

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN-MANAGUA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURIA PÚBLICA Y FINANZAS



MONOGRAFIA PARA OPTAR AL TITULO DE LICENCIADOS EN
CONTADURIA PÚBLICA Y FINANZAS

TEMA DE INVESTIGACION:
EVALUACION DEL CONTROL INTERNO Y LOS RIESGOS ASOCIADOS AL
SISTEMA DE COBRO EN LA COOPERATIVA DE CRÉDITO, AHORRO Y
SERVICIOS MÚLTIPLES, “FLASH-CREDIT, R.L.” CORRESPONDIENTE AL
AÑO 2019.

AUTORES:
Br. HILLARY DEL CARMEN ORTEGA MENDOZA
Br. JENDRY VALESKA ROMERO RUIZ
Br. JUAN DIEGO GARCIA FLORES

TUTOR:
MSC. JOSE EVENOR MORALES GARAY

MANAGUA, FEBRERO 2020



Dedicatoria

A mis padres; **Ivania Mendoza** y **Francisco Ortega** por ser mi fortaleza en el transcurso de mis estudios y brindarme su amor incondicional, esfuerzo y sacrificio para cuidar de mí y guiarme con sus consejos a lo largo de mi vida.

A mis hermanos; **Iván** y **Daysi Ortega** que han sido un gran ejemplo profesionalmente, por estar siempre conmigo y transmitirme sus conocimientos.

A mi novio y compañero de monografía; **Juan Diego García** por su apoyo a lo largo de la carrera, brindarme sus consejos y ser mi estabilidad en los momentos de desesperación.

Hillary del Carmen Ortega Mendoza



Dedicatoria

Primeramente, a Dios, por haberme regalado salud y sabiduría; la fortaleza necesaria para superar todas las adversidades que se me presentaron en el día a día de mi preparación profesional y personal, y consecuentemente culminar mi carrera universitaria.

A mis padres y abuelita materna que han sido los motores de mi superación personal, especialmente a mi madre **Maritza Matamoros**, pues ella con todo su amor, dedicación y esfuerzo me apoyó incondicionalmente desde mis estudios preescolares hasta el término de mis estudios superiores.

A todos los docentes de la facultad de ciencias económicas que me impartieron clases a lo largo de estos cinco años, de manera especial dedico este trabajo a mi amigo y maestro **Lic. Diedrich Meneses**, por haber compartido conmigo sus conocimientos, sus experiencias y sus valiosos consejos, por ser mi mejor ejemplo a seguir.

Jendry Valeska Romero Ruiz



Dedicatoria

En primer lugar, a mis padres; **Karolina Lizeth Flores Jiménez** y **Diego Gerardo García**, por su apoyo, motivación y ejemplo; y el resto de mi familia, en especial, a mis abuelos por enseñarme que con perseverancia, paciencia y trabajo duro se cumple cualquier objetivo en la vida.

A mi compañera de aprendizaje y crecimiento personal y, por supuesto, profesional, **Hillary del Carmen Ortega Mendoza**, mi novia, con quien he compartido consejos, conocimiento y momentos difíciles hasta la culminación del presente trabajo.

Mis amigos de infancia por sus consejos y apoyo incondicional hasta la culminación de esta monografía.

Juan Diego García Flores



Agradecimiento

A **Dios** por darnos sabiduría, fortaleza y perseverancia para finalizar la presente tesis, por ser nuestro creador y permitirnos llegar hasta este momento.

A **nuestros padres**, por brindarnos siempre motivación para continuar con nuestra formación personal y profesional.

A nuestra alma mater, la **Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-Managua)** que nos brindó la oportunidad de formarnos con un equipo de maestros calificados que compartieron con nosotros sus conocimientos y experiencias, de igual manera a todo el personal que nos brindó su apoyo cuando lo requeríamos.

A nuestro tutor, **Msc. José Evenor Morales Garay**, por sus conocimientos, orientación y motivación en el transcurso de nuestro trabajo.



Carta aval al tutor

En cumplimiento con lo establecido por el reglamento para las modalidades de graduación en el reglamento de régimen académico estudiantil de las modalidades de graduación, aprobado por el consejo universitario en sesión ordinaria N° 13 – 2017 del 07 de Julio del año 2017, por este medio dictamino en informe final de investigación de tesis para su defensa titulada: " EVALUACION DEL CONTROL INTERNO Y LOS RIESGOS ASOCIADOS AL SISTEMA DE COBRO EN LA COOPERATIVA DE CRÉDITO, AHORRO Y SERVICIOS MÚLTIPLES, “FLASH-CREDIT, R.L.” CORRESPONDIENTE AL AÑO 2019", como requisito para optar el título de Licenciadas en Contaduría Pública y Finanzas de los Bachilleres: BR. HILLARY DEL CARMEN ORTEGA MENDOZA, carné No. 15-20696-5; BR. JENDRY VALESKA ROMERO RUIZ carné No. 15-20272-0, BR. JUAN DIEGO GARCIA FLORES carné No. 15-20091-5.

Como tutor de monografía de los bachilleres, considero que contiene los elementos científicos, técnicos y metodológicos necesarios para ser sometidos a Defensa ante el Tribunal Examinador.

El trabajo de los bachilleres se enmarca en las líneas de investigación del programa de Contaduría Pública y Finanzas a la solución de problemas de Auditoria y de control interno.

Dado en la ciudad de Managua, Nicaragua a los tres días del mes de febrero del año 2020.

Msc. José Evenor Morales Garay

Tutor.

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo evaluar el control interno y los riesgos asociados en la cooperativa de crédito, ahorro y servicios múltiples “FLASH-CREDIT, R.L.” correspondiente al año 2019, implementar un buen control interno en la cooperativa representa un factor importante, por lo que es de vital interés una comprensión de los procedimientos que deben realizar las personas que laboran en ella, teniendo en cuenta que siempre existirán riesgos que influyan en el cumplimiento de los controles establecidos, por esta razón el objetivo principal de este trabajo es la evaluación del control interno, con el fin de detectar los riesgos asociados y erradicarlos para obtener un mejor funcionamiento de la cooperativa tanto dentro como fuera.

Para el cumplimiento de los objetivos del trabajo se utilizaron instrumentos que permitieron obtener resultados mediante entrevistas dirigidas, guía de observación, cuestionarios y una matriz para evaluar el cumplimiento del control interno por cada componente, determinando si este se encontraba presente y funcionando.

Para la finalización de la tesis se concluyó que las cooperativas se rigen por la ley 499, “Ley general de la cooperativa”, su normativa contable es en base a PCGA y presenta sus estados financieros según Resolución 04-2011. La cooperativa no cuenta con un manual de funciones establecido, así mismo posee estrategias y políticas de cobro débiles, al evaluar el control interno se encontró debilidades en los componentes, debido a que carece de un manual de control interno formal, consecuencia de esto surgieron riesgos por no realizar evaluaciones y la falta de comunicación entre los canales de información.

Adicionalmente se presentó en las recomendaciones una propuesta de mejora al control interno que permitirá a la cooperativa operar de una manera eficiente y eficaz, asignar adecuadamente funciones y responsabilidades a cada trabajador, y fortalecer la comunicación mediante todos los canales de información.

Palabras Claves: Marco legal y normativa contable, Estrategias de Cobro, Control Interno, Riesgo.



INDICE

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Carta aval al tutor.....	iii
Resumen.....	iv
I. INTRODUCCION	1
1.1. Antecedentes	4
1.1.1. Antecedentes históricos.....	4
1.1.2. Antecedentes de campos.	6
1.2. Justificación	7
1.3. Planteamiento del problema.....	8
II. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.1. Objetivo General	9
2.2. Objetivos Específicos	9
III. MARCO TEÓRICO.....	10
3.1. Perfil de la Empresa.....	10
3.1.1. Misión.	10
3.1.2. Visión.....	10
3.1.3. Valores Corporativos.	10
3.1.4. Organigrama de la empresa.....	10
3.2. Base Legal y Normativa Contable.....	11
3.2.1. Ley 804, Ley de Reforma y Adiciones a la Ley No. 290, Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo.....	11
3.2.2. Ley 499, Ley General de Cooperativas.	18
3.2.3. Decreto ejecutivo No.91-2007, Reglamento a la ley general de cooperativas.	34
3.2.4. Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.	40
3.2.5. NIIF PYME Sección 11 Instrumentos Financieros Básicos.....	46
3.3. Auditoria	60
3.3.1. Concepto de Auditoria.	61
3.3.2. Fases de la Auditoria.....	62
3.3.3. Clasificación de la Auditoria.	68
3.3.4. Tipos de Auditoria.	69
3.3.5. Relación auditoría y control interno.....	71

3.4.	Control Interno	71
3.4.1.	Concepto.....	71
3.4.2.	Objetivo del control interno.....	72
3.4.3.	Importancia del control interno.....	73
3.4.4.	Clasificación del Control interno.	74
3.4.5.	COSO.....	75
3.4.6.	Métodos para la evaluación de control interno.	86
3.5.	Cooperativas.....	87
3.5.1.	Definición.....	87
3.5.2.	Tipos de cooperativas.....	88
3.5.3.	Cooperativa de Ahorro y Crédito.....	89
3.6.	Cuentas por cobrar.....	91
3.6.1.	Importancia de las Cuentas Por Cobrar.....	92
3.6.2.	Clasificación de las Cuentas Por Cobrar.	92
3.7.	El crédito.....	93
3.7.1.	Tipos de Créditos.	93
3.7.2.	Cartera de crédito.....	94
3.8.	La Cobranza	96
3.8.1.	Objetivo de la Cobranza.....	96
3.8.2.	Mecánica de Cobranza.	97
3.8.3.	Políticas de la Cobranza.	97
3.8.4.	Estrategias de Cobranza.	98
3.8.5.	La Gestión de Cobranza.	99
3.8.6.	Niveles de riesgo crediticio.	101
3.9.	Variables de los Objetivos	105
IV.	PREGUNTAS DIRECTRICES	106
V.	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	107
VI.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	109
6.1.	Enfoque de la investigación	109
6.2.	Tipo de investigación.....	109
6.3.	Población y Muestra	110
6.4.	Método y técnicas de recopilación de datos.....	110
6.4.1.	Métodos de la investigación.	110
6.4.2.	Técnicas de la Investigación.....	111
6.5.	Instrumento de análisis de datos.....	113



VII.	ANALISIS DE LOS RESULTADOS	116
7.1.	Marco legal y normativa contable de la Cooperativa de Crédito, Ahorro y servicios múltiples, “FLASH-CREDIT, R.L.”	116
7.2.	Estrategias de cobro que se implementan actualmente en la Cooperativa de Crédito, Ahorro y servicios múltiples, “FLASH-CREDIT, R.L.”	118
7.3.	Control interno y los riesgos asociados en la Cooperativa mediante la metodología de COSO 2013	120
7.4.	Propuesta de mejora al sistema de control interno y cobranza de la Cooperativa de Crédito, Ahorro y servicios múltiples, “FLASH-CREDIT, R.L.”	138
VIII.	CONCLUSIONES.....	141
IX.	RECOMENDACIONES.....	142
X.	BIBLIOGRAFIA	143
XI.	ANEXOS	148

Índice de Gráficos

	Pág.
Gráfico No. 1. Control interno	121
Gráfico No. 2. Entorno de Control	122
Gráfico No. 3. Evaluación de riesgos	124
Gráfico No. 4. Actividades de control	126
Gráfico No. 5. Información y comunicación	128
Gráfico No. 6. Supervisión	130
Gráfico No. 7. Factores de riesgos	134
Gráfico No. 8. Factores internos de riesgos	135
Gráfico No. 9. Riesgo Inherente	136
Gráfico No. 10. Riesgo Residual	137

I. INTRODUCCION

El presente trabajo pretende evaluar el control interno y los riesgos asociados al sistema de cobro en la cooperativa de crédito, ahorro y servicios múltiples, “FLASH-CREDIT, R.L.” correspondiente al año 2019, obteniendo un mayor entendimiento del papel que desempeña la gestión de cobro dentro de la empresa, para poder tomar decisiones más acertadas que promuevan un eficiente desempeño de la cooperativa.

La misma pretende aportar una propuesta de mejora al sistema de control interno y cobranza de la cooperativa la cual facilite la toma de decisiones a sus directivos, considerando las estrategias planteadas.

“FLASH-CREDIT, R.L.” es una cooperativa comprometida con la transformación social y económica del asociado y su familia, en las necesidades de su ciclo de vida, apoyándolos en la transformación de su patrimonio, en su bienestar y en su seguridad futura.

El planteamiento y desarrollo de la tesis se fundamentó en el análisis y observación del control interno en la gestión de cobro que realiza la cooperativa, elaborando una entrevista al Contador General, Gerentes (Financiero y General) y Gestores de cobro, se realizó revisión documental a la información soporte de la compañía. Adicionalmente se analizó las estrategias de cobro y se evaluó el control interno mediante la metodología de COSO 2013, obteniendo información que ayudo a reconocer si el componente se encontraba presente y funcionando, con el fin de identificar los riesgos asociados y aportar mejoras directas a estos.

Los principales resultados encontrados en la investigación fueron; que la cooperativa cumple con los lineamientos y procedimientos establecidos en el marco legal; está regulada por el ministerio de economía familiar, comunitaria, cooperativa y asociativa (MEFCCA), los registros contables relacionados son realizados en base a los principios contables generalmente aceptados (PCGA) y cumple con los criterios de valuación y reconocimiento establecidos. En cuanto al control interno del sistema de cobro se determina que los componentes están presentes, pero no funcionan correctamente, debido a que los riesgos presentes no son mitigados ni se le dan seguimiento.

De igual manera, se consultó fuentes bibliográficas relacionadas a la gestión de cobro de diferentes empresas, marco legal y normativa contable, aplicable a la cooperativa y

específicamente al caso en estudio, todo ello de acuerdo a los lineamientos de la investigación.

Finalmente, este trabajo presenta los siguientes acápite:

En el Acápite I, se presenta la introducción, el propósito de la tesis y la finalidad de la investigación. Así mismo incluye antecedentes relacionados al control interno y sus riesgos asociados a las diferentes empresas y cooperativas, previo a esta tesis. De igual manera, contiene la justificación del trabajo, especificando la razón principal por la cual se realizó la investigación, para luego plantear el problema, especificando las causas que dieron origen a la investigación, lo que conlleva a formular el problema de investigación.

