los Funcionarios y empleados autorizados para ello, quienes están obligados a rendir cuenta de la custodia o utilización de los mismos? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33 | ¿Para el cumplimiento de dicha responsabilidad se comparan periódicamente los recursos con los registros contables? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 34 | ¿La información contable que proporciona el departamento de contabilidad es mensual? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 35 | ¿Según los resultados de los períodos anteriores, sabe cómo se encuentra la rentabilidad de la empresa? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 36 | ¿Han contratado auditores externos, que les revise la información financiera? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período

2018”.

- | | | | |
|----|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 37 | ¿Utilizan herramientas de análisis financiero para conocer la situación de la empresa? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 38 | ¿Una vez que obtiene los estados financieros procede a elaborar informes de análisis financiero? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 39 | ¿Posee información acerca de opciones de financiamiento o modelos de inversión? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 40 | ¿Lleva control del ciclo de conversión del efectivo, análisis de liquidez y capital de trabajo? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.



Anexo III. Análisis de Antigüedad de Saldos

Comisariato Hospital Alemán Nicaragüense Período al 31 de diciembre de 2018 Análisis de Antigüedad de saldos

Código Empleado	Nombre	Fecha de Factura	Fecha Vencimiento	Días Mora	0 Días	1 -30 Días	31 -60 Días	61-90 Días	Más de 90 Días	Total general
MIN00809	Lucas José Solano Baltodano Ludwing Hely Ramírez	19/12/2018	7/2/2019	0	8,870.40					8,870.40
MIN01075	Solórzano	24/11/2018	13/1/2019	0	3,412.40					3,412.40
MIN01093	Víctor Daniel Pérez Zapata	25/11/2018	14/1/2019	0	6,284.20					6,284.20
MIN01093	Víctor Daniel Pérez Zapata	25/12/2018	13/2/2019	0	5,997.12					5,997.12
MIN01102	Wilder José Ruiz Narváez Norman Salvador Medina	29/11/2018	18/1/2019	0	8,630.20					8,630.20
MIN01149	Sánchez	21/12/2018	9/2/2019	0	3,214.20					3,214.20
MIN01202	Juana Jazmina Cruz Delgado Martin Alexander Hernández	5/12/2018	24/1/2019	0	2,503.10					2,503.10
MIN01216	Hernández	13/11/2018	2/1/2019	0	5,670.36					5,670.36
MIN01301	José Ángel Cruz	28/11/2018	17/1/2019	0	1,920.36					1,920.36
MIN01312	Lester Rafael Merlo Guido	27/12/2018	15/2/2019	0	6,634.68					6,634.68
MIN01397	Kevin Josué Gutiérrez Valle	25/11/2018	14/1/2019	0	7,105.10					7,105.10
MIN01398	José Enrique Rivas García	16/9/2018	5/11/2018	57			3,105.10			3,105.10
MIN01399	Ana Elisabeth Flores Medina Ramón Enrique Gutiérrez	27/8/2018	16/10/2018	77				1,905.10		1,905.10
MIN01400	López 7112-Freddy Andrés	18/8/2018	7/10/2018	86				2,103.10		2,103.10
MIN01401	Hernández	28/12/2018	16/2/2019	0	6,890.30					6,890.30
MIN01467	Allan Gabriel Maltez Mejía	23/11/2018	12/1/2019	0	8,800.54					8,800.54



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.



Código Empleado	Nombre	Fecha de Factura	Fecha Vencimiento	Días Mora	0 Días	1 -30 Días	31 -60 Días	61-90 Días	Más de 90 Días	Total general
MIN01486	Martha Cristina Medina Suarez	26/11/2018	15/1/2019	0	3,369.28					3,369.28
MIN01505	Pablo José Pichardo Montes	28/11/2018	17/1/2019	0	5,008.84					5,008.84
MIN01528	6515-Gonzalo Domingo Castillo	21/11/2018	10/1/2019	0	6,886.28					6,886.28
MIN01529	6942-Roger Rafael Díaz Palacios	22/11/2018	11/1/2019	0	4,229.00					4,229.00
MIN01530	Magaly Argentina Aguirre Aguilar	23/11/2018	12/1/2019	0	1,996.00					1,996.00
MIN01531	Xóchitl Mercedes Romero Góngora	24/11/2018	13/1/2019	0	1,661.00					1,661.00
MIN01532	Franklin Enrique Morales Hernández	25/11/2018	14/1/2019	0	5,308.00					5,308.00
MIN01533	José Ángel Aguilar González	26/11/2018	15/1/2019	0	5,596.00					5,596.00
MIN01534	Norma Elena Silva Gutiérrez	27/11/2018	16/1/2019	0	4,769.00					4,769.00
MIN01535	Carlos Noé Romero Torres	28/11/2018	17/1/2019	0	5,008.00					5,008.00
MIN01567	Elia Argentina Suarez Mejía	29/11/2018	18/1/2019	0	5,482.00					5,482.00
MIN01568	José Dionisio Cerda Mercado	30/11/2018	19/1/2019	0	3,332.00					3,332.00
MIN01569	José Rodrigo Ruiz Silva	1/12/2018	20/1/2019	0	6,711.00					6,711.00
MIN01570	Aura María Castellón Dávila Marcos Antonio Toruño	2/12/2018	21/1/2019	0	5,674.00					5,674.00
MIN01571	Miranda	3/12/2018	22/1/2019	0	4,038.00					4,038.00
MIN01572	Larry Javier Hurtado Martínez	4/12/2018	23/1/2019	0	1,160.00					1,160.00
MIN01573	Enrique Ezequiel Ruiz Borge	5/12/2018	24/1/2019	0	6,774.00					6,774.00
MIN01574	Derbi Leonel Solís Valle	16/12/2018	4/2/2019	0	2,717.42					2,717.42
MIN01580	Sergio Xavier Ramírez Cuadra	23/11/2018	12/1/2019	0	5,417.42					5,417.42
MIN01621	Gabriel Ernesto Soto Ruiz	22/8/2018	11/10/2018	82				7,368.48		7,368.48
MIN01658	Raquel Desiré Torres Esquivel	27/11/2018	16/1/2019	0	6,942.24					6,942.24
MIN01667	Elton Somier Valverde Arauz	24/11/2018	13/1/2019	0	1,868.24					1,868.24
MIN01768	Karen Yahosca Barrera Pastora	20/11/2018	9/1/2019	0	2,650.24					2,650.24
MIN01847	Rosa Delfina Corea Solano	15/11/2018	4/1/2019	0	3,018.24					3,018.24
MIN01930	María Inés Aguirre Vásquez	20/6/2018	9/8/2018	145					2,145.12	2,145.12



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.



Código Empleado	Nombre	Fecha de Factura	Fecha Vencimiento	Días Mora	0 Días	1 -30 Días	31 -60 Días	61-90 Días	Más de 90 Días	Total general
MIN01961	Margina Irene García	28/12/2018	16/2/2019	0	3,531.04					3,531.04
MIN01962	José Leonardo Pérez	24/11/2018	13/1/2019	0	2,439.04					2,439.04
MIN01981	Betty Solange Salmerón Bolaños	23/11/2018	12/1/2019	0	2,125.52					2,125.52
MIN02004	Santiago Alfredo Flores López	29/11/2018	18/1/2019	0	1,424.50					1,424.50
MIN02005	Bismarck Antonio López Vividea	25/10/2018	14/12/2018	18		1,819.20				1,819.20
MIN02021	6163-Claudio Antonio Hernández López	30/11/2018	19/1/2019	0	2,778.50					2,778.50
MIN02038	Durley Yamil Valle Altamirano	28/12/2018	16/2/2019	0	2,131.26					2,131.26
MIN02039	José Antonio Ruiz Matute	29/12/2018	17/2/2019	0	2,131.26					2,131.26
MIN02040	Juan Francisco Aguirre	30/12/2018	18/2/2019	0	3,321.26					3,321.26
MIN02041	Humberto José Gaitán Muñoz	31/12/2018	19/2/2019	0	2,131.26					2,131.26
MIN02042	Saúl Enrique Vásquez Martínez	1/12/2018	20/1/2019	0	6,987.00					6,987.00
MIN02052	Victoria Del Rosario Rodríguez Maradiaga	12/12/2018	31/1/2019	0	2,131.26					2,131.26
MIN02053	José Tomas García González	23/12/2018	11/2/2019	0	2,131.26					2,131.26
MIN02054	Marco Josué Malespín Espinoza	4/12/2018	23/1/2019	0	5,684.22					5,684.22
MIN02055	Jeyson Antonio Pérez Espinoza	5/12/2018	24/1/2019	0	2,131.26					2,131.26
MIN02056	Eduardo Enrique Márquez López	6/12/2018	24/1/2019	0	1,131.26					1,131.26
MIN02057	Meysther Daniel Abrego Guzmán	7/12/2018	25/1/2019	0	2,131.26					2,131.26
MIN02058	Marvin Filemón Castiblanco Campos	18/12/2018	6/2/2019	0	4,922.42					4,922.42
MIN02127	Winston Alberto Reyes Llanes	19/11/2018	8/1/2019	0	1,391.20					1,391.20
MIN02142	Giancarlos Mora Ramírez	19/12/2018	7/2/2019	0	7,413.60					7,413.60
MIN02150	Edgard José Madrigal Godínez	5/12/2018	24/1/2019	0	2,901.20					2,901.20
MIN02165	Wilfredo Delgadillo Alarcón	20/11/2018	9/1/2019	0	7,218.60					7,218.60
MIN02200	Ángel Armando Oconor Sequeira	15/11/2018	4/1/2019	0	664.20					664.20
MIN02219	Oscar Pastor García Morales	2/10/2018	21/11/2018	41			4,819.40			4,819.40



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.