En el Acápite II, se abordan los objetivos de la tesis tanto general como específicos. En esta parte, el enfoque es evaluar el control interno y los riesgos asociados al sistema de cobro en la cooperativa para presentar mejoras directas a las debilidades encontradas.

En el Acápite III referido al marco teórico, se detallan tópicos relacionados a las leyes, normativa aplicable y puntos clave de la tesis. En el Acápite IV, se establecen las preguntas directrices como interrogantes de la investigación, las que están relacionadas directamente con los objetivos de la tesis.

En el Acápite V, se presenta la Operacionalización de variables, relacionadas marco legal y normativo contable, estrategias de cobro, control interno y riesgos asociados. A cada una de ellas se le integró su definición conceptual, adicionándose los indicadores y los instrumentos que fueron aplicados.

En el Acápite VI, se presenta el diseño metodológico referido al enfoque, tipo, población y muestra, métodos y técnicas, así como los instrumentos aplicados al proceso investigativo. En el Acápite VII, contiene el análisis de los resultados en donde se enuncian los principales hallazgos del proceso investigativo, sustentando en las entrevistas y evaluación del control interno y finalmente se presenta una propuesta de mejoras directas a los riesgos encontrados.

En el Acápite VIII, se incluyen las conclusiones las que están directamente vinculadas a los principales resultados y objetivos de la investigación. En el Acápite IX, se indican las recomendaciones de la tesis para el consejo de administración, quienes son los responsables de la toma de decisiones en la cooperativa.

En el Acápite X, se enlista la bibliografía consultada durante el proceso de elaboración de tesis, incluyendo libros relativos a las finanzas, literatura contable, Leyes y Normativa contable aplicable y demás páginas web que presentan estudios e información relacionada a la gestión de cobro y el control interno.

Adicionalmente se incorporan los Anexos que complementan la información presentada en el informe de investigación, referidos a los instrumentos, matriz de evaluación de control interno y matriz de evaluación de riesgos, entre otros.

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes históricos.

La Cooperativa de Ahorro, crédito y servicios múltiples “FLASH-CREDIT, R.L.” inicio sus operaciones en el mes de septiembre del año 1996, con el fin de proveer a sus socios de préstamos con tasas de interés favorables para el crecimiento económico de cada uno de ellos y sus familias, contribuyendo al fortalecimiento económico el país. La forma de recuperación de la cartera de créditos activos se realizaba mediante agentes responsables de recuperación de cartera (cobradores) los cuales se encargaban de visitar cada uno de los clientes en sus centros de trabajo o casa de habitación en la fecha de corte de su cuota, ya que son préstamos de anualidades vencidas, distribuidas en tablas de amortización con cuotas niveladas; cada cliente tiene una fecha específica para realizar abonos.

Sin embargo, a principios del año 2003, la mayoría de los socios laboraban en los mismos centros de trabajo y se establecieron las fechas de pago según la institución en la que los clientes laboraban. El sistema de recuperación de cartera funcionaba de forma eficiente por que los cobradores solo necesitaban ir una vez al mes a cada centro de trabajo para recepcionar el abono de los socios.

Luego de dos años, el número de socios había aumentado y se hace más difícil la recolección de todos los abonos a pesar de que todos se realizaban en el mismo lugar, aunque las fechas de cortes de algunas instituciones era la misma que otros, era imposible abarcar todos clientes el mismo día, sin mencionar el riesgo que representaba asignar toda esa responsabilidad a los cobradores, por lo que el consejo de administración, dadas las circunstancia de la concentración de socios en distintos centros de trabajos, se toma la decisión de establecer convenios con las diferentes instituciones a las que pertenecen los clientes para que se autoricen las deducciones a través del salario las cuales se harían llegar luego a la cooperativa a través de un cheque o en efectivo días siguiente a ser realizada la deducción.

Muchas de las instituciones estuvieron de acuerdo con este cambio operacional, por lo que se adoptó este nuevo sistema de recuperación, adaptando los procedimientos de acuerdo a las leyes y normas vigentes a la fecha apoyándose en el departamento legal de la cooperativa; este sistema redujo enormemente el riesgo de la recuperación de la cartera ya

que los abonos estaban completamente asegurados, el riesgo se encontraba en el momento del despido de algunos de los socios de sus centros de trabajo y que con su liquidación no cubriera la cancelación del préstamo, otro riesgo potencial existía en los pocos clientes que no laboraban en ninguno de estos centros de trabajo o tenían negocios propios.

Este sistema de recuperación de cartera produjo un alto nivel de liquidez y solvencia en la cooperativa, hasta que, en el año 2016 un socio fue despedido de su centro de trabajo y el área de contabilidad de esta institución dedujo de su liquidación la cancelación inmediata de sus obligaciones financieras con la empresa, lo que ocasionó disgusto por parte del socio por lo que procedió a hacer reclamos en las instituciones competentes que rigen la institución en la que él trabajaba.

Este organismo público con la facultad y autoridad que tiene sobre las instituciones que forman parte de su estructura y están dentro de su jurisdicción, decide revocar los convenios legales realizados anteriormente con la cooperativa y cancelar el método de deducción por planilla de abonos de los socios a partir de esa fecha, para evitar futuros inconvenientes similares al caso anteriormente mencionado.

Esto produjo que la recuperación empiece a decaer en los meses futuros, sin proyecciones de mejora, volviendo al estado base del sistema de recuperación de la cartera y teniendo que encontrar nuevas estrategias y gestiones para recuperar la solvencia antes obtenida y optimizar cada vez la liquidez de la compañía.

1.1.2. Antecedentes de campos.

En este sentido, García & Orozco (2014) de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, a través de su tesis: Evaluación del control interno como procedimiento de auditoria en las cuentas por cobrar-clientes en la empresa CAFFEZZINO, S.A. para el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013, realiza un recorrido histórico sobre el papel que desempeña la auditoria en las cuentas por cobrar de la empresa, con el propósito de ayudar a la administración a lograr un mejor entendimiento de los controles que se implementan para tener registro de las cuentas por cobrar exactos, útiles y oportunos.

El trabajo de investigación se concreta con un caso práctico a la empresa en la cual se analizará el control interno a las cuentas por cobrar-clientes de acuerdo a las normativas de la entidad, para así despertar el interés a los empresarios sobre la importancia y relevancia del tener un control y cumplirlo, ya que esto ayudará a crear un mejor entorno de control, así como cada uno de los elementos que lo conforman, dentro de la entidad en todas sus áreas.

Un Segundo Trabajo corresponde a García, D. (2018) quien realizó “Sistema de Cobro de Cartera para la Empresa Ríos Constructores S.A.S 2019”. Este trabajo se relaciona con la investigación en curso, ya que se enfoca en el análisis de las carteras de crédito y como ponerse en rigor y tratar de que las negociaciones pactadas se cumplan a cabalidad, con ayuda del área comercial se podría hacer una recuperación de cartera masiva con los clientes antiguos y un orden estratégico para los nuevos clientes. El objetivo general del trabajo fue desarrollar un programa de cobranza de cartera líder para los clientes actuales y futuros de Ríos Constructores permitiendo la presentación de un mejor servicio y generar indicadores de rotación, provisión y cobro de intereses de manera eficiente.

Sobre este particular, se consideró de interés conocer las estrategias empleadas para la resolución de problemas el seguimiento oportuno a los saldos por cobrar de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos logra que se minimice el riesgo de incobrabilidad de las cuentas, al clasificar los casos según sea el resultado obtenido de la labor de cobro, dándole seguimiento a los casos de difícil cobro por la vía administrativa o elevarlo a la recuperación por la vía jurídica.

1.2. Justificación

Las cooperativas presentan parte importante de la economía del país pues estas contribuyen desde sus bases a las actividades económicas que se desarrollan, ya que van dirigidas a sectores vulnerables con el fin de promover el cooperativismo, facilitando proyectos de inversión y financiamiento mediante la captación recursos para brindar créditos a otros, ofreciendo tasas de interés bajas beneficiándose entre sí, de esta manera se evitan la usura con tasas de interés alto y mejoran la economía del país.

La evaluación del control interno y los riesgos asociados en la cooperativa de Crédito, Ahorro y Servicios Múltiples, “FLASH CREDIT” R.L resulta ser significativo, pues a partir de este se verificará el buen desempeño del sistema de cobro que implementa la cooperativa, abarcando desde el momento en que se otorga el crédito, hasta los períodos de tiempo que se ejecutan las diferentes formas de cobro.

La importancia de este radica propiamente en identificar las irregularidades existentes en el sistema de cobro vigente en la cooperativa, que afecten directa e indirectamente la recuperación de la cartera de cuentas por cobrar, en un lapso de tiempo oportuno y satisfactorio que le permita a “FLASH CREDIT” satisfacer sus obligaciones corrientes y que permita atender nuevos créditos requeridos por otros clientes. De igual manera al fortalecer el control interno te permite mitigar los riesgos que en ella se encuentra.

Con la elaboración de la presente propuesta, la cooperativa de Crédito, Ahorro y Servicios Múltiples, “FLASH CREDIT” R.L de la Ciudad de Masaya, adquirirá conocimientos necesarios para minorar errores en la implementación del sistema de cobro vigente y mitigar riesgos asociados a la mala administración de la cartera de cuentas por cobrar, de igual forma la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-MANAGUA), cuenta con un aporte investigativo, ya que se logrará la integración de conocimientos teóricos reales para futuras investigaciones.

Como futuros profesionales es nuestro deber social, tener una visión de mejora a la economía del país desempeñando la carrera en todos los sectores económicos y de igual manera presentando una propuesta que permita a la cooperativa mantener un control interno efectivo y adecuado.

1.3. Planteamiento del problema.

Síntoma:

En la empresa los gestores de cobro no poseen rutas de cobro previamente diseñadas, no hay sectores específicos asignados a cada gestor de cobro por lo que no abarcan a todos los clientes y la recolección de la cartera va en decadencia, la Cooperativa de Crédito, Ahorro y Servicios múltiples no ha sabido adaptarse a la dinámica que tiene con sus clientes, por lo que presenta una mala gestión y falta de control en el proceso de cobro.

Causa:

La principal causa de la deficiencia que presenta el sistema actual de cobro de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y servicios múltiples, “FLASH CREDIT, R.L.” es el cambio en las operaciones de cobranzas, ya que antes las cuotas de los clientes eran recolectadas vía nóminas y los gestores de cobro solo tenían que visitar al responsable de planilla de pago en las diferentes instituciones que trabajan los clientes para recoger los cheques con el equivalentes a los abonos del mes o de la quincena corriente, hasta que las deducciones vía nominas fueron denegadas.

Pronóstico:

La mala implementación de las políticas de cobro, o bien la falta de estas, trae consigo un gran problema para la institución, ya que con estas malas prácticas la empresa queda más expuestas al riesgo.

De no adaptarse la Cooperativa de Ahorro, Créditos y Servicios múltiples, “FLASH CREDIT, R.L.” a la nueva dinámica que tiene con sus clientes, el número de cuentas incobrables irán aumentando por no poder abarcar todos los clientes, existe un margen de cuentas abundante y el dinero de estas cuentas se dejará de percibir cuando los clientes no paguen sus cuentas, a largo plazo generará problemas de rentabilidad y solvencia que pueden llevar a la quiebra a la cooperativa.

Control del Pronóstico:

Establecer políticas en cuanto a la recuperación de la cartera en mora de clientes, además de la capacitación a los trabajadores sobre tales políticas y manejo de herramientas informáticas que permitan ubicar al cliente, y un sistema de control interno avanzado, optimizara la eficiencia de sus gestores de cobro por la tanto mejorara rentabilidad y la situación económica de la empresa.

II. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Objetivo General

Evaluar el control interno y los riesgos asociados al sistema de cobro en la cooperativa de crédito, ahorro y servicios múltiples, “FLASH-CREDIT, R.L.” correspondiente al año 2019.

2.2. Objetivos Específicos

- Describir el marco legal y normativa contable de la Cooperativa de Crédito, Ahorro y servicios múltiples, “FLASH-CREDIT, R.L.”
- Analizar las estrategias de cobro que se implementan actualmente en la Cooperativa de Crédito, Ahorro y servicios múltiples, “FLASH-CREDIT, R.L.”
- Evaluar el control interno y los riesgos asociados en la Cooperativa mediante la metodología de COSO 2013.
- Presentar propuesta de mejora al sistema de control interno y cobranza de la Cooperativa de Crédito, Ahorro y servicios múltiples, “FLASH-CREDIT, R.L.”

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Perfil de la Empresa

3.1.1. Misión.

Brindar servicios de ahorro y crédito de excelencia, que mejoren la calidad de vida y el desarrollo de los asociados, manteniendo la solidez y eficiencia que siempre nos ha distinguido.

3.1.2. Visión.

Ser una Cooperativa de Ahorro y Crédito comprometida con la transformación social y económica del asociado y su familia, en las necesidades de su ciclo de vida, apoyándolos en la formación de su patrimonio, en su bienestar y en su seguridad futura.

3.1.3. Valores Corporativos.

- Responsabilidad: Con nuestros asociados, personal y sociedad, mejorando sus condiciones de vida.
- Confianza: Dar la confianza a nuestros asociados, que somos la mejor opción para la superación financiera, económica y personal.
- Justicia: Actuando siempre conforme a derecho y equidad.
- Excelencia: En la atención y trabajo para mejorar la relación con nuestros asociados.
- Calidad: De los servicios de ahorro y crédito hacia nuestros asociados.
- Lealtad: Con nuestros asociados para brindarles el mejor servicios y atención.

3.1.4. Organigrama de la empresa.

El Organigrama de la empresa está diseñado de manera jerárquica, teniendo como principal nivel el consejo de administración, por debajo de esta se encuentra el gerente general al mando de 2 departamentos que conforman la entidad, los cuales son; el departamento administrativo financiero del cual se desglosa la parte contable, el departamento de crédito y recuperación destinado a la cobranza y crédito de la empresa. [Ver](#)

[Anexo No.1](#)

3.2. Base Legal y Normativa Contable

La creación de las cooperativas está regulada por diversas leyes, normas contables, acuerdos ministeriales, principios y políticas contables creados específicamente para regular promoción, constitución, autorización, funcionamiento, integración, disolución y liquidación de las cooperativas como personas de derecho cooperativo y de interés común y de sus interrelaciones dentro de ese sector de la economía nacional.

3.2.1. Ley 804, Ley de Reforma y Adiciones a la Ley No. 290, Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo.

Fue aprobada el 6 de julio de 2012 por la Asamblea Nacional y publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 134 el 17 de julio del 2012, esta ley reforma el artículo 12 y 14 de la Ley No. 290, Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 102 del 3 de junio del 1998, el que se leerá así:

Art. 12. Los Ministerios de Estado serán los siguientes:

1. Ministerio de Relaciones Exteriores;
2. Ministerio de Gobernación;
3. Ministerio de Defensa;
4. Ministerio de Educación;
5. Ministerio de Salud;
6. Ministerio Agropecuario y Forestal;
7. Ministerio de Fomento, Industria y Comercio;
8. Ministerio de Transporte e Infraestructura;
9. Ministerio de Hacienda y Crédito Público;
10. Ministerio del Ambiente y de los Recursos Naturales;
11. Ministerio de la Familia, Adolescencia y Niñez;
12. Ministerio de Energía y Minas;
13. Ministerio del Trabajo; y
14. Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa.

En el artículo 2 de la ley 804, reforma el artículo 14 de la ley 290, el que se leerá así:
Los Entes Descentralizados que a continuación se enumeran estarán bajo la Rectoría Sectorial de:

- I. Presidencia de la República.
 - a) Banco Central de Nicaragua;
 - b) Fondo de Inversión Social de Emergencia;
 - c) Instituto Nicaragüense de Estudios Territoriales;
 - d) Instituto Nicaragüense de Energía;
 - e) Instituto Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados;
 - f) Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos;
 - g) Instituto Nicaragüense de Seguridad Social;
 - h) Instituto Nicaragüense de Seguros y Reaseguros;
 - i) Procuraduría General de la República;
 - j) Instituto de Vivienda Urbana y Rural;
 - k) Empresa Portuaria Nacional;
 - l) Instituto Nacional de Información de Desarrollo;
 - m) Instituto Nicaragüense de Cultura;
 - n) Instituto Nicaragüense de la Juventud;
 - o) Instituto Nicaragüense de Deportes;
 - p) Instituto Nicaragüense de la Pesca y Acuicultura;
 - q) Instituto Nicaragüense de la Mujer;
 - r) Instituto Nicaragüense de Turismo; y
 - s) Instituto Nicaragüense de Fomento Municipal.

- II. Ministerio de Fomento, Industria y Comercio.
 - a) Corporación de Zonas Francas; y
 - b) Empresa Nicaragüense de Alimentos Básicos.

- III. Ministerio Agropecuario y Forestal.
 - a) Instituto Nicaragüense de Tecnología Agropecuaria; y
 - b) Instituto Nacional Forestal.

IV. Ministerio del Trabajo.

- a) Instituto Nacional Tecnológico.

V. Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa.

- b) Instituto Nicaragüense de Fomento Cooperativo.

Las funciones de los Entes Descentralizados, se encuentran establecidas en sus leyes orgánicas o creadoras y en las modificaciones que se originan de la presente Ley. Las funciones de los Entes Descentralizados, se encuentran establecidas en sus leyes orgánicas o creadoras y en las modificaciones que se derivan de la presente Ley.

El tercer artículo señala la adición de nuevo artículo “Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa”, el cual se leerá de así:

Al Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa le corresponden las siguientes funciones y atribuciones:

- a) Formular, coordinar y ejecutar políticas, planes, programas y proyectos para el fortalecimiento de la economía familiar, comunitaria, cooperativa y asociativa, atendiendo a las necesidades específicas de los diversos sectores productivos vinculados con la economía familiar y otros actores a nivel territorial y comunitario, en la búsqueda de mejorar los niveles de producción, rendimientos agropecuarios, productividad, ingresos y el nivel de vida de las familias y las comunidades contribuyendo a la defensa de la seguridad y soberanía alimentaria y la protección contra los impactos del cambio climático;
- b) Perfeccionar e implementar las políticas, planes y programas de financiamiento y facilitación de insumos de manera eficiente y sostenible para las actividades productivas de las unidades familiares;
- c) Diseñar y ejecutar políticas, planes y programas que contribuyan a la diversificación de la producción de las pequeñas y medianas unidades familiares;
- d) Diseñar políticas, planes, programas y mecanismos dirigidos a la transferencia de nuevas tecnologías y mejores prácticas productivas, sostenibles ambientalmente, así como la capacitación y asistencia técnica necesaria para la sostenibilidad de las prácticas;

- e) Diseñar programas dirigidos al rescate, preservación y promoción del conocimiento tradicional que generan beneficios económicos, para la salud y nutrición, y la identidad cultural nacional y local;
- f) Desarrollo de políticas, planes y programas para fortalecer la agricultura familiar y comunitaria y actividades conexas, con énfasis en el aumento de la productividad como factor de desarrollo, bajo un concepto de sostenibilidad ambiental;
- g) Mejorar la coordinación de los planes, programas y mecanismos existentes para el impulso de la pequeña y mediana agro industrialización de las unidades agrícolas familiares y la agregación de valor a sus productos;
- h) Formular y fortalecer políticas de protección, fomento y desarrollo asociativo y cooperativo;
- i) Apoyar a las diferentes instancias de Gobierno Central, Gobiernos Regionales, Locales y Territoriales con el fin de fortalecer y potenciar sus funciones e institucionalidad para facilitar el fomento de la economía familiar comunitaria y el fomento asociativo y cooperativo;
- j) Coordinar las tareas relativas a la administración y funcionamiento del Registro de las unidades económicas familiares y las formas asociativas y cooperativas;
- k) Impulsar procesos y políticas de desarrollo con la participación social organizada en la toma de decisión y la fiscalización, como mecanismos de fortalecimiento de la gestión territorial, fiscalización y promoción del avance de las actividades económicas familiares y el desarrollo comunitario, cooperativo y asociativo;
- l) Coordinar las acciones para la suscripción de acuerdo de cooperación técnica con otros países, que permitan el intercambio de información, la transferencia de tecnologías y la asistencia técnica recíprocas en torno a la economía familiar, comunitaria, cooperativa y asociativa;
- m) Coordinar, diseñar y ejecutar planes y programas para proteger, conservar y fomentar las fuentes hídricas para los fines de cosecha, protección y uso del recurso hídrico que apoyen el consumo humano, uso productivo y generación hidroeléctrica a pequeña escala o nivel comunitario;
- n) Promover acciones dirigidas a la promoción de la responsabilidad social para la protección y conservación del medio ambiente y los recursos naturales; así las como

acciones que contribuyan a mitigar los efectos del cambio climático y el recalentamiento global del planeta;

- o) Integración del modelo económico de los pueblos indígenas.

El Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa, estará regido por los siguientes ejes transformadores:

- a) La familia: Dentro del concepto como unidad medular y núcleo central de la sociedad en su funcionalidad económica es un sistema donde las decisiones, tanto en la unidad doméstica como en la unidad productiva, son tomadas en conjunto y constituye una forma de vida. El desarrollo de Nicaragua pasa necesariamente por el desarrollo y transformación de los sistemas económicos familiares;
- b) La comunidad: Es la unidad organizada de los sistemas familiares que se caracterizan por: cercanía geográfica, actividades económicas relacionadas e identidad sociocultural, además de condiciones económicas, problemas, vulnerabilidades, prioridades y expectativas afines;
- c) La asociatividad y el cooperativismo: La organización de las familias en las diferentes formas asociativas es el mecanismo principal para la planificación, gestión y control social de los recursos comunitarios disponibles incluyendo aquellos del Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa; para aumentar capacidades y recibir apoyo de manera sistemática;
- d) La planificación territorial: El territorio es el espacio físico administrativo donde se desarrollan las relaciones socioeconómicas, políticas y culturales de la comunidad. Es el espacio local en que la población toma decisiones para la planificación y ejecución de políticas, planes y programas encaminados al logro del desarrollo familiar, comunitario, cooperativo y asociativo. Por tal razón, dicha planificación debe de considerarse como parte del sistema de planificación municipal para el desarrollo humano, a fin de facilitar la participación directa de la población en la gestión local;
- e) La micro y pequeña empresa: Son iniciativas de emprendimiento económico familiar, agrícolas y no agrícolas, que contribuyen al sostenimiento socio económico de las familias, a la vez que contribuyen a la economía comunitaria y a la nacional;

- f) La diversificación de la producción: La combinación de actividades agrícolas y/o pecuarias con nuevos productos. Por ejemplo, cultivos perennes, actividades agroforestales y silvicultura, forestaría comunitaria, piscicultura, pesca artesanal, crías reptiles entre otros;
- g) Aumento de la productividad: El aumento de los rendimientos de las micros y pequeñas unidades de producción familiar a través de una mejor utilización de la tecnología e insumos y mejoras productivas para el aumento del valor agregado como mecanismo para incrementar los ingresos de las familias y así, el nivel de vida de las familias;
- h) Conservación y preservación del medio ambiente y los recursos naturales: Impulsar compañías de reforestación y saneamiento ambiental comunitarias, promover la responsabilidad social empresarial cooperativa en defensa de los recursos naturales y el medio ambiente, promover una cultura de conservacionista a través del sistema de educación nacional;
- i) Modelo productivo indígena y afro descendientes: Apoyar la implementación del Modelo productivo Indígena y Afro descendiente como una forma sostenible y eficiente de modelo productivo complementando métodos ancestrales con los conocimientos actuales de producción y la consolidación de unidades productivas indígenas y afro-descendientes, que generen intercambio y comercialización de productos, asegurando la autosuficiencia alimentaria, la generación de ingresos y de empleos para las familias indígenas y afro-descendientes y que sustente el buen vivir de sus pueblos y comunidad.”

Adición de nuevo artículo “Traslado de Competencias al Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa” que se ubicará después del artículo 29 y se leerá así:

El Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa, asumirá las siguientes competencias:

1. Las atribuidas al Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC), en relación con las micro, pequeñas y medianas empresas que ejerce a través del Instituto Nicaragüense de la Pequeña y Mediana Empresa, y la Dirección de Políticas de

Fomento de la Pequeña y Mediana Empresa, así como los programas y proyectos Pymes en el MIFIC. En igual sentido, la Secretaria de Relaciones Económicas y Cooperación del Ministerio de Relaciones Exteriores y el MIFIC, trasladarán los programas y proyectos al Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa, vinculados con las competencias establecidas a éste.

Los presupuestos y la cooperación externa de las partes Pymes del MIFIC serán trasladadas al Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa.

2. Las atribuidas al Programa de Seguridad Alimentaria y Nutricional del Ministerio Agropecuario y Forestal.

Los presupuestos y la cooperación externa del Programa de Seguridad Alimentaria y Nutricional serán trasladados al Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa.

3. Instituto Nicaragüense de Fomento Cooperativo (INFOCOOP), se integra como un ente descentralizado del Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria y Cooperativa. El INFOCOOP estará encargado de la promoción, el fomento y desarrollo cooperativo, a través de la capacitación, asistencia técnica, comunicación y tecnología, y la consulta de políticas en conjunto con los gremios cooperativos. Servirá de enlace territorial, facilitará el acceso a los servicios cooperativos y establecerá coordinaciones con otras instituciones en programas encaminados al desarrollo cooperativo.
4. La fiscalización, registro y control de las cooperativas y todas las acciones de carácter gubernamentales vinculadas con estas. Estas competencias serán ejercidas por la Dirección Especifica de Registro y Control de la Dirección General de Asociatividad y Fomento Cooperativo del Ministerio de Economía Familiar, comunitaria, Cooperativa y Asociativa. El personal y presupuesto relevante a estas funciones de INFOCOOP se trasladarán al Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa.
5. La Comisión Interinstitucional de Sociedades de Garantías Recíprocas para las MIPYME's como órgano regulador del Sistema de Sociedades de Garantías

Recíprocas de éstas, estará coordinada por el Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa, operará en el nuevo Ministerio.

6. Ejercer como órgano rector e instancia ejecutora de las políticas de la Ley N°. 645, Ley de Promoción, Fomento y Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Ley MIPYME).

3.2.2. Ley 499, Ley General de Cooperativas.

En la actualidad se plantea una verdadera Ley General de Cooperativas, amplia en todos sus sentidos, ya que esta ley aplica un marco legal específico para cada cooperativa que se pretenda constituir en la actualidad sin dejar atrás a las cooperativas desactualizadas, dando una alternativa a las mismas para que se adecuen a la legislación.

Según la Asamblea Nacional de Nicaragua (2005), Ley 499, Ley General de Cooperativas, en su título I Disposiciones generales, artículo N°1 Definiciones establece:

Derecho cooperativo: “es el conjunto de normas jurídicas especiales, jurisprudencia, doctrina y prácticas basadas en los principios que determinan y condicionan las actuaciones de los organismos cooperativos y los sujetos que en ellos participan”.

Cooperativa: “es una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada”.

Acuerdo cooperativo: “es la voluntad manifiesta de un grupo de personas para constituirse en empresa cooperativa, que satisfagan las necesidades e intereses comunes de sus asociados”.

Actos cooperativos: “son los que realizan entre sí los socios y las cooperativas, en cumplimiento de sus objetivos, las relaciones de las cooperativas con terceras personas no sujetas a esta Ley, no son actos cooperativos y se regirán por la legislación correspondiente”.

Según artículo 8 (Ley 499, Ley General de Cooperativas), Las cooperativas se rigen por los siguientes principios:

- a) Libre ingreso y retiro voluntario de los asociados.
- b) Voluntariedad solidaria, que implica compromiso recíproco y su cumplimiento y prácticas leales.