Código Empleado	Nombre	Fecha de Factura	Fecha Vencimiento	Días Mora	0 Días	1 -30 Días	31 -60 Días	61-90 Días	Más de 90 Días	Total general
MIN02241	Prueba5 De Almorí	26/10/2018	15/12/2018	17		1,277.70				1,277.70
MIN02273	Íngrid María Mejía Ramírez	22/12/2018	10/2/2019	0	1,275.90					1,275.90
MIN02290	Lester Alberto Delgadillo Salgado	28/11/2018	17/1/2019	0	1,751.90					1,751.90
MIN02302	Darlayne Andrea Peralta Paniagua	29/10/2018	18/12/2018	14		3,647.96				3,647.96
MIN02306	Carlos José Pérez García	22/11/2018	11/1/2019	0	2,167.96					2,167.96
MIN02384	María Lucia Medina	7/12/2018	26/1/2019	0	1,620.66					1,620.66
MIN02426	Danae Sareth Sequeira Sevilla	30/11/2018	19/1/2019	0	2,502.66					2,502.66
MIN02437	Rigoberto Rodríguez Salinas	3/12/2018	22/1/2019	0	1,627.32					1,627.32
MIN02438	Edgard El more Miranda Rizo	5/12/2018	24/1/2019	0	4,084.00					4,084.00
MIN02439	Rudy José Rostran Urrutia	5/12/2018	24/1/2019	0	2,534.00					2,534.00
MIN02440	Brigeth Carolina Hernández Martínez	5/12/2018	24/1/2019	0	2,819.00					2,819.00
MIN02441	Bertha Yarilsa Rugama	5/12/2018	24/1/2019	0	2,504.00					2,504.00
MIN02442	William Alberto Zamora Canales	7/12/2018	26/1/2019	0	5,179.00					5,179.00
MIN02448	Marlon Alberto Calero García	5/12/2018	24/1/2019	0	6,990.00					6,990.00
MIN02449	Ariel Antonio Espinoza Campos	5/12/2018	24/1/2019	0	5,719.00					5,719.00
MIN02450	Francisco José Salgado Martínez	5/12/2018	24/1/2019	0	4,729.00					4,729.00
MIN02451	Carlos Alberto Gutiérrez Hernández	5/12/2018	24/1/2019	0	5,738.00					5,738.00
MIN02452	Francisco David Guadamuz Mayorga	7/12/2018	26/1/2019	0	5,074.00					5,074.00
MIN02453	Scarleth Daniela Archibold González	5/12/2018	24/1/2019	0	4,233.00					4,233.00
MIN02454	Mario Antonio Salas Trejos	13/11/2018	2/1/2019	0	7,517.66					7,517.66
MIN02457	Erick Iván Navas Amador	18/8/2018	7/10/2018	86				1,514.84		1,514.84
MIN02468	Alma Iris Gutiérrez	18/10/2018	7/12/2018	25		1,321.42				1,321.42
MIN02469	María Emperatriz Martínez Salgado	26/11/2018	15/1/2019	0	1,709.42					1,709.42



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.



Código Empleado	Nombre	Fecha de Factura	Fecha Vencimiento	Días Mora	0 Días	1 -30 Días	31 -60 Días	61-90 Días	Más de 90 Días	Total general
MIN02479	Alejandro Antonio Brenes Urbina	27/9/2018	16/11/2018	46			6,496.72			6,496.72
MIN02481	Manuel De Jesús Mendieta Palacios	28/11/2018	17/1/2019	0	5,696.72					5,696.72
MIN02532	Reyna Isabel García Narváez	23/11/2018	12/1/2019	0	995.80					995.80
MIN02595	Manuel Antonio Escobar González	28/11/2018	17/1/2019	0	1,417.80					1,417.80
MIN02669	Ludwing Lenin Arana Mayorga	25/11/2018	14/1/2019	0	1,310.60					1,310.60
MIN02680	Elizabeth Antonia Rosales Espinoza	24/12/2018	12/2/2019	0	11,524.60					11,524.60
MIN02720	Yaoska Patricia Manzanares Ojeda	28/12/2018	16/2/2019	0	1,724.30					1,724.30
MIN02726	Joselyn De Los Ángeles Alonzo	22/10/2018	11/12/2018	21		1,410.16				1,410.16
MIN02743	Santos Alfredo Chavarría Castro	29/11/2018	18/1/2019	0	6,696.06					6,696.06
MIN02752	Silvio Antonio Peralta Espinoza	29/11/2018	18/1/2019	0	1,140.02					1,140.02
MIN02767	Bryan De Jesús López	13/12/2018	1/2/2019	0	1,016.00					1,016.00
MIN02859	Cairo Manuel González Rodas	21/11/2018	10/1/2019	0	1,572.00					1,572.00
MIN02891	Bismarck Alfredo Gaitán Fajardo	19/11/2018	8/1/2019	0	13,412.00					13,412.00
MIN02987	Jazar Mabeth Suazo Narváez	20/9/2018	9/11/2018	53			5,102.00			5,102.00
MIN02987	Jazar Mabeth Suazo Narváez	19/10/2018	8/12/2018	24		1,700.00				1,700.00
MIN02989	Michael Alexander Alvarado Fonseca	21/11/2018	10/1/2019	0	1,704.00					1,704.00
MIN03019	Álvaro Luis Olivares Gámez	22/10/2018	11/12/2018	21		1,706.00				1,706.00
MIN03020	Ricardo Fulgencio Sánchez	28/12/2018	16/2/2019	0	1,062.66					1,062.66
MIN03093	Dayanara Del Socorro González Picado	4/10/2018	23/11/2018	39			1,306.66			1,306.66
MIN03097	Elías Josué Silva Silva	13/11/2018	2/1/2019	0	9,053.56					9,053.56
MIN03172	José Ramón Pérez Reyes	4/12/2018	23/1/2019	0	10,878.78					10,878.78
MIN03304	Karen Melissa Luna Vega	18/12/2018	6/2/2019	0	1,179.38					1,179.38
MIN03322	Scarleth Vanessa Téllez Pérez	23/11/2018	12/1/2019	0	2,043.38					2,043.38



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.



Código Empleado	Nombre	Fecha de Factura	Fecha Vencimiento	Días Mora	0 Días	1 -30 Días	31 -60 Días	61-90 Días	Más de 90 Días	Total general
MIN03443	Carolina Yahoska Ardon Díaz	16/12/2018	4/2/2019	0	1,365.70					1,365.70
MIN03508	Ivania Sorayda Ortega García	11/10/2018	30/11/2018	32			803.24			803.24
MIN03509	Blanca Azucena Solís Alfaro Luis Alexander Vallejos	29/12/2018	17/2/2019	0	8,895.74					8,895.74
MIN03534	Lezama	24/12/2018	12/2/2019	0	715.88					715.88
MIN03539	Carmen Adela Flores Gutiérrez	14/10/2018	3/12/2018	29		1,192.62				1,192.62
MIN03552	David Trinidad Mercado López	28/12/2018	16/2/2019	0	1,246.32					1,246.32
MIN03559	Juan Carlos Mora Murillo	8/10/2018	27/11/2018	35			8,955.16			8,955.16
MIN03574	Walter Antonio Mojica López Karla Patricia Gutiérrez	20/11/2018	9/1/2019	0	2,727.58					2,727.58
MIN03614	Sequeira Karla Patricia Gutiérrez	25/11/2018	14/1/2019	0	1,527.58					1,527.58
MIN03614	Sequeira	15/12/2018	3/2/2019	0	1,051.20					1,051.20
MIN03659	Eva Del Rosario Aragón Rivas	16/11/2018	5/1/2019	0	11,053.20					11,053.20
MIN03670	Néstor José López Miranda	17/12/2018	5/2/2019	0	7,053.20					7,053.20
MIN03681	Bladimir Gutiérrez Ruiz	18/9/2018	7/11/2018	55			3,041.20			3,041.20
MIN03682	Reyna Patricia Blanco Ibsen Adolfo Salvatierra	20/11/2018	9/1/2019	0	1,103.60					1,103.60
MIN03687	Carrillo	29/11/2018	18/1/2019	0	1,783.60					1,783.60
MIN03737	Lester José Raudez Hernández	21/12/2018	9/2/2019	0	2,045.60					2,045.60
MIN03751	Lester Manuel Jalinas Alemán	20/10/2018	9/12/2018	23		1,640.80				1,640.80
MIN03756	Yader Roberto Márquez Castro	27/11/2018	16/1/2019	0	1,280.94					1,280.94
MIN03807	Lester Francisco Ney Castillo Nelson De Los Ángeles Leiva	24/11/2018	13/1/2019	0	1,292.46					1,292.46
MIN03822	Vázquez	5/12/2018	24/1/2019	0	2,232.46					2,232.46
MIN03841	Yuri José Díaz Rugama	30/11/2018	19/1/2019	0	1,456.16					1,456.16
MIN03868	Carlos Antonio García Flores José Guadalupe García	16/11/2018	5/1/2019	0	2,276.16					2,276.16
MIN03900	Martínez	10/12/2018	29/1/2019	0	1,404.72					1,404.72
MIN03903	Erick Gabriel Mejía Baltodano	22/12/2018	10/2/2019	0	1,200.36					1,200.36
MIN03908	Neyvi Yaosca Estrada Aguirre	29/12/2018	17/2/2019	0	1,882.36					1,882.36



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.



Código Empleado	Nombre	Fecha de Factura	Fecha Vencimiento	Días Mora	0 Días	1 -30 Días	31 -60 Días	61-90 Días	Más de 90 Días	Total general
MIN03926	Stephanie Marie Ingram Alfaro	21/11/2018	10/1/2019	0	1,435.18					1,435.18
MIN04007	Angélica Yamileth Carballo									
MIN04007	Porras	24/11/2018	13/1/2019	0	1,635.58					1,635.58
MIN04009	Roger Vicente Escoto Álvarez	27/11/2018	16/1/2019	0	1,345.20					1,345.20
MIN04009	Allan Gabriel Hernández									
MIN04015	Sandino	4/10/2018	23/11/2018	39				2,287.20		2,287.20
MIN04040	Jordán Antonio Rugama Ibarra	9/12/2018	28/1/2019	0	1,120.40					1,120.40
MIN04097	José León Arrieta Mena	18/11/2018	7/1/2019	0	2,010.40					2,010.40
MIN04097	Pablo Alejandro Sequeira									
MIN04112	Castillo	12/10/2018	1/12/2018	31				1,683.20		1,683.20
MIN04133	Martin Antonio Blandón Cerda	5/12/2018	24/1/2019	0	1,919.20					1,919.20
MIN04133	Antonio Alexander Cruz									
MIN04156	Villegas	29/12/2018	17/2/2019	0	1,599.60					1,599.60
MIN04191	Martin Ramón Sosa Muñoz	20/11/2018	9/1/2019	0	1,525.20					1,525.20
MIN04210	Claudia Lucia Sevilla	13/12/2018	1/2/2019	0	1,761.20					1,761.20
MIN04210	Ciro Rodolfo Membreño									
MIN04256	Herrera	6/12/2018	25/1/2019	0	1,347.06					1,347.06
MIN04419	María José Saborío Escorcía	28/12/2018	16/2/2019	0	1,591.06					1,591.06
MIN04501	José Enrique Pinell Salgado	27/12/2018	15/2/2019	0	2,587.06					2,587.06
MIN04596	Rita María Gómez Mayorga	10/12/2018	29/1/2019	0	1,176.36					1,176.36
MIN04596	Miguel Ángel Hernández									
MIN04716	Padilla	27/11/2018	16/1/2019	0	1,146.12					1,146.12
MIN04767	Alex Javier Vivas Álvarez	14/12/2018	2/2/2019	0	1,425.06					1,425.06
MIN04853	Erick José Barreto Solís	16/12/2018	4/2/2019	0	1,273.02					1,273.02
MIN04856	Marvin Alejandro Ruiz Telica	11/12/2018	30/1/2019	0	944.34					944.34
MIN04856	Salvador Antonio Robledo									
MIN04965	Hernández	13/12/2018	1/2/2019	0	768.16					768.16
MIN04965	Martha Raquel Úbeda									
MIN04984	Meléndez	18/11/2018	7/1/2019	0	1,630.16					1,630.16
MIN04984	Juana Francisca Martínez									
MIN05038	Rugama	15/11/2018	4/1/2019	0	1,087.38					1,087.38
MIN05141	Alexander Antonio Herrera -	25/12/2018	13/2/2019	0	1,897.38					1,897.38
MIN05167	Francisco José Pérez	16/11/2018	5/1/2019	0	1,574.70					1,574.70



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.