- c) Control democrático: Un asociado, un voto.
- d) Limitación de interés a las aportaciones de los asociados, si se reconociera alguno.
- e) Equidad, que implica la distribución de excedentes en proporción directa con la participación en las operaciones.
- f) Respeto y defensa de su autonomía e independencia.
- g) Educación cooperativa.
- h) Fomento de la cooperación entre cooperativas.
- i) Solidaridad entre los asociados.
- j) Igualdad en derecho y oportunidades para asociados de ambos sexos.

Dicha ley en su artículo 9 expresa que: “las cooperativas se constituirán mediante documento privado, con firmas autenticadas por Notario Público”, siendo así en su Artículo 10 detalla:

La constitución de las cooperativas será decidida por Asamblea General de Asociados, en la que se aprobará su Estatuto, se suscribirán las aportaciones y se elegirán los miembros de los órganos de dirección y control de las mismas. Al constituirse, los asociados, deberán tener pagado al menos un 25% del capital suscrito en el caso de las cooperativas tradicionales y de cogestión.

El acta de la Asamblea de Constitución contendrá el Estatuto, y deberá ser firmado por los asociados fundadores, anotando sus generales de ley y el valor respectivo de las aportaciones.

La autenticación notarial de las firmas a que se refiere el artículo 9 se hará por el notario en acta numerada de su protocolo, dando fe de conocimiento de los firmantes o de quienes firmen a su nombre y de sus generales de ley e indicando haber tenido a la vista la cédula de identidad u otro documento acreditativo de los interesados.

En su artículo 11 esta ley establece que, las cooperativas deben reunir las siguientes condiciones y requisitos:

- a) Número mínimo de asociados definidos por la presente Ley, el número máximo es ilimitado.
- b) Duración indefinida.
- c) Capital variable e ilimitado.

- d) Neutralidad y no discriminación.
- e) Responsabilidad limitada.
- f) Responsabilidad de las reservas sociales, donaciones y financiamiento.

Según el artículo 12 y 13, Las cooperativas pueden realizar toda clase de actividad en condiciones de igualdad con los sujetos de derecho privado y otras personas jurídicas y con los entes estatales en todas aquellas actividades relacionadas con las prestaciones de servicios públicos. Y estas pueden asociarse con personas de otro carácter jurídico, a condición que dicho vínculo sea conveniente para sus propósitos en la medida que no se desvirtúe su naturaleza ni transfieran beneficios, privilegios y exenciones que les sean propios.

Continuando con esto en el artículo 14 explica que, podrán organizarse cooperativas de todo tipo. Cuando una cooperativa abarque por lo menos dos sectores de actividad económica, será una cooperativa multisectorial, cuando cumpla con dos o más funciones serán multifuncionales.

Las cooperativas podrán ser: de consumo, de ahorro y crédito, agrícolas, de producción y de trabajo, de vivienda, pesquera, de servicio público, culturales, escolares, juveniles y otras de interés de la población, sin que esta enumeración se considere limitada.

También pueden organizarse cooperativas de cogestión (composición paritaria de las instituciones) y de autogestión (participación total de los trabajadores) en la dirección y administración de la empresa, sea esta privada o estatal.

Las cooperativas de ahorro y crédito, en su actividad de brindar servicios financieros a sus asociados, gozarán de autonomía en la concepción y realización de su política de operaciones.

Las cooperativas que no sean de ahorro y crédito podrán realizar la actividad financiera de otorgar préstamos a sus asociados mediante secciones especializadas de crédito, bajo circunstancias especiales y cuando las condiciones sociales y económicas lo justifiquen.

Según Artículo 15, Las cooperativas serán de responsabilidad limitada. Para los efectos de este artículo se limita la responsabilidad de los asociados al valor de sus aportes y la responsabilidad de la cooperativa para con terceros, al monto del patrimonio social.

Para su identificación, las cooperativas deberán llevar al principio de su denominación social la palabra “cooperativa”, seguido de la identificación de la naturaleza

de la actividad principal y al final, las iniciales "R.L.", como indicativo de que la responsabilidad de los asociados es limitada. (Artículo 16)

Señala en el artículo 17, Queda prohibida a las personas naturales o jurídicas no sujetas a las disposiciones de esta Ley, usar en su denominación o razón social, documentos, papelería, etcétera, las palabras cooperativas, cooperativo, cooperativista, cooperados, y otras similares que pudieran inducir a la creencia de que se trata de una organización cooperativa o del sector cooperativista.

Añadiendo en su artículo 18, que les será prohibido:

- a) Conceder ventajas, preferencias u otros privilegios a los fundadores, promotores, dirigentes o funcionarios, ni exigir a los nuevos miembros contribuciones económicas superiores a las establecidas en sus Estatutos.
- b) Permitir a terceros participar directa o indirectamente de los privilegios o beneficios que la Ley otorga a las cooperativas.
- c) Realizar actividades diferentes a las establecidas en el Estatuto y en perjuicio de los asociados y la comunidad.
- d) Integrar en sus cuerpos de dirección o control a personas que no sean asociados de la cooperativa.
- e) Transformarse en entidades de otra naturaleza jurídica. Toda decisión en este sentido es nula y quienes la adopten responderán personalmente.
- f) Formar parte de entidades cuyos fines sean incompatibles con los de las cooperativas.

Para su constitución deberán tener un mínimo de asociados fundadores, el cual señala en el Artículo 19:

- a) Las cooperativas de consumo, agrícolas, de producción y de trabajo, de vivienda, pesquera, de servicio público, culturales, escolares, juveniles y otras de interés de la población, requerirán de diez asociados.
- b) Las cooperativas multisectoriales, cogestión y autogestión y las de ahorro y crédito, requerirán de veinte asociados.

El artículo 20 de la ley, establece que el Estatuto de la cooperativa deberá tener como mínimo las siguientes disposiciones:

- a) Razón social, domicilio, responsabilidad y ámbito territorial de operaciones.
- b) Objeto del acuerdo cooperativo y enumeración de sus actividades.
- c) Deberes y derechos de los asociados y las condiciones para su admisión.
- d) Régimen de sanciones, causales y procedimientos.
- e) Procedimiento para resolver diferencias o conflictos dirimibles entre los asociados o entre éstos y la cooperativa, por causa o por ocasión de actos cooperativos.
- f) Régimen de organización interna, constitución, funciones de los órganos de dirección y control, incompatibilidades y forma de elección y remoción de sus miembros.
- g) Convocatoria de asambleas ordinarias y extraordinarias.
- h) Representación legal, funciones y responsabilidades.
- i) Constitución e incremento patrimonial de la cooperativa, reserva y fondos sociales, finalidades y forma de utilización de los mismos.
- j) Aportes sociales mínimos, forma de pago y devolución, procedimiento para el avalúo de los aportes en especie o en trabajo.
- k) Forma de aplicación de los excedentes cooperativos. Las reglas para distribuir los excedentes de un determinado ejercicio económico.
- l) Régimen económico de las cooperativas y de sus asociados.
- m) Régimen educativo del cooperativismo.
- n) Normas para la fusión, incorporación, integración, disolución y liquidación.
- o) Normas y procedimientos para reformar su Estatuto. Podrá establecer normas del voto directo o por representación cuando la Cooperativa tenga más de cien asociados.
- p) La forma de devolver el capital social a las personas que se retiren o sean excluidos de la cooperativa o cuando estos fallezcan, así como el régimen de transmisión de los certificados de aportación.
- q) El destino de las reservas obligatorias y repartibles entre los asociados en caso de disolución y liquidación de la cooperativa.
- r) La forma en que la cooperativa ejecutará sus programas de formación y capacitación, respetando el principio de igualdad y equidad de oportunidades para participar en los procesos de educación.
- s) Las demás estipulaciones que se consideren necesarias para asegurar el adecuado cumplimiento del acuerdo cooperativo y que sean compatibles con sus propósitos.

Si estos son reformados deberán ser aprobadas en Asamblea General de Asociados y deberán inscribirse en el Registro Nacional de Cooperativas. Así lo expresa el artículo 21.

Según artículo 22, El Estatuto de la cooperativa será reglamentado por el Consejo de Administración, quien lo someterá para su aprobación ante la Asamblea General de Asociados. Esta aprobación deberá realizarse en los siguientes sesenta días después de haber obtenido la personalidad jurídica.

Para obtener la personalidad jurídica de una cooperativa son requisitos indispensables para los socios fundadores señalados en artículo 23:

- a) Hacer un curso de cuarenta horas de educación cooperativa impartido por instituciones o cooperativas de capacitación reconocidas por la Autoridad de Aplicación de la presente Ley, quienes deberán extender el respectivo certificado.
- b) Haber pagado un porcentaje no menor al 25% del capital social que suscribieron.
- c) Presentar el respectivo estudio de viabilidad de la futura empresa cooperativa.
- d) Presentar ante el Registro Nacional de Cooperativas el instrumento privado de Constitución, autenticadas las firmas por un Notario Público y sus Estatutos. El Registro realizará su inscripción en un plazo no mayor de treinta días a partir de la fecha de su presentación.

Según artículo 24 y 25, La negativa de inscripción se puede dar cuando en el instrumento constitutivo se omite alguno de los elementos establecidos en los artículos 19, 20 y cualquier otro que establezca la presente Ley. Si la omisión fuere subsanable, el registrador devolverá el expediente a la parte interesada para subsanar la omisión señalada, quince días después de finalizado el plazo establecido en el artículo 23, Inciso d) de la presente Ley.

Al inscribirse la cooperativa en el Registro Nacional de Cooperativas, se anotarán el instrumento constitutivo, los nombres de los asociados que integran los órganos de dirección y control y el de su representante legal, debidamente identificado.

Los actos celebrados y los documentos suscritos a nombre de la cooperativa antes de su constitución legal, salvo lo necesario para obtener la inscripción en el Registro Nacional de Cooperativas, hacen solidariamente responsables a quienes los celebren o suscriban.

Según artículo 26, Una vez inscrita la cooperativa, dichos actos deberán ser sometidos para su ratificación o no por la primera Asamblea General de Asociados.

Según artículo 27, de las resoluciones negativas de la Autoridad de Aplicación se establece el Recurso de Revisión en la vía administrativa. Este recurso deberá interponerse en el término de quince días hábiles a partir del día siguiente de la notificación del acto. Es competente para conocer de este recurso la instancia responsable de dicha resolución. El Recurso de Revisión se resolverá en un término de veinte días, a partir de la interposición del mismo.

Además, el afectado podrá hacer uso del Recurso de Apelación, el que se interpondrá ante el mismo órgano que dictó el acto, en un término de seis días después de notificado, éste remitirá el recurso junto con su informe, a su superior jerárquico en un término de diez días.

Podrán ser asociados de las cooperativas, según artículo 28:

- a) Las personas naturales legalmente capaces, salvo los casos de las cooperativas juveniles.
- b) Las personas jurídicas públicas y privadas sin fines de lucro.
- c) Los extranjeros autorizados por las autoridades de Migración como residentes en el país, siempre y cuando el número de asociados extranjeros no sean mayor del 10 % del total de los socios al momento de constituirse. Cuando en la cooperativa el número de asociados extranjeros aumentare el porcentaje anterior, podrá la Autoridad de Aplicación intervenir dicha cooperativa.

En el artículo 29 expresa que ninguna persona puede pertenecer simultáneamente a más de una cooperativa de la misma actividad, salvo en los casos de excepción que se determine en el Reglamento

Entre los deberes de los asociados que señala el artículo 32 se mencionan los siguientes:

- a) Adquirir formación básica sobre legislación cooperativa y gestión empresarial, a través de cursos de capacitación, hasta completar cuarenta horas y someterse a los programas de capacitación periódicas que al efecto ejecute la cooperativa por medio de la Comisión de Formación Técnica y Promoción del Cooperativismo. Estos programas periódicos de capacitación no podrán ser menor a cinco horas semestrales.

- b) Cumplir las obligaciones sociales y pecuniarias derivadas del acuerdo cooperativo.
- c) Aceptar y cumplir las decisiones de la Asamblea General de Asociados y de los demás órganos de dirección y control de la cooperativa.
- d) Aceptar y desempeñar fiel y eficientemente los cargos para los que fueran electos.
- e) Comportarse solidariamente en sus relaciones con la cooperativa y sus asociados.
- f) Abstenerse de efectuar actos o de incurrir en omisiones que atenten contra la estabilidad económica o prestigio social de la cooperativa.
- g) Conservar el secreto sobre aquellos asuntos y datos de la cooperativa cuya divulgación pudieran perjudicar sus intereses, salvo que sea autorizado por la autoridad competente.
- h) Observar lealtad y fidelidad a la cooperativa, a sus Estatutos, Reglamento y normas que adopten y facilitan la información que la cooperativa le solicite en relación con sus necesidades de producción o de insumos que sirvan para planificar el trabajo.

De igual manera, establece en su artículo 33 los derechos de los asociados mencionados de la siguiente manera:

- a) Participar activamente en los actos de toma de decisiones y elecciones en la Asamblea General y demás órganos de dirección y control, haciendo uso del derecho de voz y voto.
- b) Proponer y ser propuesto para desempeñar cargos en el Consejo de Administración, consejo de administración y otras comisiones o comités especiales que pudieran ser creados.
- c) Utilizar los servicios de la cooperativa y gozar de los beneficios económicos y sociales que ésta genere de conformidad con lo dispuesto en el Estatuto y el Reglamento.
- d) Ser informado o solicitar información de la gestión de la cooperativa, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el Estatuto.
- e) Fiscalizar la gestión de la cooperativa, formulando denuncias por incumplimiento de la ley, el Estatuto y el Reglamento ante el consejo de administración.
- f) Retirarse voluntariamente de la cooperativa, previo cumplimiento de los requisitos previstos en el Estatuto para tal fin.

g) Recibir educación sobre cooperativismo.

Los recursos de carácter patrimonial con los cuales pueden contar las cooperativas para el cumplimiento de sus objetivos socio-económicos que expresa la ley en su artículo 39 son:

- a) Las aportaciones de los asociados, que constituyen el capital social.
- b) Las reservas y fondos permanentes.
- c) Los bienes adquiridos.
- d) Los auxilios, donaciones, subvenciones, asignaciones, préstamos, legados y otros recursos análogos provenientes de terceros. Estos recursos son irrepartibles.

Las aportaciones serán representadas mediante certificados de aportación que deberán ser nominativos, indivisibles y de igual valor y sólo transferibles entre asociados, sin perjuicio de los derechos sucesorios a quien tenga derecho y con acuerdo del Consejo de Administración, podrán ser entregadas en dinero, en especie o trabajo convencionalmente valuados, en la forma y plazo que establezca el Estatuto, tal como lo expresa el artículo 40.

Las aportaciones serán de dos tipos, según el artículo 42:

- a) Ordinarias: Aquellas en que los asociados están obligados a enterar de acuerdo a lo establecido en el Estatuto.
- b) Extraordinarias: Las que por acuerdo de la Asamblea General de Asociados se determinen para resolver situaciones especiales e imprevistos.

En ningún caso el asociado podrá tener más del 10% de aportaciones al capital social de la cooperativa.

El Artículo 45 menciona que, si las aportaciones devengarán algún interés, si así fuere, éste no deberá ser mayor a la tasa de interés pasivo bancario.

En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito, si las aportaciones devengaren algún interés éste se fijará en las políticas que se establezcan y aprueben por el Consejo de Administración y sujeto a ratificación por la Asamblea General de Asociados

El excedente del ejercicio será el sobrante del producto de las operaciones totales de la cooperativa, deducidos los gastos generales, las depreciaciones, las reservas y los intereses si los hubiere. (Artículo 50).

Según artículo 51, Si del ejercicio resultaren excedentes, estos se aplicarán para las siguientes reservas:

- a) Diez por ciento (10%) mínimo, para creación o incremento de la reserva legal, la que cubrirá o amortizará las pérdidas que pudieran producirse en ejercicios económicos posteriores.
- b) Diez por ciento (10%) mínimo, para la creación e incremento del fondo de educación, que se aplicará para el fomento de la formación cooperativista en el modo que establezca el Estatuto. Este fondo es inembargable.
- c) Diez por ciento (10%), mínimo para el fondo de reinversión de la cooperativa.
- d) Dos por ciento (2%), como aportación de las cooperativas a la Autoridad de Aplicación, los que serán destinados, preferentemente, a los programas de capacitación que ejecute.

La distribución del excedente líquido entre asociados se realizará en proporción a las operaciones que hubieren efectuado con la cooperativa. La capitalización del mismo, en su caso, se realizará en los términos prescritos en su Estatuto.

Según artículo 54, La cooperativa podrá revalorizar sus activos fijos previa comunicación a la Autoridad Competente, de conformidad a lo establecido en el Estatuto. En caso de incremento, la totalidad de la suma resultante se acreditará al valor de los certificados de aportación suscritos por los asociados, a quienes se les emitirá un nuevo certificado por el valor del pago de la aportación inicial más el incremento de la revalorización.

En las cooperativas de ahorro y crédito, la revalorización de sus activos se hará a valor de mercado de los activos y previa autorización explícita de autoridad reguladora, contra el capital institucional. Si resultare un incremento, la totalidad de la suma resultante servirá para:

- a) Acrecentar y fortalecer sus reservas.
- b) Mantener una provisión para cubrir las pérdidas por préstamos incobrables.
- c) Integrar otros fondos que señale el Estatuto para fines específicos.

Un punto muy importante se establece en el artículo 55, el cual expresa que los empleadores del sector público y privado, de acuerdo con el asociado, podrán, sin incurrir en costos de retención, efectuar las deducciones de los sueldos o salarios que sus empleados o

trabajadores suscriban con la cooperativa, para aplicarse al pago de ahorro, aportaciones, préstamos, intereses o cualquier otra obligación que como asociados contraigan, hasta la completa cancelación de las mismas, todo sin perjuicio de las disposiciones legales que regulen el salario mínimo. Las sumas deducidas serán entregadas a las respectivas cooperativas.

En el capítulo V de los órganos de dirección y administración establece en el artículo 56 que la dirección y administración de la cooperativa tendrá la siguiente estructura:

- a) La Asamblea General de Asociados.
- b) El Consejo de Administración.
- c) La Junta de Vigilancia.
- d) La Comisión de Educación y Promoción del Cooperativismo.
- e) Cualquier otro tipo de órgano permanente que se establezca en los Estatutos.

Las sesiones de la Asamblea General de Asociados serán de dos tipos: Ordinarias y extraordinarias. Las primeras se reunirán como mínimo una vez al año dentro de los tres meses siguientes al corte de cada ejercicio económico. (Artículo 59)

Según artículo 77 al 80, señala:

La función de vigilancia de la cooperativa será desempeñada por la Junta de Vigilancia, que responde únicamente ante la Asamblea General de Asociados. Las atribuciones de la Junta de Vigilancia deberán determinarse en el Estatuto de la cooperativa y son indelegables, por lo que no podrán ser derogadas sin previa reforma del Estatuto.

La Junta de Vigilancia tiene a su cargo la supervisión de las actividades económicas y sociales de la cooperativa, la fiscalización de los actos del Consejo de Administración y de los demás órganos y servidores de la cooperativa, de conformidad con la presente Ley y su Reglamento, el Estatuto y el Reglamento Interno de la cooperativa y las resoluciones de la Asamblea General de Asociados. Ejercerá sus atribuciones, de modo que contribuya al cumplimiento de funciones y desarrollo de actividades de los demás órganos de la cooperativa. El funcionamiento de la Junta de Vigilancia estará regulado por el Estatuto.

Los miembros de la Junta de Vigilancia serán electos por la Asamblea General de Asociados en número impar no menores de tres (3), ni mayor de cinco (5), por períodos no

menor de un (1) año ni mayor de tres (3) años, pudiendo sus miembros ser reelectos, lo que dependerá de la voluntad de los asociados.

El coordinador de esta Comisión deberá ser un miembro del Consejo de Administración.

Para un mejor funcionamiento la ley establece en el artículo 82 y 83 lo siguiente:

Se establece la obligatoriedad de crear la Comisión de Educación y Promoción del Cooperativismo en cada cooperativa, cuya función consistirá en planificar y ejecutar mediante el Fondo de Educación, políticas, planes de educación y promoción del movimiento cooperativo.

Esta Comisión deberá elaborar y presentar al Consejo de Administración, para su aprobación y ejecución, un plan anual de capacitación, con su presupuesto respectivo, de acuerdo a las necesidades e intereses de la cooperativa.

El Estado promoverá la enseñanza del cooperativismo en los centros de educación primaria y secundaria y la promoción de las cooperativas escolares. La Autoridad de Aplicación deberá crear dentro de su estructura una dependencia especial encargada de la promoción y educación cooperativa.

De igual manera en el artículo 84, la ley nos presenta las causas de disolución de la cooperativa las siguientes:

- a) Reducción del número de asociados por debajo del mínimo legal durante un período superior a un año.
- b) Fusión o incorporación.
- c) Por la pérdida total del capital y del fondo de reserva; o de una parte de éstos, que según disposición del Estatuto o del Reglamento, haga imposible la continuación de las operaciones sociales.
- d) Extinción total del patrimonio.
- e) Por incapacidad, imposibilidad o negativa de cumplir el objetivo socio económico para el cual fue creada.
- f) Por utilizar medios contrarios a la presente Ley y su Reglamento, al Estatuto y a los principios del cooperativismo, para cumplir los fines, objetivos o para el desarrollo de sus actividades.

Completando con el artículo 85, Formas de disolución de la cooperativa:

- a) Por decisión de la Asamblea General con un quórum del setenta y cinco (75) por ciento del total de los asociados activos.
- b) Por decisión de la Autoridad de Aplicación basada en las causales establecidas en el Artículo 84 de la Ley.

Las cooperativas están obligadas, según artículo 108, a:

- a) Llevar libros de actas, de contabilidad, de inscripción de certificados de aportaciones y registro de asociados debidamente sellados por el Registro Nacional de Cooperativas que para estos efectos llevará la Autoridad de Aplicación.
- b) Enviar al Registro Nacional de Cooperativas dentro de los treinta (30) días siguientes a su elección o nombramiento, los nombres de las personas designadas para cargos en el Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Comisiones.
- c) Suministrar a la Autoridad de Aplicación, una nómina completa de los asociados de la cooperativa especificando los activos y los inactivos, al menos noventa días previos a la realización de la Asamblea General de Asociados y del cierre del ejercicio económico, y periódicamente, los retiros e ingresos de asociados que se produzcan.
- d) Proporcionar a la Autoridad de Aplicación dentro de los treinta días posteriores a la terminación del respectivo ejercicio económico, un informe que contenga los estados financieros de la cooperativa.
- e) Proporcionar todos los demás datos e informes que les solicite la Autoridad de Aplicación dentro del término prudencial que ésta le señale.

Con el objeto de estimular el movimiento cooperativista, se otorga a favor de las cooperativas, los siguientes beneficios y exenciones según el artículo 109:

- a) Exención de impuesto de timbre y papel sellado.
- b) Exención del Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI).
- c) Publicación gratuita de todos los documentos en La Gaceta, Diario Oficial.
- d) Exención de Impuesto sobre la Renta (IR).

- e) Exención de Impuesto al Valor Agregado, para la importación de los insumos, materias primas, bienes intermedios y de capital utilizados en la producción de los bienes de exportación y de consumo interno.
- f) Exención del DAI, ISC, IVA e impuestos municipales en las importaciones de bienes de capital, llantas, materia prima, maquinarias, insumos y repuestos utilizados, a favor de las cooperativas.
- g) Otros beneficios y exenciones que las demás leyes y disposiciones establezcan a favor de las cooperativas.

Esta ley plantea la constitución de dos organismos nuevos:

El Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOO) como instancia de participación e incidencia de los actores en las estrategias y programas para el sector cooperativo, y el Instituto Nicaragüense de Fomento Cooperativo (INFOCOOP) como la autoridad principal de aplicación y control de la ley 499. Se prevé la participación de los cooperativistas en ambos casos para favorecer la gestión directa de sus asociados. La Ley agrega más principios que los básicos establecidos por el movimiento internacional, también por primera vez se define en la legislación, una cooperativa en términos sociales y empresariales establecidos en el Arto. 5 de la ley y se establecen todo tipo de cooperativas mencionadas con anterioridad.

EL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE FOMENTO COOPERATIVO (INFOCOOP). El Instituto Nicaragüense de Fomento Cooperativo INFOCOOP, Arto 113 LGC., que se constituye con personalidad jurídica propia, con autonomía administrativa y funcional, convirtiéndose en el organismo rector de la política nacional de protección, fomento y desarrollo cooperativo, además de la regulación, suspensión, supervisión y control de las cooperativas. Este Instituto tiene como objetivo principal fomentar, promover, divulgar y apoyar el movimiento cooperativo a todos los niveles.

Se le atribuyen funciones según articula 114:

- a) Promover, planificar y ejecutar las políticas nacionales en materia cooperativa, para fomento, capacitación y promoción del cooperativismo.
- b) Autorizar y certificar la constitución y funcionamiento de las cooperativas conforme con los requisitos legales e inscribirlas en el Registro Nacional de Cooperativas.

- c) Certificar cambios y actualizaciones que soliciten las cooperativas en el marco de esta Ley y su Reglamento.
- d) Velar porque las cooperativas cumplan con las disposiciones legales y los principios cooperativos en función de su correcta administración, pudiendo realizar inspecciones o auditoría cuando lo estime conveniente.
- e) Atender gestiones y demandas de las cooperativas y/o de sus asociados.
- f) Requerir documentación para realizar investigaciones en las cooperativas, a solicitud de parte o de oficio.
- g) Asistir a las sesiones de Asamblea General de las cooperativas, a solicitud de parte o de oficio.
- h) Actualizar la estadística de Registro y crear un Centro Nacional de Documentación Cooperativa.
- i) Coordinar su labor con otros organismos nacionales e internacionales, por razón de las actividades cooperativas.
- j) Aprobar, revocar o suspender las resoluciones de los órganos sociales de la cooperativa, cuando éstas fueran contrarias a la presente Ley, a su Reglamento, al Estatuto y a su Reglamento Interno.
- k) Cancelar las personalidades jurídicas, de oficio a solicitud de parte que lo justifique, así como disolver y liquidar la cooperativa cuando se compruebe que cometió o comete infracciones o violaciones flagrantes a esta Ley y su Reglamento.
- l) Asistir y auxiliar oportunamente a los asociados, cuando se considere que se está lesionando los intereses de la cooperativa y/o se ponga en grave peligro la propia existencia de la misma.
- m) Investigar, sistematizar y divulgar información de experiencias que fortalezca el derecho y la jurisprudencia cooperativa en Nicaragua.
- n) Facilitar y promover el acceso de las cooperativas a recursos financieros para capital de trabajo, inversión, diversificación y mercado de bienes y servicios.
- o) Impulsar mecanismos de inteligencia de mercado en apoyo al movimiento cooperativo.

- p) Fomentar y apoyar la participación de las cooperativas en la cogestión con empresas públicas y/o en forma directa para ofertar servicios básicos a la población que lo demande.
- q) Convocar a Asamblea General, de conformidad al artículo 61 de la presente Ley.
- r) Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia cooperativa.
- s) Autorizar a instituciones, organismos y organizaciones para que presten, el servicio de capacitación en el sector cooperativo.
- t) Garantizar el fomento a las cooperativas.
- u) Asociarse a otros organismos de integración internacional e incluso institutos de otros países.

Las funciones de fiscalización, las acciones de orden técnico y la capacitación podrá ejercerlas mediante convenios con las organizaciones cooperativas de integración.

En caso de infracción de la presente Ley y su Reglamento y las demás disposiciones vigentes en la materia, el INFOCOOP podrá aplicar a las cooperativas o a los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comisiones Permanentes y Gerentes que resultaren responsables, las medidas establecidas en el Reglamento de la presente Ley según artículo 115

Según artículo 116, Contra la resolución del INFOCOOP relacionada con la inscripción de cooperativas, reformas estatutarias, reglamentos e imposición de sanciones y liquidaciones, se deberá agotar el procedimiento administrativo que señala la Ley 290, "Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo" y su Reglamento, el afectado podrá reservarse el derecho de utilizar la vía judicial dentro del término establecido por la ley de la materia.