Código Empleado	Nombre	Fecha de Factura	Fecha Vencimiento	Días Mora	0 Días	1 -30 Días	31 -60 Días	61-90 Días	Más de 90 Días	Total general
MIN05173	José Abraham Paramo Zapata	4/12/2018	23/1/2019	0	2,448.70					2,448.70
MIN05206	Álvaro Antonio López Leiva	4/10/2018	23/11/2018	39			1,498.34			1,498.34
MIN05261	Aura María Salmerón López	5/12/2018	24/1/2019	0	10,795.44					10,795.44
MIN05309	Roberto Saavedra	5/10/2018	24/11/2018	38			1,227.44			1,227.44
MIN05346	Celia Cruz Romero López	16/11/2018	5/1/2019	0	1,229.14					1,229.14
MIN05347	Jairo Mairena	26/11/2018	15/1/2019	0	5,989.14					5,989.14
MIN05371	Arlen Patricia Muñoz	5/12/2018	24/1/2019	0	1,840.58					1,840.58
MIN05394	Carlos García Pavón	13/11/2018	2/1/2019	0	1,832.28					1,832.28
MIN05492	Mamerto José Guillen Torres	30/12/2018	18/2/2019	0	1,242.14					1,242.14
MIN05531	Martha Lorena Peña	16/12/2018	4/2/2019	0	1,158.04					1,158.04
MIN05532	Ramón Antonio Vargas Ledesma	17/12/2018	5/2/2019	0	5,160.04					5,160.04
MIN05539	Carlos Ernesto González Delgado	5/6/2018	25/7/2018	160					7,160.04	7,160.04
MIN05540	José Martín Pérez Núñez	6/12/2018	25/1/2019	0	1,972.66					1,972.66
MIN05542	Coronado Urbina	11/12/2018	30/1/2019	0	838.02					838.02
MIN05596	Mario Alexander Gutiérrez Benavidez	2/12/2018	21/1/2019	0	1,279.00					1,279.00
MIN05623	José Natán Cisneros Morales Guillermo Rafael Espinoza	25/11/2018	14/1/2019	0	1,385.50					1,385.50
MIN05642	Centeno	4/12/2018	23/1/2019	0	2,215.50					2,215.50
MIN05648	Marlon Javier Martínez Castillo	13/12/2018	1/2/2019	0	1,262.50					1,262.50
MIN05731	Manuel De Jesús Sáenz Rocha Abraham Antonio Zamora	15/11/2018	4/1/2019	0	930.84					930.84
MIN05789	Domínguez	8/12/2018	27/1/2019	0	564.28					564.28
MIN05797	Javier Francisco Jiménez Romero	3/10/2018	22/11/2018	40			1,704.10			1,704.10
MIN05853	Miguel Ángel López Largaespada	24/11/2018	13/1/2019	0	12,936.04					12,936.04
MIN05919	Ericka Del Carmen Escobar Héctor Enrique Dávila	23/10/2018	12/12/2018	20		1,704.04				1,704.04
MIN05929	Espinoza	1/12/2018	20/1/2019	0	1,494.02					1,494.02



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.



Código Empleado	Nombre	Fecha de Factura	Fecha Vencimiento	Días Mora	0 Días	1 -30 Días	31 -60 Días	61-90 Días	Más de 90 Días	Total general
MIN05930	Johanna Del Socorro Ayala Membreño	2/12/2018	21/1/2019	0	2,276.00					2,276.00
MIN05931	Adán Israel Luna Elmer Vicente González	3/12/2018	22/1/2019	0	3,356.00					3,356.00
MIN05932	Morales	4/12/2018	23/1/2019	0	1,806.00					1,806.00
MIN05933	Lenin Israel Pavón López Gonzalo Mauricio Palma	5/12/2018	24/1/2019	0	2,044.00					2,044.00
MIN05934	Bustamante Maribel Del Socorro López	6/12/2018	25/1/2019	0	3,123.00					3,123.00
MIN06008	Guevara	7/12/2018	26/1/2019	0	4,087.00					4,087.00
MIN06009	Renner Antonio Cruz Martha Carolina Velásquez	8/12/2018	27/1/2019	0	4,728.00					4,728.00
MIN06010	Velásquez Marvin Antonio Mendoza	9/12/2018	28/1/2019	0	6,698.00					6,698.00
MIN06011	García	10/12/2018	29/1/2019	0	6,296.00					6,296.00
MIN06012	Guadalupe Ramírez Reyes Giovanny Ezequiel Blanco	11/12/2018	30/1/2019	0	5,333.00					5,333.00
MIN06013	Leiva	12/12/2018	31/1/2019	0	5,897.00					5,897.00
MIN06014	Ruth Aracely Artola Guerrero	27/10/2018	16/12/2018	16		4,726.00				4,726.00
MIN06038	Keyla Esther Silva Silva	30/11/2018	19/1/2019	0	4,623.00					4,623.00
MIN06065	Norman José Flores Carlos Antonio Martínez	3/10/2018	22/11/2018	40			1,463.00			1,463.00
MIN06073	Zapata Mayra Del Socorro Arancibia	24/11/2018	13/1/2019	0	967.50					967.50
MIN06086	Delgadillo	23/10/2018	12/12/2018	20		11,691.76				11,691.76
MIN06098	María José Reyes Jarquín Víctor Alexander Saravia	15/12/2018	3/2/2019	0	1,049.88					1,049.88
MIN06108	Rodríguez Virginia Del Carmen	26/12/2018	14/2/2019	0	986.94					986.94
MIN06116	Benavidez Pérez	29/12/2018	17/2/2019	0	1,286.98					1,286.98
MIN06133	Carlos Manuel Hurtado	3/12/2018	22/1/2019	0	4,877.00					4,877.00
MIN06262	Wilfredo José Alemán Arauz Francisco Javier Narváez	13/12/2018	1/2/2019	0	1,250.34					1,250.34
MIN06297	Largaespada	7/12/2018	26/1/2019	0	1,738.34					1,738.34



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.



Código Empleado	Nombre	Fecha de Factura	Fecha Vencimiento	Días Mora	0 Días	1 -30 Días	31 -60 Días	61-90 Días	Más de 90 Días	Total general
MIN06337	Manuel Salvador Vásquez Mora	26/11/2018	15/1/2019	0	1,491.44					1,491.44
MIN06348	Yader Alexander García Sánchez	22/12/2018	10/2/2019	0	1,603.72					1,603.72
MIN06362	Alejandra Raquel Sequeira González	21/8/2018	10/10/2018	83				3,414.58		3,414.58
MIN06467	María Griselda Duarte Miguel Jerónimo Silva	26/11/2018	15/1/2019	0	1,355.52					1,355.52
MIN06607	Largaespada	22/11/2018	11/1/2019	0	3,229.84					3,229.84
MIN06651	Roger Iván Velásquez Pérez	29/10/2018	18/12/2018	14		1,701.84				1,701.84
MIN06653	Edwin Antonio Araica Vivas	6/12/2018	25/1/2019	0	1,197.28					1,197.28
MIN06677	Ángela Del Socorro Montoya Avilés	2/11/2018	22/12/2018	10		1,334.64				1,334.64
MIN06712	Wilmer José Hernández Carballo	17/12/2018	5/2/2019	0	1,032.88					1,032.88
MIN06744	Diego Alexander Solís Tiffer	12/10/2018	1/12/2018	31			5,102.30			5,102.30
MIN06859	Carlos José Pérez Rivas	15/11/2018	4/1/2019	0	863.44					863.44
MIN06861	Saida Machado Rivas	2/12/2018	21/1/2019	0	1,697.44					1,697.44
MIN06925	Juan Ángel Palma Talavera	29/10/2018	18/12/2018	14		1,554.72				1,554.72
MIN06941	José Rene Argeñal Briceño	6/12/2018	25/1/2019	0	1,166.24					1,166.24
MIN07025	Vania Leonor Ortiz Araica	15/11/2018	4/1/2019	0	1,235.12					1,235.12
MIN07027	Katia Carolina Monestel Jarquín	28/12/2018	16/2/2019	0	897.70					897.70
MIN07030	Kheling Yoching Peralta Young	29/12/2018	17/2/2019	0	1,242.86					1,242.86
MIN07043	Ramiro Mariano Bordas 0 Eduardo Daniel Sandoval	7/11/2018	27/12/2018	5		1,536.86				1,536.86
MIN07053	Gómez	11/12/2018	30/1/2019	0	1,108.42					1,108.42
MIN07066	Juan Raymundo Arias Sirias	18/11/2018	7/1/2019	0	953.48					953.48
MIN07082	Douglas José Vasconcelos Maltez	17/12/2018	5/2/2019	0	1,420.74					1,420.74
MIN07098	Mauricio Rosendo Guzmán Tijerino	17/11/2018	6/1/2019	0	1,104.36					1,104.36
MIN07156	Evenor Antonio Alvarado -	4/12/2018	23/1/2019	0	1,890.36					1,890.36



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.