Adicionalmente en el artículo 117 detalla que; el Instituto Nicaragüense de Fomento Cooperativo tendrá cinco (5) fuentes de financiamiento:

- a) En el presupuesto General de la República, se asignará una partida presupuestaria para el funcionamiento, fortalecimiento institucional, promoción y fomento cooperativo del INFOCOOP.

- b) Un porcentaje equivalente al 2% de los excedentes netos de las cooperativas para aportar al INFOCOOP, en su funcionamiento de control, supervisión, gestión y administración.
- c) Los ingresos provenientes de la emisión de documentos que se soliciten y los que se causen por multas a las cooperativas.
- d) La gestión de recursos económicos, a través de planes y proyectos, dentro y fuera del país con organismos nacionales e internacionales y multilaterales que le permitan captar recursos.
- e) Recursos provenientes de donaciones o préstamos concesionales gestionados por el INFOCOOP, tanto a nivel nacional como internacional.

En el artículo 118 la ley establece que, el INFOCOOP estará regido por una Junta Directiva integrada por nueve miembros compuesta de cuatro representantes del Poder Ejecutivo y cinco representantes del movimiento cooperativo.

Los representantes del Poder Ejecutivo deberán ser los ministros de las carteras siguientes: Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Ministerio del Trabajo, Ministerio de Fomento, Industria y Comercio y Ministerio Agropecuario Forestal. Los ministros podrán delegar su representación e integración a la Junta Directiva en la persona de su Vice Ministro correspondiente.

Los representantes de las cooperativas deberán provenir de diferentes sectores y designados por el Consejo Nacional de Cooperativas, debiendo garantizar la representación de ambos géneros y diversidad de los sectores cooperativos. Los representantes de las cooperativas podrán delegar en un suplente.

3.2.3. Decreto ejecutivo No.91-2007, Reglamento a la ley general de cooperativas.

Fue aprobado el 10 de septiembre de 2007 por la Asamblea Nacional y publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 174 el 11 de septiembre del 2007 tiene por objeto desarrollar las normas jurídicas contenidas en la Ley No. 499, Ley General de Cooperativas, publicada en La Gaceta Diario Oficial No. 17 del 25 de enero de 2005, a excepción de lo relacionado a la naturaleza funcional y organizativa del Instituto Nicaragüense de Fomento Cooperativo (INFOCOOP) y del Consejo Nacional Cooperativo (CONACCOOP).

Este decreto viene a derogar el Decreto No. 16-2005, Reglamento a la Ley General de Cooperativas, publicado en La Gaceta No. 55 del 18 de marzo de 2005 y su Reforma, Decreto No. 01-2006, publicado en la Gaceta No. 11 del 16 de enero de 2006.

Para los efectos del Reglamento se entenderá las siguientes definiciones según el artículo 3:

- a) **Autoridad de Aplicación:** La autoridad para la aplicación y tutela de las disposiciones de la Ley, del presente Reglamento y de los Estatutos de las Cooperativas, es el Instituto Nicaragüense de Fomento Cooperativo (INFOCOOP). Sin embargo mientras no sea conformado este Instituto, le corresponderá esta función a la Dirección General de Cooperativas (DIGECOOP) del Ministerio del Trabajo.
- b) **Movimiento Cooperativo:** Representaciones de las cooperativas de primer, segundo y tercer grado existentes y que se encuentren legales al momento que la DIGECOOP haga la convocatoria para la conformación del Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOOOP) provisional.

En el reglamento de la ley 499 se establecen los lineamientos y la interpretación correcta para cumplir con sus disposiciones.

En el artículo 6 del reglamento señala que; el Acta de Constitución de toda Asociación Cooperativa deberá contener los siguientes requisitos para su debida inscripción y obtención de la Personalidad Jurídica:

- a) Lugar, fecha y hora de la celebración de la Asamblea General de Constitución.
- b) Nombre completo, estado civil, edad, profesión u oficio y domicilio de cada uno de los asociados fundadores y relación de la Cédula de Identidad o Cédula de Residente en el caso de los extranjeros, de los extranjeros se hará constar además su nacionalidad.
- c) Indicación del objeto de la reunión.
- d) El número, valor nominal, monto y naturaleza de las aportaciones en que se divide el capital social.
- e) Los órganos de Dirección electos. En la redacción de los estatutos, el órgano de dirección siempre se denominará consejo de administración. También se señalará la

Junta de Vigilancia, la Comisión de Educación y Promoción del Cooperativismo. En las cooperativas de ahorro y crédito, el Comité de Crédito.

- f) Forma de suscripción y pago de los aportes de cada uno de los asociados fundadores, con los que se deberá constituir el capital inicial de la Asociación Cooperativa.
- g) Constancia de que se ha pagado por lo menos el 25% del capital suscrito por cada asociado; pudiendo hacerse dicho pago en una cooperativa de ahorro y crédito o en cualquier otra entidad financiera legalmente constituida.
- h) Las firmas de los socios y autenticación notarial.
- i) Aprobación de los Estatutos y la incorporación de los mismos al texto del Acta de constitución.

Según el artículo 7, los Estatutos de toda Asociación Cooperativa contendrá los requisitos señalados en el Arto 20 de la Ley, agregándose aquellas estipulaciones que los asociados estimen convenientes y necesarias para asegurar el cumplimiento del acuerdo cooperativo, compatibles con los propósitos de la Cooperativa.

Señala en su artículo 16, las cooperativas de ahorro y crédito son las que se constituyen con el propósito de promover el ahorro entre sus cooperados y crear una fuente de crédito que les provea financiamiento a un costo razonable para solventar sus necesidades. Asimismo, para brindarles otros servicios financieros, sobre la base de principios democráticos, de ayuda mutua y con ello mejorar sus condiciones sociales, económicas y culturales.

La formación, constitución, autorización y registro de las Cooperativas de ahorro y crédito se regirán por los preceptos de la Ley General de Cooperativas y el presente Reglamento.

Añadiendo en el Artículo 17, Las Cooperativas en la actividad de constitución de la misma y en las de ingresos de nuevos asociados y aspirantes emitirán a favor de cada uno un certificado de aportación por el valor estipulado en los estatutos de la cooperativa. Sí pagaren el total de la aportación se extenderá el documento referido, si pagase menos de su valor o el porcentaje mínimo establecido por la Ley se extenderá un título provisional.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito podrán realizar para sus asociados y pre-socios, todas las operaciones activas y pasivas que éstos le demanden, siempre y cuando no sean

incompatibles con los principios y derechos cooperativos. Estas operaciones pueden ser, entre otras:

- a) Transferencia de fondos a nivel nacional como internacional, sean éstos de recepción o envío.
- b) Planes de Protección personal y relacionados, para atender los casos de enfermedad o muerte de sus asociados.
- c) Dotar a favor de sus asociados y pre-socios tarjetas de crédito y débito, para facilitarles sus operaciones financieras siempre y cuando se establezca la infraestructura técnica y operativa adecuada para el manejo de este servicio.
- d) Extender certificados a los asociados que en sus depósitos hayan fijado un plazo y libretas de ahorro para depósitos en que no hayan fijado fecha de retiro. No tendrán los asociados o pre-socios límites, en cuanto a monto y plazo de las sumas que por concepto de ahorro y depósitos puedan realizar. (artículo 19)

Según artículo 22, Para el cumplimiento de la actividad crediticia de esta clase de Cooperativas, La Asamblea General nombrará un Comité de Crédito compuesto de tres a cinco miembros quienes deben pronunciarse sobre cada solicitud de crédito.

Para desarrollar sus actividades financieras las cooperativas de ahorro y crédito podrán:

- a) Captar fondos con sus asociados.
- b) Contratar Recursos:
 - Con otras cooperativas.
 - Con organismos de integración Nacionales o Internacionales.
 - Con el Instituto Nicaragüense de Fomento Cooperativo (INFOCOOP).
 - Con Institutos Internacionales.
 - Con la Banca nacional e internacional.
 - Y con cualquier otra fuente de recurso que le permita cumplir sus objetivos.

Según artículo 24, En ningún caso se podrá variar el destino de los créditos ni permitirse que desmejoren las garantías otorgadas, en caso contrario, se tendrá por vencido el plazo y será exigible judicialmente, el pago total del crédito, intereses, y costas sin ningún

trámite previo. Las condiciones generales para el ahorro y el crédito en cada caso serán establecidas por los reglamentos internos de la Cooperativa y reguladas por el Consejo de Administración.

El Consejo de Administración aprobará las tasas de interés activas y pasivas que se cobrarán por los créditos y se pagarán por ahorros. (Artículo 25)

Según artículo 26, Las Cooperativas de Ahorro y Crédito podrán participar en organizaciones Cooperativas de otra índole, siempre y cuando no inviertan más del 25% de su capital social. También podrán realizar las siguientes operaciones de conformidad con el artículo 12 de la Ley No. 499, siempre que sean prestaciones de servicios públicos:

- a) Pagar Cheques fiscales.
- b) Recibir pagos de las instituciones de Servicios Públicos, Estatales y Privadas, aplicando el principio de compromiso social con la comunidad.

El reglamento establece en el artículo 58 que ninguna persona podrá pertenecer simultáneamente a más de una cooperativa del mismo tipo o actividad, salvo en los casos siguientes:

- a) Cuando las cooperativas funcionen en localidades distintas.
- b) Cuando el carácter de las cooperativas a las que se pertenece originalmente sea restrictivo o incompleto en relación con las necesidades de los cooperados.

Además de los consignados en la Ley General de Cooperativas, los asociados gozarán de los siguientes derechos según artículo 59:

- a) Realizar con la Cooperativa todas las operaciones autorizadas, por el Estatuto, en las condiciones establecidas por éste.
- b) Apelar ante la Asamblea General de Asociados por las decisiones de expulsión.
- c) Gozar en igualdad de condiciones de los derechos en relación a los demás asociados, sin discriminación alguna.
- d) Los demás concedidos por la Constitución Política, la Ley General de Cooperativas, el presente Reglamento y los Estatutos.

El capital social de la Cooperativa según artículo 71, estará constituido por las aportaciones de los asociados. Las aportaciones serán hechas en dinero, bienes muebles o inmuebles y derechos. Podrá tomarse como aportación el trabajo realizado por los asociados para la constitución de la Cooperativa.

Continuando con esto en el artículo 72 señala que cuando las aportaciones sean bienes muebles o inmuebles, el aportante estará obligado a hacer la transmisión del dominio y posesión y demás derechos que correspondan a la Cooperativa conforme a las disposiciones legales pertinentes.

Los bienes se justipreciarán tomando como base su valor real, entendiéndose como tal el que resulte del dictamen elaborado por el perito que fuese seleccionado de un tema escogida de forma convencional. El avalúo del perito se ajustará al valor real de mercado.

Según artículo 96, De conformidad con el arto. 134 de la Ley, la Dirección General de Cooperativas del Ministerio del Trabajo (DIGECOOP), continuará siendo la Autoridad de Aplicación de la ley, teniendo facultades y competencia de manera transitoria en todo lo concerniente a las funciones y atribuciones que la Ley y el presente Reglamento, confieren al Instituto Nicaragüense de Fomento Cooperativo (INFOCOOP), hasta la efectiva instalación de éste.

Adicionalmente en el artículo 97, De conformidad con el arto. 146 de la ley se entenderá con validez jurídica, a toda cooperativa que, teniendo su personalidad jurídica, se encuentre activa y debidamente inscrita en el Registro Nacional de Cooperativas del Ministerio del Trabajo. Para estar en pleno goce de sus derechos y hacer uso de las prerrogativas que otorga la Ley, las cooperativas deberán presentarse al Registro Nacional de Cooperativas de la DIGECOOP con la documentación que dispongan, para demostrar su existencia jurídica e iniciar su proceso de actualización y adecuación. Para facilitar la realización de este trámite, recibirán asesoría y asistencia por parte de la Autoridad de Aplicación de la ley del Ministerio del Trabajo.

De conformidad al Arto. 115 de la Ley 499 se establecen las siguientes sanciones en el artículo 98:

Sanciones Graves

- a) Uso indebido de la denominación cooperativa o de sus derivados.

- b) Actos que entrañen o conduzcan a aprovechamiento indebido de los derechos y exenciones concedidas por la ley a las cooperativas.
- c) Fraude, engaño o injustificada pérdida del capital y valoración inexacta o tendenciosa de los aportes de los bienes o servicios.
- d) Falsedad de los datos consignados en los balances.
- e) Adulteración de las sustancias, cantidad o calidad de los suministros o defraudación de los servicios ofrecidos a los cooperados.
- f) Recepción subrepticia de cuotas, aportes o fondos de cualquier clase perteneciente a los cooperados o a la cooperativa.
- g) Renuencia en el cumplimiento de las obligaciones legales o reglamentarias en especial a lo dispuesto en el Arto. 108 de la ley.

En el ejercicio de sus facultades y atribuciones la autoridad de aplicación podrá imponer mediante resolución motivada a las cooperativas infractoras las siguientes multas:

- a) Multas entre 50 hasta 500 córdobas a las personas o entidades infractoras de la Ley.
- b) Conminar las mismas con multas sucesivas del mismo valor anterior, para que se corrijan o subsanen en tiempo prudencial las situaciones irregulares de gravedad.
- c) Suspender temporalmente o clausurar el desarrollo de un servicio o actividad específica prestado por la cooperativa.
- d) Ordenar su Disolución y Liquidación y la posterior cancelación en el Registro de la Cooperativa infractora.

3.2.4. Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

El comité de principios de contabilidad (1977) afirma que:

Los estados financieros son el producto de un proceso, por medio del cual se acumula, analiza e informa un gran volumen de datos acerca de los aspectos económicos de las actividades de una empresa. Este proceso deberá llevarse a cabo de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados que incorporan el consenso a una época particular, en el sentido de indicar: cuáles recursos y obligaciones económicas deben ser registrados como activos y pasivos por la contabilidad financiera; cuáles cambios en los activos y pasivos deben ser registrados; cuándo deben ser registrados estos cambios; cómo

deben ser determinados o medidos los activos y pasivos y los cambios en ellos; qué información debe ser mostrada y cómo debe ser mostrada; y cuáles estados financieros deben ser preparados.