Código Empleado	Nombre	Fecha de Factura	Fecha Vencimiento	Días Mora	0 Días	1 -30 Días	31 -60 Días	61-90 Días	Más de 90 Días	Total general
MIN07182	William Roberto Piner Palma	28/12/2018	16/2/2019	0	2,580.36					2,580.36
MIN07212	Tayron Javier Márquez López	12/11/2018	1/1/2019	0	3,458.36					3,458.36
MIN07218	Liz María Ruiz Villalta Cesar Alexander Olivas	17/7/2018	5/9/2018	118					3,943.18	3,943.18
MIN07251	Largaespada	15/10/2018	4/12/2018	28		1,299.72				1,299.72
MIN07347	José Eddy Ríos Iglesias Elvin Emmanuel Campos	24/11/2018	13/1/2019	0	1,387.86					1,387.86
MIN07370	Connolly	12/12/2018	31/1/2019	0	965.94					965.94
MIN07417	Francisca - Valles Oporta	23/10/2018	12/12/2018	20		1,136.96				1,136.96
MIN07444	Julia Estela González Guillen	7/8/2018	26/9/2018	97					5,310.48	5,310.48
MIN07487	Lester Martin Barrera Zapata Marcos Adam Morales	22/12/2018	10/2/2019	0	901.24					901.24
MIN07505	Anderson	21/11/2018	10/1/2019	0	1,330.62					1,330.62
MIN07522	Javier Antonio Arauz Rizo	16/12/2018	4/2/2019	0	1,055.54					1,055.54
MIN07525	Luis Martin Requena Reyes Margarita Del Carmen Ulloa	22/10/2018	11/12/2018	21		1,205.78				1,205.78
MIN07537	Sánchez	10/12/2018	29/1/2019	0	847.92					847.92
MIN07543	Walter Antonio Tenorio	24/9/2018	13/11/2018	49			2,546.64			2,546.64
MIN07598	Manuel Antonio Ramírez -	4/11/2018	24/12/2018	8		1,059.32				1,059.32
MIN07633	Leydi Karen Oviedo Marengo	1/12/2018	20/1/2019	0	1,849.66					1,849.66
MIN07675	Karla Josefa Pérez López	24/10/2018	13/12/2018	19		1,396.84				1,396.84
MIN07689	Marco Antonio García Reyes	6/11/2018	26/12/2018	6		1,934.84				1,934.84
MIN07690	Leslie Alejandro Sevilla	28/12/2018	16/2/2019	0	1,512.94					1,512.94
MIN07695	Jorge Armando Molina Marvin Eduardo Castillo	20/10/2018	9/12/2018	23		2,410.94				2,410.94
MIN07718	Suarez	3/10/2018	22/11/2018	40			1,481.48			1,481.48
MIN07734	Oscar Arturo González Canales	19/12/2018	7/2/2019	0	1,572.74					1,572.74
MIN07748	Elizabeth María Vega Pérez Norge Antonio Traña	20/10/2018	9/12/2018	23		1,456.36				1,456.36
MIN07811	Palaviccinni Orlando Javier Sánchez	20/8/2018	9/10/2018	84				7,129.46		7,129.46
MIN07822	Reynoza	19/12/2018	7/2/2019	0	1,070.48					1,070.48



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.



Código Empleado	Nombre	Fecha de Factura	Fecha Vencimiento	Días Mora	0 Días	1 -30 Días	31 -60 Días	61-90 Días	Más de 90 Días	Total general
MIN07904	Carlos Antonio Rivera Zamora Néstor Román Montes	24/10/2018	13/12/2018	19		837.24				837.24
MIN07939	González	15/11/2018	4/1/2019	0	613.08					613.08
MIN07995	Brayan Stev Martínez Acevedo	24/12/2018	12/2/2019	0	1,154.54					1,154.54
MIN08139	Lornin Rebeca Gutiérrez López Karen Margarita Ramírez	6/11/2018	26/12/2018	6		915.28				915.28
MIN08140	Gadea	27/11/2018	16/1/2019	0	3,258.23					3,258.23
MIN08141	Oliver Eduardo Solís Sevilla	28/11/2018	17/1/2019	0	6,365.22					6,365.22
MIN08142	Mónica Esther Obando Carrillo	29/11/2018	18/1/2019	0	8,544.00					8,544.00
MIN08143	Silvio José Tórrez Sánchez Norman Roberto Corrales	21/11/2018	10/1/2019	0	1,254.00					1,254.00
MIN08144	Aragón Ernesto Antonio Rojas	21/11/2018	10/1/2019	0	2,569.30					2,569.30
MIN08185	Chamorro	22/11/2018	11/1/2019	0	5,563.20					5,563.20
MIN08186	Obed Aron Gutiérrez Arbuola	23/11/2018	12/1/2019	0	441.20					441.20
MIN08187	José Abdiel Arellano -	24/11/2018	13/1/2019	0	2,541.00					2,541.00
MIN08188	Noé - Morales Martínez Paula Fernanda Herrera	25/11/2018	14/1/2019	0	3,362.22					3,362.22
MIN08189	Fuentes	26/11/2018	15/1/2019	0	1,548.00					1,548.00
MIN08190	Carlos José Reyes - Araceli Del Socorro Torrez	13/12/2018	1/2/2019	0	1,189.28					1,189.28
MIN08266	Ocampo María Elizabeth Robles	14/12/2018	2/2/2019	0	6,640.42					6,640.42
MIN08371	Obando	18/12/2018	6/2/2019	0	1,332.42					1,332.42
MIN08405	Félix Pedro Gómez Sánchez	28/11/2018	17/1/2019	0	1,036.14					1,036.14
MIN08419	Michael Javier Cerda Tijerina Manuel Federico Mendoza	10/10/2018	29/11/2018	33			1,210.08			1,210.08
MIN08476	Duran	29/10/2018	18/12/2018	14		1,488.08				1,488.08
MIN08488	Eleazar Daniel Villegas Ramos	1/11/2018	21/12/2018	11		1,280.04				1,280.04
MIN08497	Douglas Lenin Orozco Flores	13/10/2018	2/12/2018	30		798.68				798.68
MIN08599	Luis Javier Telleria Gallo	12/10/2018	1/12/2018	31			468.22			468.22
MIN08617	José Manuel Rugama Martínez	4/11/2018	24/12/2018	8		1,104.12				1,104.12



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.



Código Empleado	Nombre	Fecha de Factura	Fecha Vencimiento	Días Mora	0 Días	1 -30 Días	31 -60 Días	61-90 Días	Más de 90 Días	Total general
MIN08636	Tamara Nohemí Sánchez Fuentes	30/12/2018	18/2/2019	0	1,382.12					1,382.12
MIN08678	Vilma Del Rosario Rodríguez	23/10/2018	12/12/2018	20		1,401.06				1,401.06
MIN08687	Sebastián Urbina	16/11/2018	5/1/2019	0	1,419.02					1,419.02
MIN08706	Lilliam Amelia Rayo Montoya	21/11/2018	10/1/2019	0	1,127.50					1,127.50
MIN08711	Jairo Raúl Martínez Martínez Ruth Lastenia Navarrete	8/11/2018	28/12/2018	4		1,829.50				1,829.50
MIN08737	Carmona	21/12/2018	9/2/2019	0	2,307.50					2,307.50
MIN08758	Johana Del Socorro González	14/12/2018	2/2/2019	0	1,081.16					1,081.16
MIN08768	Pedro José Martínez López	5/10/2018	24/11/2018	38			4,816.38			4,816.38
MIN08800	Henry José Sánchez Jiménez	2/10/2018	21/11/2018	41			2,962.20			2,962.20
MIN08887	Esther Emilia Echaverry García	10/11/2018	30/12/2018	2		1,676.20				1,676.20
MIN08888	José Francisco Rueda Osorio	20/11/2018	9/1/2019	0	1,188.10					1,188.10
MIN08906	María José Estrada Pérez	16/10/2018	5/12/2018	27		830.04				830.04
MIN09029	Rene Antonio Montiel Meza	2/12/2018	21/1/2019	0	1,076.68					1,076.68
MIN09030	Yelba Yamileth Estrada Lira	25/11/2018	14/1/2019	0	1,608.68					1,608.68
MIN09034	Claudia Elena Guzmán Gaitán	20/10/2018	9/12/2018	23		2,186.68				2,186.68
MIN09057	Eveling Anielka Rivera Castro Alejandro Antonio Torrez	28/12/2018	16/2/2019	0	1,845.34					1,845.34
MIN09103	Montes	20/10/2018	9/12/2018	23		1,963.12				1,963.12
MIN09114	José Rene Sandoval Jennifer Juresly Alcalá	21/8/2018	10/10/2018	83				7,804.20		7,804.20
MIN09115	Manzanares	22/11/2018	11/1/2019	0	5,194.00					5,194.00
MIN09116	José Marcelino Moreno	13/12/2018	1/2/2019	0	3,907.32					3,907.32
MIN09117	José Adonis Rueda Álvarez	14/12/2018	2/2/2019	0	1,396.64					1,396.64
MIN09123	Yadari Haydee Uriarte Vanegas	30/11/2018	19/1/2019	0	1,996.30					1,996.30
MIN09124	William Bartolo Miranda Jirón	30/11/2018	19/1/2019	0	9,164.60					9,164.60
MIN09125	Luis Alberto Ramírez Sotelo	2/12/2018	21/1/2019	0	11,200.00					11,200.00
MIN09159	William Enrique Aguirre	7/11/2018	27/12/2018	5		1,811.12				1,811.12
MIN09226	Lester Antonio García Sirias	26/10/2018	15/12/2018	17		2,263.70				2,263.70



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.



Código Empleado	Nombre	Fecha de Factura	Fecha Vencimiento	Días Mora	0 Días	1 -30 Días	31 -60 Días	61-90 Días	Más de 90 Días	Total general
MIN09256	José Roberto Munguía Vega Heydi Del Carmen Toruño	22/10/2018	11/12/2018	21		14,963.90				14,963.90
MIN09259	Fernández	23/11/2018	12/1/2019	0	4,581.30					4,581.30
MIN09272	Ricardo Leonel Matus Martínez Mayra Edubige Rodríguez	23/11/2018	12/1/2019	0	4,845.76					4,845.76
MIN09276	Barberena	1/12/2018	20/1/2019	0	989.92					989.92
MIN09434	Slade Slem Sevilla Laguna	2/11/2018	22/12/2018	10		4,557.98				4,557.98
MIN09465	Jairo Antonio Pérez González	3/10/2018	22/11/2018	40			13,228.98			13,228.98
MIN09466	Julio César Pérez Ríos Helen Charlotte Navarrete	4/7/2018	23/8/2018	131					2,507.20	2,507.20
MIN09467	Acevedo Nancy De Los Ángeles	5/12/2018	24/1/2019	0	4,517.20					4,517.20
MIN09468	Vásquez López	8/8/2018	27/9/2018	96					8,470.44	8,470.44
MIN09469	Martha Elena Picado Pérez Carol Patricia Largaespada	7/8/2018	26/9/2018	97					2,231.80	2,231.80
MIN09470	Cardoza	8/10/2018	27/11/2018	35			1,996.60			1,996.60
MIN09474	Carlos José Santana Morales Rodiber Manuel Carrillo	29/11/2018	18/1/2019	0	859.66					859.66
MIN09549	Solano Néstor Enrique Guadamuz	28/10/2018	17/12/2018	15		2,827.84				2,827.84
MIN09566	González	28/11/2018	17/1/2019	0	5,121.94					5,121.94
MIN09567	José Miguel Reyes Gómez Maricela De Los Ángeles	8/11/2018	28/12/2018	4		1,102.98				1,102.98
MIN09568	Madrigal Reyes Jacqueline Carmen Zamora	20/12/2018	8/2/2019	0	3,256.30					3,256.30
MIN09569	Hernández	21/12/2018	9/2/2019	0	5,982.33					5,982.33
MIN09570	Martha Rosa Baldelomar Traña	22/12/2018	10/2/2019	0	11,658.30					11,658.30
MIN09571	Julio César Alvarado	23/12/2018	11/2/2019	0	2,564.96					2,564.96
MIN09572	Ervin Francisco Ruiz Toruño	24/12/2018	12/2/2019	0	2,546.30					2,546.30
MIN09593	Katherine Belén Vivas López Margarita Isabel Peralta	20/12/2018	8/2/2019	0	5,876.30					5,876.30
MIN09594	Medina	20/12/2018	8/2/2019	0	998.00					998.00
MIN09595	Mara Karla López Sevilla	27/12/2018	15/2/2019	0	1,235.90					1,235.90



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.



Código Empleado	Nombre	Fecha de Factura	Fecha Vencimiento	Días Mora	0 Días	1 -30 Días	31 -60 Días	61-90 Días	Más de 90 Días	Total general
MIN09596	María De Jesús Jarquín Sevilla María Dolores Sobalvarro	28/12/2018	16/2/2019	0	3,589.60					3,589.60
MIN09597	Burgos Marling Del Socorro Martínez	29/12/2018	17/2/2019	0	4,582.36					4,582.36
MIN09598	Álvarez Claudia De Los Ángeles	30/12/2018	18/2/2019	0	4,578.90					4,578.90
MIN09599	Moncada Cisneros Claudia De Los Ángeles	15/10/2018	4/12/2018	28		2,976.98				2,976.98
MIN09599	Moncada Cisneros	31/10/2018	20/12/2018	12		2,042.98				2,042.98
MIN09665	Luz Marina Montiel Manjares	21/11/2018	10/1/2019	0	1,820.32					1,820.32
MIN09666	Cesar Augusto Casco Zamora Nelson Enrique González	2/11/2018	22/12/2018	10		7,096.40				7,096.40
MIN09727	Guillen	18/10/2018	7/12/2018	25		9,140.78				9,140.78
MIN09801	Rubén Ernesto Romero Lacayo	11/11/2018	31/12/2018	1		3,646.78				3,646.78
MIN09813	José Antonio Lara Hernández	27/11/2018	16/1/2019	0	2,876.92					2,876.92
MIN09835	Elid Ismael Suarez González Edwin Javier Balladares	7/11/2018	27/12/2018	5		1,196.46				1,196.46
MIN09887	Mercado	5/12/2018	24/1/2019	0	5,232.82					5,232.82
MIN09909	Norman Jessis Jarquín Peña	11/11/2018	31/12/2018	1		8,818.42				8,818.42
MIN09920	José Antonio Pérez Guevara	9/11/2018	29/12/2018	3		4,073.38				4,073.38
MIN09921	Terencio Pérez Sánchez	10/9/2018	30/10/2018	63				5,168.60		5,168.60
MIN09997	Manuel Salvador Reyes Umaña	21/12/2018	9/2/2019	0	3,778.42					3,778.42
Totales					808,823.38	134,696.22	77,305.64	36,408.36	31,768.26	1,089,001.86



2018”.

“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período

Anexo IV. Plantilla de la metodología del Marco Integrado de Control Interno COSO 2013

con la calificación de los puntos de enfoque:

COMISARIATO HOSPITAL ALEMÁN NICARAGUENSE

Plantilla principal de evaluación del control interno
Al 31 de diciembre de 2018

Elaborado: Romel Granera Martínez

Evaluado: Administrador

Norma de referencia: Sobre Control Interno/Marco COSO 2013

Componente, Principio, Punto de Enfoque	Presente	Funciona	Comentarios del auditor
1. Entorno de Control			
1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.			
1.1. ¿Tiene el Comisariato aprobado y divulgado un Código de Conducta debidamente articulado?	1	1	No existen normas de conducta en ningún nivel de la organización.
1.2. ¿La Dirección y administración del comisariato demuestran a todos los niveles, compromiso con la integridad y los valores éticos para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno?	3	2	Se trabaja bajo valores de honestidad, buenas relaciones humanas entre colaboradores del comisariato y con los empleados del hospital.
1.3. ¿Qué proceso se sigue para evaluar si los individuos y los equipos de trabajo están cumpliendo las normas de conducta?	3	2	Mediante reuniones constantes con el personal y por parte de la administración se les consulta a los trabajadores del hospital si se sienten bien atendidos por el personal del comisariato.
1.4. ¿Las desviaciones a las normas de conducta son detectadas y solucionadas oportunamente y de forma consistente?	2	2	Cuando surge algún tipo de alteración a la conducta que se debe de seguir por parte de los trabajadores del comisariato se les hace un llamado de atención verbal.
2. Supervisión Independiente de la Junta Directiva — El Consejo Directivo demuestra independencia de la alta dirección y ejerce la supervisión sobre el desarrollo y el desempeño del control interno.			
2.1. ¿Se formulan y controlan los objetivos y metas?	2	2	La administración realiza metas ajustándose a los cambios negativos o positivos que se van detectando en el transcurso de los meses anteriores.
2.2. ¿Cómo determina y asume la Dirección sus responsabilidades de supervisión sobre el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos por el comisariato?	1	1	Mediante las utilidades recibidas mensualmente.
2.3. ¿La Dirección se mantiene informada sobre los avances a través de los informes que reciba, y actúa en consecuencia?	1	1	No se elaboran informes de rendición de cuentas.
2.4. ¿Se realizan supervisión a la Administración sobre el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos?	1	1	La administración no elabora informes mensuales de rendición de cuentas a la Dirección.
2.5. ¿La Directiva provee de adecuados sistemas para la administración de cuentas por cobrar y gestiones de cobro?	1	1	No se tiene bien definidas las políticas de crédito
3. Establece Estructuras, Autoridad y Responsabilidades — La Dirección establece, con la supervisión del Consejo, estructuras, líneas de reporte, y la autoridad y responsabilidades apropiadas en la consecución de los objetivos.			
3.1. Existe una estructura administrativa para la aprobación de crédito?	1	1	El crédito es aprobado por la administración de comisariato.
4. Demuestra Compromiso con la Competencia de sus profesionales — La organización demuestra su compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes alineados con los objetivos.			
4.1. ¿Existen políticas de reclutamiento y selección de personal de nuevo ingreso permanentes y temporales que aseguren un alto nivel de integridad, y capacidad del personal?	1	1	No realizan ningún proceso de selección de personal.
4.2. ¿Cómo evalúa la gerencia general el nivel de competencia de los colaboradores en toda la organización incluyendo a los proveedores de servicios tercerizados, el cumplimiento de las políticas y prácticas establecidas y como se reacciona ante las deficiencias?	1	1	No realizan evaluaciones de ningún tipo al personal interno y externo que está relacionado con la entidad.
4.3. ¿El asesoramiento y el entrenamiento aplicado atrae, desarrolla y retiene a suficiente personal y proveedores de servicios tercerizados, debidamente calificados para contribuir al logro de los objetivos?	1	1	Se entrena al personal nuevo con los de mayor antigüedad en la entidad.
4.4. ¿La Gerencia General cuentan con planes de contingencia para el relevo de los puestos claves dentro de la organización?	1	1	No cuentan con Planes de Contingencia, para este tipo de relevos de puestos claves, así mismo en ningún otro proceso.



2018”.

“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período

Componente, Principio, Punto de Enfoque	Presente	Funciona	Comentarios del auditor
5. Aplica la responsabilidad por la Rendición de Cuentas — La organización hace responsables a los individuos de sus funciones de control interno en la consecución de los objetivos.			
5.1. ¿Se le presenta a la administración informes de rendición de cuentas de recuperación de cartera y antigüedad de saldos?	1	1	La organización no establece mecanismos de rendición de cuentas, desempeño de actividades de control interno, y así mismo no cuenta con la implementación de las medidas correctivas.
5.2. ¿Son adecuados los procedimientos de manejo y custodia del efectivo?	1	1	No se tiene caja fuerte para el resguardo del efectivo.
5.3. ¿Con que frecuencia se elaboran los informes de redición de cuentas y estados financieros?	3	3	Se elaboran de forma mensual los estados financieros.
5.4. ¿Se elabora flujo de caja para la programación de pago de nómina, proveedores y gastos operativos en general?	1	1	No se realiza estado de flujo de efectivo.
5.5. ¿Cómo la Administración evalúa, premia o castiga el cumplimiento de los controles internos, incluyendo normas de conducta y la competencia?	1	1	En el comisariato no se realizan las debidas evaluaciones del desempeño, recompensas o castigo, Debido al manejo empírico de la entidad no evalúa el cumplimiento control interno, ni el cumplimiento de las
II. Evaluación de Riesgos			
6. Especifica Objetivos Adecuados — La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos relacionados con los objetivos.			
6.1. ¿De qué forma la empresa establece sus metas de venta?	1	1	No se tiene establecido mestas de ventas.
6.2. ¿Cómo asegura la Administración que la información financiera es registrada y reportada conforme los principios contables adoptados y que dichos principios son apropiados para el comisariato?	2	2	Se trabaja bajo el marco normativo de NIIF para PYMES.
6.3. ¿Los reportes externos revelan las transacciones subyacentes, las características cualitativas y las aseveraciones reales?	1	1	No se tiene evidencia de reportes externos que plasmen fielmente las transacciones realizadas por la empresa.
6.4. ¿Los objetivos establecidos son consistentes con leyes, reglamentos o normas y marcos de organizaciones externas reconocidas?	3	3	La empresa cumple con los marcos normativos externos, tal como el registro formal de sus trabajadores según la legislación laboral.
6.5. ¿Cómo determina la Administración el nivel de precisión y exactitud de los reportes para satisfacer las necesidades de los usuario al aplicar criterios establecidos por terceros en la elaboración de reportes no financieros?	2	2	Al ser una empresa familiar la limitada información financiera que presentan es para uso interno.
6.6 La administración considera varios tipos de fraude dentro de sus evaluación de riesgos?	1	1	La empresa no evalúa sus riesgos ya que no los tiene identificados.
7. Identifica y Analiza Riesgos — La organización identifica los riesgos para el logro de sus objetivos a través de toda la organización y analiza los riesgos, como la base para determinar cómo los riesgos deben ser manejados.			
7.1. ¿La administración realiza seguimiento a las cuentas por cobrar mediante análisis de saldo de acuerdo a los niveles de mora de los clientes?	1	1	No se realiza este tipo de análisis.
7.2. ¿Se efectúan confirmaciones de saldo para validar que los créditos sean reales?	1	1	No se realizan confirmaciones de saldo.
7.3. ¿La Entidad ha implementado una matriz de riesgos (Perfil de Riesgos) con sus respectivos procedimientos y sistemas, para la evaluación periódica de sus riesgos, que incluyan a todas las áreas de operación, clientes, productos, jurisdicción, canales y servicios que	1	1	La administración del Comisariato no está realizando la clasificación del nivel de riesgo, de los clientes según una matriz de riesgos y no esta automatizada, para calificar el nivel de riesgo de los clientes en “bajo”.
7.4 Existe una provisión para cuentas incobrables?	1	1	No se hace la provisión de cuentas incobrables.
8. Evalúa el Riesgo de Fraude — La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos.			
8.1. ¿Qué parámetros utiliza la administración antes de iniciar la relación comercial con el cliente?	3	3	Únicamente se le solicita a Recursos Humanos la aprobación para la apertura de crédito para un trabajador del hospital.
8.2¿Cuáles son los procedimientos para verificar que los documentos presentados por el cliente son fidedignos?	2	2	Sólo la información que presenta Recursos Humanos del Hospital.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