El concepto "principios de contabilidad generalmente aceptados" es, por lo tanto, un concepto técnico en la contabilidad financiera. Los principios de contabilidad generalmente aceptados abarcan las convenciones, reglas y procedimiento necesarios para definir las prácticas de contabilidad aceptada a una época particular o un momento dado. No incluyen solamente amplias guías de aplicación general, sino que también prácticas y procedimientos detallados. (Comité de principios de contabilidad, 1977).

Los principios de contabilidad generalmente aceptados son convencionales. Es decir, son generalmente aceptados por acuerdo, frecuentemente tácito, en vez de por deliberación formal de un conjunto de postulados o conceptos básicos. Los principios han sido desarrollados sobre la experiencia, razón, costumbre, uso, y en un grado muy substancial de la necesidad práctica. (Comité de principios de contabilidad, 1977).

En esta Declaración el Comité establece los actuales principios de contabilidad generalmente aceptados, dividiéndolos en tres secciones:

(1) principios esenciales, los cuales relacionan la contabilidad financiera en conjunto y proveen una base para los otros principios;

(2) principios generales de operación, los cuales guían el registro, la medición y el proceso comunicativo de la contabilidad financiera; y

(3) principios detallados, los cuales indican la aplicación práctica de los principios esenciales y los principios generales de operación. Esta clasificación provee una estructura para análisis, de mucha utilidad" aun cuando las distinciones entre los tipos de principios, especialmente entre los principios generales de operación y los detallados, son hasta cierto punto arbitrarias. (Comité de principios de contabilidad, 1977).

Los tres tipos de principios forman una jerarquía. Los principios esenciales son pocos en número y fundamentales en naturaleza. Los principios generales de operación, derivados de los principios esenciales, son más numerosos y más específicos y guían la aplicación de una serie de principios detallados. Los principios detallados están generalmente basados en uno o más principios generales de operación y éstos a su vez están basados generalmente en

los principios esenciales. No es el propósito de esta declaración indicar las relaciones específicas entre los principios. (Comité de principios de contabilidad, 1977).

Los principios esenciales de medición establecen las bases para la implementación de la contabilidad acumulativa e incluyen: el principio de registro inicial; el principio de realización; tres principios esenciales para el reconocimiento de gastos; y el principio de la unidad de medida. Estos principios determinan ampliamente:

- (1) los tipos de acontecimiento reconocidos por la contabilidad financiera;
- (2) las bases de medición de esos acontecimientos;
- (3) los periodos de tiempo con los cuales identificar los acontecimientos; y
- (4) el común denominador de medición. (Comité de principios de contabilidad, 1977).

El Comité de principios de contabilidad (1977) refiere que:

Frecuentemente los activos y pasivos se determinan en un ambiente de significantes incertidumbres. Históricamente, los gerentes, inversionistas y contadores han preferido, generalmente ante posibles errores en medición seguir una política de subestimación, en vez de sobre-estimación, de la utilidad neta y los activos netos. Esto conduce a la convención del conservatismo, la cual, se expresa en reglas adoptadas por la profesión en conjunto, tales como las reglas por las cuales los inventarios deben ser determinados al valor más bajo de costo o mercado y que las acumulaciones de pérdidas netas, sobre compromisos de compra en firme para artículos en inventario deben ser reconocidas. Estas reglas pueden resultar en la presentación de la utilidad neta y los activos netos a cantidades menores que las que hubieran resultado de haberse aplicado los principios esenciales de medición. (Comité de principios de contabilidad, 1977).

Los principios generales de operación guían la selección, determinación y reporte de los acontecimientos en la contabilidad financiera; Se originan en los principios esenciales, discutidos anteriormente, y se aplican a situaciones específicas por medio de los principios detallados que se tratarán en declaraciones subsecuentes. Los principios generales de operación son más amplios y menos específicos que los principios detallados. Aun cuando los principios generales de operación son más específicos que los principios esenciales, son también generalizaciones. Consecuentemente, puedan existir excepciones a los principios

generales de operación en los principios detallados por medio de los cuales son aplicados. (Comité de principios de contabilidad, 1977).

Según Gavelániz, J. (2014) señala que:

Para precisar la definición de cada vocablo, se tiene:

- Principio: Cualquiera de las máximas o normas por las que cada uno se guía. Regla general adoptada para servir como guía de una acción.
- General: Común, usual, frecuente, prevaleciente.
- Aceptar: Aprobar, dar por bueno, admitir.

En consecuencia, los PCGA constituyen reglas generales adoptadas como guías y fundamentos de aplicaciones contables, aprobados como buenos y prevalecientes, para que estas han de ser:

- Razonables y prácticos en su aplicación.
- Producir resultados equitativos y comprensibles.
- Aplicables bajo circunstancias variables.
- Susceptibles de observarse uniformemente.
- Producir resultados comparables de periodo a periodo y entre compañías.
- Ajustables a los resultados generalmente aceptados que sustentan los principios de contabilidad en general.

Gavelániz, J. (2014) menciona que en el Plan Contable General Revisado reconoce que los principios que se exponen a continuación, son los fundamentales y básicos para el adecuado cumplimiento de los fines de la contabilidad.

1. Equidad: el principio fundamental que debe orientar la acción del profesional contable en todo momento. La equidad entre intereses opuestos debe ser una preocupación constante en contabilidad, puesto que los que se sirven de, o utilizan los datos contables pueden encontrarse ante el hecho de que los intereses particulares se hallen en conflicto. De esto se desprende que los estados financieros deben prepararse de tal modo que reflejen, con equidad, los distintos intereses en juego en una empresa dada.

2. Partida doble: Los hechos económicos y jurídicos de la empresa se expresan en forma cabal aplicando sistemas contables que registran los dos aspectos de cada acontecimiento, cambios en el activo y en el pasivo (participaciones) que dan lugar a la ecuación contable. A toda partida registrada en el Debe le corresponde otra partida registrada en el Haber" o "No hay deudor sin acreedor, ni acreedor sin deudor".
3. Ente: Los estados financieros se refieren siempre a un ente, donde el elemento subjetivo o propietario es considerado como tercero. El concepto de ente es distinto del de persona, ya que una misma persona puede producir estados financieros de varios entes de su propiedad.
4. Bienes económicos: Los estados financieros se refieren siempre a bienes económicos; es decir, bienes materiales e inmateriales que poseen valor económico y, por ende, susceptibles de ser valuados en términos monetarios.
5. Moneda común denominador: Los estados financieros reflejan el patrimonio mediante un recurso que se emplea para reducir todos sus componentes heterogéneos a una expresión, que permita agruparlos y compararlos fácilmente. Este recurso consiste en elegir una moneda y valorizar los elementos patrimoniales aplicando un precio a cada unidad. Generalmente, se utiliza como denominador común la moneda que tiene curso legal en el país en que funciona el ente.
6. Empresa en marcha: Entiende que los estados financieros pertenecen a una "empresa en marcha", considerándose que el concepto que informa la mencionada expresión, se refiere a todo organismo económico cuya existencia temporal tiene plena vigencia y proyección.
7. Valuación al costo: El valor de costo – adquisición o producción constituye el criterio principal y básico de valuación, que condiciona la formulación de los estados financieros llamados de situación, en correspondencia también con el concepto de “empresa en marcha”, razón por la cual esta norma adquiere el carácter de principio
8. Período: A la "empresa en marcha" le es indispensable medir el resultado de la gestión de tiempo en tiempo, ya sea para satisfacer razones de administración, legales, fiscales o para cumplir con compromisos financieros. El lapso que mide entre una fecha y otra se llama periodo. Para los efectos del Plan Contable General, este periodo es de doce meses y recibe el nombre de Ejercicio.

9. Devengado: Las variaciones patrimoniales que se deben considerar para establecer el resultado económico, son los que corresponden a un ejercicio sin entrar a distinguir si se han cobrado o pagado durante dicho periodo.
10. Objetividad: los cambios en el activo, pasivo y en la expresión contable del patrimonio neto, se deben reconocer formalmente en los registros contables, tan pronto como sea posible medirlos objetivamente y expresar esta medida en términos monetarios.
11. Realización: Los resultados económicos se registran cuando sean realizados, o sea cuando la operación que los origina queda perfeccionada desde el punto de vista de la legislación o de las prácticas comerciales aplicables y se hayan ponderado fundamentalmente todos los riesgos inherentes a tal operación. Se establecerá como carácter general que el concepto "realizado" participa del concepto de "devengado".
12. Prudencia: Significa que cuando se deba elegir entre dos valores para un elemento del activo, normalmente, se debe optar por el más bajo, o bien que una operación se contabilice de tal modo, que la participación del propietario sea menor.
13. Uniformidad: Los principios generales, cuando fueren aplicables y las normas particulares -principios de valuación- utilizados para formular los estados financieros de un determinado ente deben ser aplicados uniformemente de un ejercicio a otro. Se señala por medio de una nota aclaratoria, el efecto en los estados financieros de cualquier cambio de importancia en la aplicación de los principios generales y de las normas particulares.
14. Significación o importancia relativa: Al ponderar la correcta aplicación de los principios generales y las normas particulares, es necesario actuar con sentido práctico. Frecuentemente se presentan situaciones que no encuadran dentro de aquellos y que, sin embargo, no presentan problemas porque el efecto que producen no distorsiona el cuadro general.
15. Exposición: Los estados financieros deben contener toda la información y discriminación básica y adicional que sea indispensable para una adecuada interpretación de la situación financiera y de los resultados económicos del ente a que se refieren.

3.2.5. NIF PYME Sección 11 Instrumentos Financieros Básicos.

Según el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2015) en las Norma internacional de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades, sección 11 referida a Instrumentos financieros define: "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" (p.59).

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.

De acuerdo a la Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2015) una entidad contabilizará 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
- 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
- d) Una inversión en acciones preferentes no convertibles y acciones preferentes u ordinarias sin opción de venta.

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

Son ejemplos de instrumentos financieros que no satisfacen normalmente las condiciones 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.

Se aplicará a todos los instrumentos financieros según el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2015), 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
- b) Negocios Conjuntos.
- c) 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).
- d) 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.

- e) 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.
- f) Instrumentos financieros, contratos y obligaciones bajo transacciones con pagos basados en acciones a los que se aplica la Sección 26 Pagos basados en Acciones.
- g) Los activos que se reembolsan contabilizados de acuerdo con la Sección 21 Provisiones y Contingencias (véase el párrafo 21.9).

Por lo tanto, Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2015) afirma que un instrumento de deuda que satisfaga todas las condiciones de (a) a (d) deberá contabilizarse:

- a) Los rendimientos para el tenedor (el prestamista/acrededor) 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.

- a) No hay cláusulas contractuales que, por sus condiciones, pudieran dar lugar a que el tenedor (el prestamista/acrededor) 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.

- b) 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/acreedor) 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.
- c) 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).

3.2.5.1. Reconocimiento inicial de activos financieros y pasivos financieros.

El Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2015) señala que:

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

3.2.5.1.1. Medición inicial.

Según el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2015) 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.

Activos financieros

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.

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.

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 prevaleciente para una cuenta por cobrar similar.

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.

Pasivos financieros

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).

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.

3.2.5.1.2. *Medición posterior.*

Para el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2015) 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 para el reconocimiento se medirán al 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 a menos que el acuerdo constituya, en efecto, una transacción de financiación.
- b) Los compromisos para recibir un préstamo que cumplan las condiciones 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:
 - 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.

3.2.5.2. *Costo amortizado y método del interés efectivo.*

Según el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2015) 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.

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. Por consiguiente, el apartado (c) no se aplica a estos.

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.

Al calcular la tasa de interés efectiva, una entidad estimará los flujos de efectivo teniendo en cuenta todas las condiciones contractuales del instrumento financiero (por ejemplo, pagos anticipados, opciones de compra y similares) y pérdidas crediticias conocidas

en las que se haya incurrido, pero no tendrá en cuenta las posibles pérdidas crediticias futuras en las que no se haya incurrido todavía.

Al calcular la tasa de interés efectiva, una entidad amortizará cualquier comisión relacionada, cargas financieras pagadas o recibidas (por ejemplo, “puntos”), costos de transacción y otras primas o descuentos a lo largo de la vida esperada del instrumento, excepto en los casos que siguen. La entidad utilizará un periodo más corto si ese es el periodo al que se refieren las comisiones, cargas financieras pagadas o recibidas, costos de transacción, primas o descuentos. Este será el caso cuando la variable con la que se relacionan las comisiones, las cargas financieras pagadas o recibidas, los costos de transacción, las primas o los descuentos, se ajuste a las tasas del mercado antes del vencimiento esperado del instrumento. En este caso, el periodo de amortización adecuado es el periodo hasta la siguiente fecha de revisión de precio.

Para activos y pasivos financieros a tasa de interés variable, la reestimación periódica de los flujos de efectivo para reflejar cambios en las tasas de interés de mercado altera la tasa de interés efectiva. Si se reconoce inicialmente un activo o un pasivo financiero a tasa de interés variable por un importe igual al principal por cobrar o por pagar al vencimiento, la reestimación de los pagos por intereses futuros no tiene, normalmente, efecto significativo en el importe en libros del activo o pasivo.

Si una entidad revisa sus estimaciones de pagos o cobros, ajustará el importe en libros del activo financiero o pasivo financiero (o grupos de instrumentos financieros) para reflejar los flujos de efectivo reales y estimados ya revisados. La entidad volverá a calcular el importe en libros computando el valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados, utilizando la tasa de interés efectiva original del instrumento financiero. La entidad reconocerá el ajuste como ingreso o gasto en el resultado del periodo en la fecha de la revisión. (Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, 2015).

3.2.5.2.1. Reconocimiento.

Al final de cada periodo sobre el que se informa, el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2015) menciona que una entidad evaluará si existe evidencia objetiva de deterioro del valor de los activos financieros que se midan al costo o al

costo amortizado. Cuando exista evidencia objetiva de deterioro del valor, la entidad reconocerá inmediatamente una pérdida por deterioro del valor en resultados.