Componente, Principio, Punto de Enfoque	Presente	Funciona	Comentarios del auditor
8.3. ¿Qué medidas establece la administración para garantizar el pago de los clientes?	1	1	No se tienen establecidas medidas de recuperación de cartera, tampoco se elaboran solicitudes de cobro.
8.4. Existe y es suficiente la protección contra pérdidas por mala instrumentación e infidelidades.	1	1	No hay protección contra pérdidas.
8.5. ¿Existen procedimientos y políticas que facilitan la identificación de prácticas que favorezcan a los socios, directores o administradores del comisariato, que pudieran constituir un menoscabo para el interés de los clientes?	1	1	No existen procedimientos que garanticen no favorecer a los socios o administradores de la empresa.
9. Identifica y Analiza Cambios Significativos — La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno.			
9.1. ¿Cómo se asegura que se están tomando en cuenta apropiadamente los cambios regulatorios, económicos y del entorno en el que opera el Comisariato?	3	3	Siempre se trabajo bajo el apego de las Leyes Regulatorias vigentes.
9.2. ¿Se está midiendo el impacto potencial de incluir nuevos productos, nuevas líneas de negocio, cambios dramáticos en la composición de líneas de negocio existentes, adquisiciones o ventas de líneas o unidades de negocio, efecto en los controles internos por cambios en las operaciones comerciales, efectos de estrategias orientadas al rápido crecimiento, cambio en la ubicación geográfias de sucursales y aplicación de nuevas tecnologías?	1	1	No se ha realizado ese tipo de análisis.
9.3. ¿La Administración del Comisariato evalúa el efecto de cambios en el estilo y filosofía de gestión y su impacto sobre el sistema de control interno?	1	1	La empresa se mantiene firme con la filosofía y estilo de administración familiar que se ha venido implementando y no ve la necesidad de hacer cambios relevantes, pues según la apreciación de los socios el negocio marcha en condiciones aceptables.
III. Actividades de control			
10. Selecciona y Desarrolla Actividades de Control — La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos a un nivel aceptable para cumplir con los objetivos.			
10.1. ¿La Administración del Comisariato verifica que los pagos de los clientes sean abonados a sus cuentas correspondientes, sean íntegros, libres de error o irregularidades?	3	3	Se verifica que el monto total del cheque coincida con el monto enviado a Recursos Humanos.
10.2. ¿Se concilian los reportes de cartera con los reportes contables de forma mensual, así también con los de recursos humanos para que las deducciones a los empleados sean las correctas ?	2	2	
10.3. ¿Existe una adecuada segregación de funciones, para separar la funciones de autorización, registro y revisión evitando la incompatibilidad funcional?	1	1	No existe una adecuada segregación de funciones ya que por ejemplo el administrador es también el responsable del levantamiento del inventario.
10.4. ¿Se facturan todas las ventas de contado y de crédito en el mismo día en que se efectuó la transacción?	3	3	Se registran diario mediante el sistema de facturación computarizado que tiene el comisariato, el cual proporciona un cierre diario.
10.5. ¿Se tienen establecidos sistemas ágiles de cobranza para que estas sean recolectadas lo más pronto posibles?	2	2	Los tiempos de recuperación de cartera se tienen establecidos en 50 días en promedio.
10.6. ¿Se preparan mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestre el comportamiento de los clientes, en especial los morosos?	1	1	No se realiza análisis de antigüedad de saldos.
10.7. ¿Se envían periódicamente estados de cuentas a clientes con objeto de cerciorarse que estos reconozcan las cuentas que contablemente aparezcan pendientes de cobro?	2	2	No se les envía, pero si el cliente solicita la información se le proporciona una copia de sus estados de cuentas.
10.8. ¿Han sido autorizadas por la Administración la cuentas canceladas por incobrables?	3	2	Por Gerente Propietario.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

Componente, Principio, Punto de Enfoque	Presente	Funciona	Comentarios del auditor
10.9. ¿El control operativo para el manejo de la cartera de crédito incluyendo el sistema contable automatizado es eficiente y mitiga los riesgos de crédito a un nivel aceptable?	3	2	El sistema contable se llama COE, cabe señalar que este software no es propiedad de la empresa y por lo tanto la información no está debidamente asegurada.
10.10. ¿La Administración está aprobando los créditos dentro los límites asignados?	3	2	A pesar que no existe una política de crédito bien definida.
11. Selecciona y Desarrolla Controles generales sobre Tecnología — La organización selecciona y desarrolla actividades generales de control en relación a la tecnología para apoyar el logro de los objetivos.			
11.1 ¿Se cuenta con un software contable que integre un módulo de cuentas por cobrar parametrizado con el de contabilidad?	2	2	El sistema contable se llama COE, cabe señalar que este software no es propiedad de la empresa y por lo tanto la información no está debidamente asegurada.
11.2 ¿Se generan estados de cuentas de forma automática por cada cliente libres de errores o irregularidades?	2	2	Se llevan registros auxiliares de cuentas por cobrar.
11.3 ¿Los documentos tales como recibos de caja, facturas u otros están debidamente pre numerados por el sistema?	3	2	
11.4 ¿ Se le da mantenimiento al software utilizado para administrar las cuentas por cobrar?	3	3	Se le solicita al proveedor de servicios el mantenimiento del sistema.
11.5 ¿Se identifican los documentos con un numero clave de control (por ejemplo número de cliente, numero de operación, secuencia numérica, entre otros)?	1	1	No se tiene parametrizado en el sistema contable este procedimiento.
11.6 ¿Los controles de restricción de acceso a privilegios para usuarios autorizados de acuerdo con sus responsabilidades son determinados y aplicados adecuadamente y protegen al comisariato de amenazas externas?	2	2	Se evidencian aspectos de seguridad lógica o segregación de funciones en los sistemas que se utilizan en la empresa.
11.7 ¿Existen pistas de auditoría que permitan identificar qué gestión realiza cada usuario?	1	1	No hay evidencia del cumplimiento de este principio.
12. Despliegue mediante políticas y procedimientos - 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.			
12.1.¿El comisariato ha adoptado, implementado y desarrollado con eficacia y eficiencia un manual o política de crédito? ¿Existen parámetros adecuados para otorgar los créditos?	3	3	No se cuenta con políticas, ni procedimientos para la administración de las ventas al crédito, solamente se tiene establecidos los porcentajes de crédito que se pueden otorgar al trabajador acorde al salario que
12.2 ¿La Directiva y administración del comisariato establecieron políticas de recepción de mercancía?	1	1	No está establecida ése tipo de políticas.
12.3 ¿Cómo se verifica que el personal cumple en tiempo y forma las actividades de control y conforme lo establecido en los manuales de políticas y procedimientos?	3	3	Se carece de Manuales de Políticas y Procedimientos establecidos por la gerencia para verificar el cumplimiento de las actividades de control.
12.4 ¿Los controles aplicados permiten identificar errores o irregularidades y tomar acciones correctivas oportunamente?	1	1	Los controles implementados por la administración han sido en su mayoría posterior a la materialización de riesgos, por tanto estos si permiten que se identifiquen errores o irregularidades en procesos, sin embargo debido a la falta de evaluación de riesgos,
12.5 ¿El personal demuestra las competencias necesarias en la aplicación de controles con la debida diligencia y con un enfoque continuo?	2	2	Si demuestran la competencias necesarias ya que una vez que los controles son implementados demuestran la debida diligencia.
IV. Información y Comunicación			
13. Usa Información Relevante – La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.			
13.1 ¿Cada unidad que conforma el comisariato determina adecuadamente la información que requiere y la que debe proveer a otras unidades para el desarrollo eficiente de las funciones a todos los niveles?	2	2	



2018”.

“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período

Componente, Principio, Punto de Enfoque	Presente	Funciona	Comentarios del auditor
13.2 ¿Los sistemas de información procesan los datos relevantes transformándolos en información?	2	2	
13.3 ¿El sistema produce información oportuna, actualizada, precisa, completa, accesible, protegida, verificable y restringida?	2	2	
13.4 ¿La naturaleza, cantidad y precisión de la información comunicada por el encargado de las cuentas por cobrar es conforme al beneficio que se espera de ella?	2	2	
14. Comunicaciones internas - La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.			
14.1 ¿Qué procedimiento se aplica para comunicar la información necesaria para que todo el personal entienda y lleve a cabo sus responsabilidades de control interno?	2	1	Se realiza parcialmente, no se tiene definido un programa de entrenamiento y de tutoría al personal nuevo.
14.2 ¿La comunicación entre la Administración y el personal provee información suficiente y adecuada para que cada uno pueda cumplir el rol que les corresponde respecto a los objetivos de la entidad?	2	2	A pesar que no hay una forma de gobierno estructurada de manera formal, se organiza una reunión mensual, para revisar los EEFF y de manera mensual la dirección administrativa revisa el progreso del plan de negocios.
14.3 ¿El medio de comunicación aplicado por la administración es oportuno, llega a la audiencia prevista y provee la información necesaria para el cumplimiento de metas y logro de objetivos previsto?	3	2	El mas relevante es el internet, que lo utiliza para la comunicación interna y externa.
15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos claves que afectan el funcionamiento del control interno.			
15.1 ¿Los procedimientos para comunicar información relevante y oportuna a las partes externas, incluidos los accionistas, socios, propietarios, reguladores, clientes, analistas financieros y otras partes externas están claramente definidos, son eficientes y oportunos?.	2	2	Aunque no hay una estructura formal de gobierno, es recomendable que las reuniones con el gerente se realicen una vez al mes, para revisar el regreso del plan de negocios y realizar los análisis financieros pertinentes para la toma de decisiones.
15.2 ¿Los canales para captar información proveniente de clientes, consumidores, proveedores, auditores externos, reguladores, analistas financieros están claramente definidos y son adecuados?.	1	1	No hay evidencia de manuales de control interno documentados, donde se establezcan los canales apropiados para captar información claramente definidos y adecuados.
V. Supervisión			
16. Monitoreo continuo y evaluaciones separadas - La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y funcionando.			
16.1 ¿La administración tiene definido claramente el marco de referencia (Leyes y normas externas; y políticas y procedimientos internos) que debe utilizar para medir y calificar la calidad y el cumplimiento de los controles internos?	1	1	Se tiene definido el marco de referencia, de igual forma no velan por el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos ya que no los tienen establecidos.
16.2 ¿Existe un balance apropiado entre el monitoreo continuo y las evaluaciones separadas?	1	1	No existe un balance apropiado debido a la falta de monitoreo continuo y las falta de aplicación de evaluaciones separadas.
16.3 ¿Que criterios utiliza la administración para determinar la frecuencia del monitoreo continuo y de las evaluaciones separadas: Naturaleza y grado de los cambios que ocurren en el negocio, riesgos asociados al cambio, competencia y experiencia de las personas, resultados de monitoreo continuo y de las evaluaciones separadas?	1	1	No utilizan ningún criterio para las evaluaciones separadas.
16.4 ¿Se evalúan los resultados provenientes de Auditoría en tiempo real (al momento de las operaciones), siempre que sea posible?	2	2	Se implementaron las recomendaciones de la Auditoría de forma parcial.
16.5 ¿Se han recibido seminarios de entrenamiento, sesiones de planeación y otras reuniones donde se traten asuntos de control?.	1	1	No existen planes de capacitación al personal clave de la empresa.



2018”.

“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período

Componente, Principio, Punto de Enfoque	Presente	Funciona	Comentarios del auditor
17. Evaluación y Comunicación de Deficiencias - La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la Junta Directiva y la Gerencia, según corresponda			
17.1 ¿De qué forma evalúa la Administración la calidad de los resultados del monitoreo continuo y las evaluaciones separadas?	1	1	Inexistencia por parte de la Administración de monitoreo continuo y las falta de aplicación de evaluaciones separadas.
17.2 ¿Cómo monitorea la administración el cumplimiento de acciones correctivas del monitoreo continuo y de las evaluaciones separadas y que dichas acciones se aplican de forma oportuna?	1	1	Inexistencia por parte de la Administración de monitoreo continuo y las falta de aplicación de evaluaciones separadas.

Figura 7 Plantilla principal para la evaluación del COSO 2013.

Fuente: Granera, M.R (2019)



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

Anexo V. Manual de política de crédito y cobro

COMISARIATO DEL HOSPITAL ALEMAN NICARAGUENSE

MANUAL DE POLITICAS DE CREDITO Y COBRO

AÑO 2018



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

CONTENIDO

- I. Aspectos Generales Y Estratégicos
- II. Marco Legal
- III. Definiciones
- IV. Estrategia De Negocios
- V. Línea De Productos.
- VI. Requisitos Generales
- VII. Restricciones
- VIII. Cartera Morosa Y Vencida
- IX. Instancias De Aprobación De Créditos
 - 9.1 Objetivo
 - 9.2 Constitución Y Estructura Del Comité
- X. Proceso De Crédito Y Cobranza
 - 10.1 Solicitud De Crédito
 - 10.2 Condiciones Del Otorgamiento Del Crédito
 - 10.3 Conflictos De Intereses
- XI. Administración De Cartera
 - 11.1 Control De Expedientes
 - 11.2 Aprobación De Nueva Solicitud De Crédito.
 - 11.3 Supervisión De Cartera
- XII. Gestión De Cobranza
- XIII. Obligaciones Saneadas
- XIV. Revisión De Política



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

INTRODUCCIÓN

Este diseño de este manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas tiene como propósito principal establecer las directrices de control interno para una adecuada administración de cartera de créditos.

Además, contar con políticas y procedimientos que envuelven las actividades para el desempeño del Área de créditos y cobranzas, otorgando un alto índice de seguridad y razonabilidad respecto a los procedimientos llevados a cabo tanto administrativos y financieros, mejorando así la seguridad la fiabilidad la comprensibilidad y razonabilidad de la información proporcionando a los futuros interesados el desempeño de las actividades de las áreas relacionadas.

Objetivos:

Mediante el diseño de manual de control interno planteado, buscamos alcanzar los siguientes objetivos:

- 1) Determinar las funciones al personal de las distintas áreas para un mejor desempeño en sus actividades.
- 2) Mejorar un conjunto de políticas, procesos y estándares de crédito acorde a la actividad comercial de la empresa, con la finalidad de obtener información oportuna para la toma de decisiones.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

3) Fortalecer y ejercer el control de las funciones en los procesos, para la recuperación de las cuentas por cobrar de forma eficiente.

Alcance

El presente manual rige para las cuentas y documentos por cobrar del Comisariato del Hospital Alemán Nicaragüense y es de cumplimiento obligatorio para todos sus trabajadores y directivos.

I. Aspectos Generales y Estratégicos

La Visión: Ofertar a los empleados y visitantes del hospital Alemán Nicaragüense una gran variedad de productos perecederos y no perecederos al mejor precio, que satisfaga todas sus necesidades sin tener que desplazarse fuera del local y brindando siempre una atención de calidad.

La Misión: Ser para los empleados y visitantes de los hospitales en lo que tenemos presencia la mejor y primera opción de compras al mejor precio, variedad y con el mejor servicio.

Este manual es propiedad intelectual del Comisariato hospital Alemán Nicaragüense, su contenido es de carácter oficial, por tanto, el usuario es el responsable de la custodia y buen uso del mismo dentro del marco de su responsabilidad.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

La estructura del presente Manual y su contenido, ha sido elaborado a partir de la recopilación de las mejores prácticas y experiencia Institucional, acumulada en materia de crédito; ajustándose con prudencia al marco legal y regulatorio que rigen en el país.

El objetivo del presente Manual de Política, presenta el marco global de referencia de las políticas generales y específicas para la selección, otorgamiento, supervisión y administración de crédito. Constituye por tanto, una herramienta general que complementa las políticas particulares de cada producto, debe por tanto utilizarse en todas y cada una de las instancias responsables, sus funcionarios y personal ligado a la actividad de crédito y venta, de tal forma, que se logre brindar servicios con calidad, bajo criterios de razonabilidad, prudencia, responsabilidad y sostenibilidad institucional, todo con el propósito de facilitar al logro de los objetivos del Comisariato hospital Alemán Nicaragüense.

II. Marco Legal

La política contenida en este Manual, es producto del objeto social y de los estatutos del Comisariato, así como de la interpretación y la adaptación de disposiciones contenidas en:

1. Escritura de Constitución y Estatutos del Comisariato
2. Reglamentos internos y otras disposiciones dictadas por los órganos de gobierno del Comisariato
3. Código de Comercio



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

4. Ley de Préstamos entre Particulares y sus reformas
5. Ley Monetaria

III. Definiciones

El Comisariato del Hospital Alemán Nicaragüense es la sociedad que indistintamente dentro del presente Manual de Políticas podrá designarse también por su razón social “El Comisariato”.

Comité de Crédito: son los funcionarios y personas que colectivamente poseen autoridad para aprobar y/o denegar las solicitudes presentadas por los colaboradores del Hospital Alemán Nicaragüense.

Resolución de Crédito: Documento, certificación o razón al pie de cada trámite, que contiene los términos y condiciones de resolución de cada solicitud. En el mismo se refleja la decisión de la instancia resolutoria, ya sea aprobado o denegado el caso.

Límite de crédito: Límite máximo en la moneda pactada, que el Comisariato pone a disposición de un deudor mediante las condiciones estipuladas.

Capacidad crediticia: Es el estudio financiero de un sujeto o empresa que, a partir de la información financiera recopilada, permite definir cuanto crédito nuevo está en capacidad de adquirir, según el producto que se adquiriera.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

Crédito disponible: El monto de crédito no utilizado. El crédito disponible se calcula hasta un 20% del salario neto del colaborador.

Límite de crédito: Constituye el Límite de crédito autorizado en un momento dado.

IV. Estrategia de Negocios

La estrategia de Negocios del Comisariato es suplir la necesidad de los empleados de poder adquirir productos perecederos y electrodomésticos al crédito.

Este modelo de negocio se inicia brindando el crédito a los colaboradores del Hospital Alemán Nicaragüense el financiamiento es recuperado mediante deducciones de planilla de forma mensual.

V. Línea de productos.

La actividad principal es la comercialización de productos que componen la canasta básica y electrodomésticos bajo el modelo de crédito con deducción de planilla.

Los plazos máximos a otorgar son de 50 días.

La frecuencia de pago se establecerá en función del 20% del salario del trabajador y se realizará de forma mensual vía deducción de nómina de pago del hospital Alemán Nicaragüense.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

VI. Requisitos Generales

1. Ser trabajador activo del Hospital Alemán Nicaragüense y contar con una antigüedad mínima 6 meses.
2. Presentar ultima colilla de pago y copia.
3. Cedula de Identidad y Copia.
4. Constancia laboral firmada por Recursos Humanos.
5. Solicitud de crédito.
6. Tres Referencias personales

VII. Restricciones

Los créditos tendrán restricción cuando:

1. Que los empleados no presenten los documentos necesarios para comprobar la fuente de ingresos.
2. Empleados cuya solicitud sobre pase el límite de crédito establecido.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

3. Empleados que se encuentren en mora, que soliciten otro crédito.
4. Personas con malas referencias personales, comerciales o financieras.
5. Personas que se encuentren en cobro judicial con otras Instituciones Financieras o con cualquier otra Empresas o persona natural.

VIII. Cartera Morosa y Vencida

Créditos vencidos: Un crédito se considerará vencido para todos los efectos legales, cuando efectivamente no ha sido pagado en la fecha de vencimiento establecido.

Los préstamos son concedidos a un solo vencimiento, se trasladarán a vencido al día siguiente de su vencimiento.

Con el objeto de estimar la recuperabilidad, tomar las medidas correctivas y de resguardos que correspondan, la cartera de crédito se agrupara para evaluarse y clasificarse de acuerdo al nivel de riesgo que represente.

La metodología que se aplicará para evaluar la cartera y constituir la provisión de créditos corresponde de la siguiente manera:



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

CLASIFICACIÓN	TIPO DE RIESGO	DIAS DE ATRASO	PROVISIONES
A	Riesgo Normal	DE 0 A 15 DIAS	1%
B	Riesgo Potencial	DE 16 A 30 DIAS	5%
C	Riesgo Real	DE 31 A 60 DIAS	20%
D	Dudosa Recuperación	DE 61 A 90 DIAS	50%
E	Irrecuperable	>90	100%

IX. Instancias de Aprobación de Créditos

9.1 Objetivo

- a. Promover con agilidad y calidad la ejecución del plan de negocio institucional.
- b. Aplicar las normas, políticas y procedimientos establecidos.
- c. Contribuir al buen manejo de la cartera crédito.
- d. Aplicar criterios de riesgos apropiados a cada monto solicitado.

9.2 Constitución y Estructura del Comité

El Comité de Crédito del Comisariato fungirá por delegación del propietario como un órgano con facultades Resolutivas y Administrativas en materia crediticia, el que conocerá, analizará y resolverá, en el marco de sus facultades, todo asunto relacionado con la gestión crediticia de la Institución.

Integrantes

Estará integrado por el propietario, administradora del comisariato y un delegado de recursos humanos.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

Límite de Aprobación

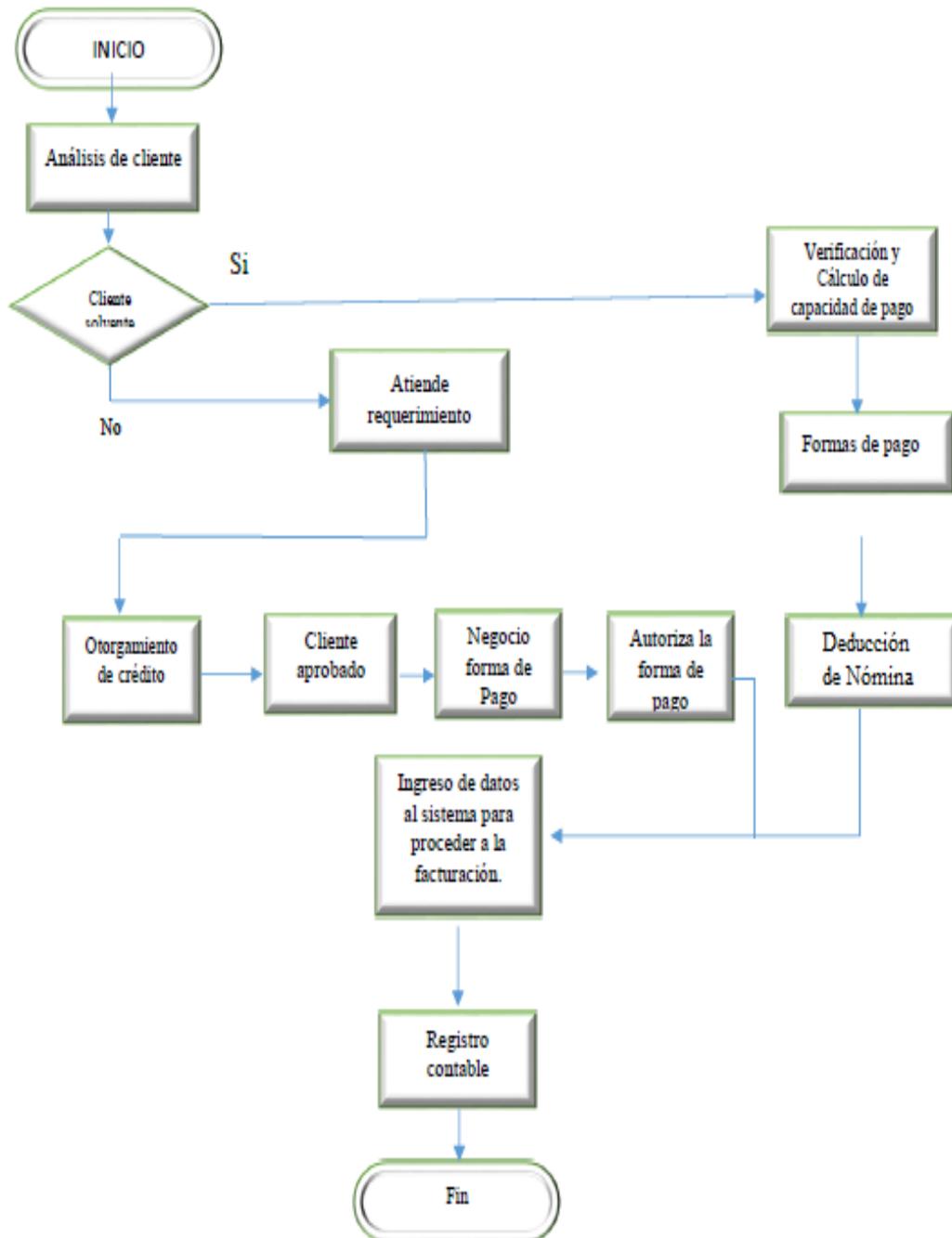
Podrá conceder solicitudes hasta por el equivalente al 20% del salario del trabajador y denegar los créditos que incumplan las políticas del presente manual.

X. Proceso de Crédito y Cobranza

El proceso de crédito inicia con satisfacer la necesidad de los trabajadores del Hospital Alemán Nicaragüense de adquirir productos básicos y electrodomésticos, a continuación, se detalla las actividades a realizar y su respectivo Flujograma:

N°	Responsable	Actividad
Solicitud de Crédito		
1	Trabajador	Solicita el crédito directamente al Administrador del Comisariato
2	Comité de Crédito	Realiza el análisis del cliente para determinar si tiene capacidad de pago
3	Comité de Crédito	Si el cliente tiene solvencia se procede a determinar el límite de crédito
4	Administrador del Comisariato	Informa la decisión del Comité al cliente y solicita la autorización de la deducción de nomina
5	Asistente Administrativo	Se Ingresas los datos del cliente al sistema para proceder con la facturación
Facturación		
6	Trabajador	Se presenta a las instalaciones del Comisariato
7	Despachador	Procede a facturar los productos solicitados por el cliente de acuerdo al límite de crédito concedido
8	Despachador	Entrega al cliente los productos de acuerdo a la facturado
9	Contabilidad	Procede a registrar la factura en el sistema contable
10	Contabilidad	Realiza conciliaciones entre el reporte auxiliar de las cuentas por cobrar contra los estados de cuenta de los clientes
11	Administración	Envía solicitud de cobro de las facturas pendientes a la división de recursos humanos del Hospital
12	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Entrega CK según solicitud de cobro de facturas del mes

Flujograma de Crédito y Cobranza





“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

10.1 Solicitud de Crédito

Toda solicitud de crédito deberá hacerse por escrito, indicando claramente, entre otras cosas, el monto solicitado y el propósito del crédito. Las solicitudes deberán ser completadas con la información requerida y firmadas por el solicitante.

Cada cliente de crédito deberá tener su expediente con las siguientes secciones:

1. Presentar ultima colilla de pago y copia.
2. Cedula de Identidad y Copia.
3. Constancia laboral firmada por Recursos Humanos.
4. Solicitud de crédito.
5. Tres Referencias personales.
6. Estado de Cuenta con facturas pendientes y canceladas.

10.2 Condiciones del Otorgamiento del Crédito

- a. La forma de pago será mediante deducción de planilla por el monto total solicitado.
- b. El plazo máximo a otorgar será de 30 días.
- c. En caso de incumplimiento de pago se generará un recargo por mora en el mes siguiente equivalente al 5% sobre el monto de la factura.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

10.3 Conflictos de intereses

Bajo ninguna circunstancia un funcionario del Comisariato debe promover un crédito a un asociado de negocios, a sus familiares o a un amigo personal, sino que debe trasladar estas solicitudes a otro funcionario o a su superior para su posterior procesamiento.

Las situaciones que puedan presentar un potencial conflicto de intereses, debe ser manejada dentro de las normas estipuladas en el Código de Conducta y Ética de la entidad.

XI. Administración de Cartera

11.1 Control de Expedientes

Los expedientes se resguardarán en el área de la Administración del Comisariato, dicha área será la encargada de llevar el adecuado control físico de los mismos. Además, deberá llevar un control digital de los mismos de la siguiente manera:

1. Recibir el expediente de parte de Recursos Humanos y digitalizar los documentos requeridos en la carpeta digital compartida que tiene la empresa.



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

2. Deberá de dar un seguimiento al mismo, de tal manera, que todos los lunes deberá enviar un correo con los documentos necesarios a actualizar. Este correo se lo enviará a Recursos Humanos.

11.2 Aprobación de nueva solicitud de crédito.

Previo al trámite de solicitud de crédito La Administración del Comisariato deberá comprobar que las obligaciones a cargo del deudor se encuentren al día.

11.3 Supervisión de Cartera

Todos los créditos serán supervisados y monitoreados en un plazo no mayor a 1 mes desde su fecha de aprobación con el propósito de detectar oportunamente impagos del deudor. Debe actualizarse el estado de cuenta de cada trabajador y realizar el cobro.

XII. Gestión de Cobranza

La cobranza administrativa está a cargo de la Administración del Comisariato, quienes gestionan el cobro al trabajador, hasta que éste sea recuperado, quedando la obligación al día.

Las acciones de cobranza se harán en base a los estados de cuenta de los trabajadores, a más tardar 30 días después de otorgado el crédito deduciéndolo de planilla y en caso que un trabajador se



“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período 2018”.

retire de la empresa Recursos Humanos debe consultar a la Administración del Comisariato si tiene facturas pendientes para proceder a deducirlas de la liquidación.

XIII. Obligaciones Saneadas

Se clasifican como obligaciones saneadas a aquellas que cumplan 90 días en mora los que deberán darse de baja de la cartera de clientes y reconocerse como gastos contra provisiones de cartera.

XIV. Revisión De Política

El Comité de Crédito velará porque esta política sea sometida a revisión una vez al año.



2018”.

“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período

ANEXOS



2018”.

“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período

Carta de Solicitud de Crédito

Señores

Comisariato del Hospital Alemán Nicaragüense

Estimados Señores:

Yo _____ trabajador activo del Hospital Alemán Nicaragüense me dirijo a ustedes para solicitarles se me ha concedido un crédito por el 20% de mi salario neto mensual por C\$ _____ el cual autorizo sea deducido de planilla en su totalidad más tardar 30 días después de aprobado.



2018”.

“Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el período

Estado de Cuenta del Cliente

**COMISARIATO DE TRABAJADORES HOSPITAL ALEMAN NICARAGUENSE
ESTADO DE CUENTAS POR COBRAR
PERIODO**

Código de Cliente _____ XXXX

Nombre del Cliente _____ XXXXXXXX

Descripción/Código	Ref./Doc.	Fecha de Facturación	Fecha de Cancelación	Débitos	Créditos	Saldos

Solicitante

Revisado

Autorizado