La evidencia objetiva de que un activo financiero o un grupo de activos están deteriorados incluye información observable que requiera la atención del tenedor del activo respecto a los siguientes sucesos que causan la pérdida:

- a) Dificultades financieras significativas del emisor o del obligado;
- b) Infracciones del contrato, tales como incumplimientos o moras en el pago de los intereses o del principal;
- c) El acreedor, por razones económicas o legales relacionadas con dificultades financieras del deudor, otorga a éste concesiones que no le habría otorgado en otras circunstancias;
- d) Pase a ser probable que el deudor entre en quiebra o en otra forma de reorganización financiera; o
- e) Los datos observables que indican que ha habido una disminución medible en los flujos futuros estimados de efectivo de un grupo de activos financieros desde su reconocimiento inicial, aunque la disminución no pueda todavía identificarse con activos financieros
- f) Individuales incluidos en el grupo, tales como condiciones económicas adversas nacionales o locales o cambios adversos en las condiciones del sector industrial.

Otros factores que también pueden ser evidencia de deterioro del valor incluyen los cambios significativos con un efecto adverso que hayan tenido lugar en el entorno tecnológico, de mercado, económico o legal en el que opera el emisor.

Una entidad evaluará el deterioro del valor de los siguientes activos financieros de forma individual:

- a) Todos los instrumentos de patrimonio con independencia de su significatividad; y
- b) Otros activos financieros que son significativos individualmente.

Una entidad evaluará el deterioro del valor de otros activos financieros individualmente o agrupados sobre la base de características similares de riesgo crediticio.

3.2.5.2.2. *Medición de pérdida por deterioro del valor.*

Una entidad medirá una pérdida por deterioro del valor de los siguientes activos financieros medidos al costo o costo amortizado Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2015) de la siguiente forma:

- a) Para un activo financiero medido al costo amortizado, la pérdida por deterioro es la diferencia entre el importe en libros del activo y el valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados, descontados utilizando la tasa de interés efectivo original del activo. Si este activo financiero tiene una tasa de interés variable, la tasa de descuento para medir cualquier pérdida por deterioro de valor será la tasa de interés efectiva actual, determinada según el contrato.
- b) Para un activo financiero medido al costo menos el deterioro del valor, la pérdida por deterioro es la diferencia entre el importe en libros del activo y la mejor estimación (que necesariamente tendrá que ser una aproximación) del importe (que podría ser cero) que la entidad recibiría por el activo si se vendiese en la fecha sobre la que se informa.

3.2.5.2.3. *Reversión.*

Si, en periodos posteriores, el importe de una pérdida por deterioro del valor disminuyese y esta disminución puede relacionarse objetivamente con un hecho ocurrido con posterioridad al reconocimiento del deterioro (tal como una mejora en la calificación crediticia del deudor), la entidad revertirá la pérdida por deterioro reconocida con anterioridad, ya sea directamente o mediante el ajuste de una cuenta correctora. La reversión no dará lugar a un importe en libros del activo financiero (neto de cualquier cuenta correctora) que exceda al importe en libros que habría tenido si anteriormente no se hubiese reconocido la pérdida por deterioro del valor. La entidad reconocerá el importe de la reversión en los resultados inmediatamente. (Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, 2015).

3.2.5.3. *Valor razonable.*

Una entidad utilizará la jerarquía (Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, 2015) siguiente para estimar el valor razonable de un activo:

- a) La mejor evidencia del valor razonable es un precio cotizado para un activo idéntico (o un activo similar) en un mercado activo. Éste suele ser el precio comprador actual.
- b) Cuando no están disponibles precios cotizados, el precio en un acuerdo de venta vinculante o en una transacción reciente para un activo idéntico (o activo similar) en condiciones de independencia mutua entre partes interesadas y debidamente informadas proporciona evidencia del valor razonable. Sin embargo, este precio puede no ser una buena estimación del valor razonable si ha habido cambios significativos en las circunstancias económicas o un periodo de tiempo significativo entre la fecha del acuerdo de venta vinculante, o la transacción, y la fecha de medición. Si la entidad puede demostrar que el último precio de transacción no es un buen estimador del valor razonable (por ejemplo, porque refleja el importe que una entidad recibiría o pagaría en una transacción forzada, liquidación involuntaria o una venta urgente), después ese precio se ajusta.
- c) Si el mercado para el activo no está activo y cualquier acuerdo de venta vinculante o las transacciones recientes de un activo idéntico (o un activo similar) por sí solas no constituyen una buena estimación del valor razonable, una entidad estimará el valor razonable utilizando otra técnica de valoración. El objetivo de utilizar una técnica de valoración es estimar el precio de transacción que se habría alcanzado en la fecha de medición en un intercambio entre partes que actúen en condiciones de independencia mutua, motivado por contraprestaciones normales del negocio.

3.2.5.4. Baja en cuentas de un activo financiero.

El Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2015) afirma que, una entidad dará de baja en cuentas un activo financiero solo cuando:

- a) Expiren o se liquiden los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero;
- b) La entidad transfiera sustancialmente a terceros todos los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo financiero; o
- c) La entidad, a pesar de haber conservado algunos riesgos y ventajas inherentes a la propiedad significativos, ha transferido el control del activo a otra parte, y éste tiene la capacidad práctica de vender el activo en su integridad a una tercera parte no

relacionada y es capaz de ejercer esa capacidad unilateralmente y sin necesidad de imponer restricciones adicionales sobre la transferencia en este caso, la entidad:

- (i) Dará de baja en cuentas el activo; y
- (ii) Reconocerá por separado cualesquiera derechos y obligaciones conservados o creados en la transferencia.

El importe en libros del activo transferido deberá distribuirse entre los derechos u obligaciones conservados y transferidos sobre la base de sus valores razonables relativos en la fecha de la transferencia. Los derechos y obligaciones de nueva creación deberán medirse al valor razonable en esa fecha. Cualquier diferencia entre la contraprestación recibida y el Importe reconocido y dado de baja en cuentas de acuerdo con este párrafo deberá ser reconocido en resultados en el periodo de la transferencia.

Si una transferencia no da lugar a una baja en cuentas porque la entidad ha conservado riesgos y ventajas significativas inherentes a la propiedad del activo transferido, la entidad continuará reconociendo el activo transferido en su integridad, y reconocerá un pasivo financiero por la contraprestación recibida.

El activo y pasivo no deberá compensarse. En periodos posteriores, la entidad reconocerá cualquier ingreso por el activo transferido y cualquier gasto incurrido por el pasivo financiero.

Si un transferidor otorgase garantías distintas del efectivo (tales como instrumentos de deuda o de patrimonio) al receptor de la transferencia, la contabilización de la garantía por ambas partes dependerá de si la segunda tiene el derecho a vender o volver a pignorar la garantía y de si la primera ha incurrido en incumplimiento. Ambos contabilizarán la garantía de la siguiente forma:

- (a) Si el receptor de la transferencia tiene, por contrato o costumbre, el derecho de vender o volver a pignorar la garantía, el transferidor reclasificará ese activo en su estado de situación financiera (por ejemplo, como un activo prestado, un instrumento de patrimonio pignorado o una cuenta por cobrar recomprada) de forma separadamente de otros activos;

- (b) Si el receptor de la transferencia vendiese la garantía pignorada, reconocerá los ingresos procedentes de la venta y un pasivo medido a su valor razonable por su obligación de devolver la garantía;
- (c) Si el transferidor incumpliese de acuerdo con los términos del contrato y dejase de estar capacitado para rescatar la garantía, dará de baja en cuentas la garantía y el receptor de la transferencia reconocerá la garantía como su activo medido inicialmente al valor razonable, o, si ya la hubiese vendido, dará de baja su obligación de devolver la garantía; y
- (d) Excepto por lo dispuesto en el apartado (c), el transferidor continuará registrando la garantía como su activo y el receptor de la transferencia no reconocerá la garantía como un activo.

Estado de situación financiera – categorías de activos financieros y pasivos financieros

Para el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2015) una entidad revelará los importes en libros de cada una de las siguientes categorías de activos financieros y pasivos financieros en la fecha de presentación, en total, en el estado de situación financiera o en las notas:

- (a) Activos financieros medidos al valor razonable con cambios en resultados.
- (b) Activos financieros que son instrumentos de deuda medidos al costo amortizado [párrafo].
- (c) Activos financieros que son instrumentos de patrimonio medidos al costo menos deterioro del valor.
- (d) Pasivos financieros medidos al valor razonable con cambios en resultados.
- (e) Pasivos financieros medidos al costo amortizado; y
- (f) Compromisos de préstamo medidos al costo menos deterioro del valor.

Una entidad revelará información que permita a los usuarios de sus estados financieros evaluar la significatividad de los instrumentos financieros en su situación financiera y en su rendimiento. Por ejemplo, para las deudas a largo plazo, esta información normalmente incluiría los plazos y condiciones del instrumento de deuda (tal como la tasa de

interés, vencimiento, plazos de reembolso y restricciones que el instrumento de deuda impone a la entidad).

Para todos activos financieros y pasivos financieros medidos al valor razonable, la entidad informará sobre la base utilizada para determinar el valor razonable, esto es, el precio de mercado cotizado en un mercado activo u otra técnica de valoración. Cuando se utilice una técnica de valoración, la entidad revelará los supuestos aplicados para determinar los valores razonables de cada clase de activos financieros o pasivos financieros. Por ejemplo, si fuera aplicable, una entidad revelará información sobre las hipótesis relacionadas con las tasas de pagos anticipados, las tasas de pérdidas estimadas en los créditos y las tasas de interés o de descuento.

3.2.5.4.1. Baja en cuentas.

Según el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2015) si una entidad ha transferido activos financieros a una tercera parte en una transacción que no cumple las condiciones para la baja en, la entidad revelará para cada clase de estos activos financieros:

- (a) La naturaleza de los activos;
- (b) La naturaleza de los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad a los que la entidad continúe expuesta; y
- (c) El importe en libros de los activos o de cualesquiera pasivos asociados que la entidad continúe reconociendo.

Garantía

El Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2015) “cuando una entidad haya pignorado activos financieros como garantía por pasivos o pasivos contingentes, revelará lo siguiente:

- i. El importe en libros de los activos financieros pignorados como garantía; y
- ii. Los plazos y condiciones relacionados con su pignoración” (p.75).

Incumplimientos y otras infracciones de préstamos por pagar

Para los préstamos por pagar reconocidos en la fecha de presentación, el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2015) en los que se haya producido una infracción

de los plazos o un incumplimiento de pagos del principal, intereses, fondos de amortización o cláusulas de reembolso que no se hayan corregido en la fecha de presentación, la entidad revelará lo siguiente:

- a) Detalles de esa infracción o incumplimiento;
- b) El importe en libros de los préstamos por pagar relacionados en la fecha de presentación; y
- c) Si la infracción o incumplimiento ha sido corregido o si se han renegociado las condiciones de los préstamos por pagar antes de la fecha de autorización para emisión de los estados financieros.

3.2.5.5. Partidas de ingresos, gastos, ganancias o pérdidas

El Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2015) afirma que una entidad revelará las siguientes partidas de ingresos, gastos, ganancias o pérdidas:

- (a) ingresos, gastos, ganancias o pérdidas, incluidos los cambios al valor razonable reconocidos en:
 - (i) Activos financieros medidos al valor razonable con cambios en resultados;
 - (ii) Pasivos financieros medidos al valor razonable con cambios en resultados;
 - (iii) Activos financieros medidos al costo amortizado; y
 - (iv) Pasivos financieros medidos al costo amortizado.
- (b) Ingresos por intereses totales y los gastos por intereses totales (calculados utilizando el método del interés efectivo) por activos financieros y pasivos financieros que no se miden al valor razonable con cambios en resultados; y
- (c) El importe de las pérdidas por deterioro de valor para cada clase de activo financiero.

3.3. Auditoria

(Zacapu, M., 2011) Narra que al hablar de auditoria primeramente se debe mencionar como surgió esta profesión y es por esto que se debemos remontarnos a la edad media. Este periodo histórico es caracterizado por ser una época de oscurantismo, de paralización del desarrollo y con cierta particularidad en cuanto al aspecto social.

(García & Orozco, 2014) nos dice que:

La necesidad de dinero para sufragar la vida de la realeza y nobleza, sus castillos y ejércitos hizo que se establecieran impuestos al pueblo, en ese tiempo se le conocía como diezmo, pero al igual que en estos tiempos actuales, los que pagaban impuestos buscaban como evadirlo, al ser conocidos por el pueblo enviaron a otros servidores de los feudales, disfrazados o disimulados, a éstos se le conocía como auditores que viene del verbo latino “audire” que significa oír, para que escucharan murmuraciones, cuentos o historias que les permitieran descubrir y delatar a estos evasores.

Ya entrando al renacimiento, periodo después de la edad media, surgió la contabilidad, esto perfeccionó el trabajo del auditor de no ser solamente oidor sino también revisor de cuentas, que en el verbo inglés “audit” significa comprobar.

3.3.1. Concepto de Auditoría.

Según (Arens, A., 2007), “Auditoría, es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos.”

Al realizar estas evaluaciones de los datos proporcionados por la entidad el auditor brinda mayor confiabilidad a la información administrativa y financiera que elaboran las instituciones.

(Arens, A., 2007) nos dice que, al hablar de evidencia, se refiere a cualquier tipo de dato que utiliza el auditor para determinar si la información que está auditando ha sido declarada de acuerdo con el criterio establecido.

Tenemos que tener en cuenta que al realizar la investigación se debe encontrar información que nos sea posible verificar y algunas normas por medio de las cuales el auditor pueda evaluar. Igualmente, el auditor tiene que adquirir la información y evidencia suficiente, ya que tendrá bases que argumenten su opinión y así demostrar si lo presentado por la empresa es real. Los criterios que se establecen por el auditor y la opinión varían de acuerdo a la información que se debe auditar.

Porter y Burton (1983), definen “la Auditoría como el examen de la información por una tercera persona distinta de quien la preparó y del usuario, con la intención de establecer su veracidad; y el dar a conocer los resultados de este examen, con la finalidad de aumentar

la utilidad de tal información para el usuario.” Para garantizar la imparcialidad de los resultados del examen, este debe ser realizado por una persona diferente del elaborador de la información y el usuario.

3.3.2. Fases de la Auditoria.

Según Auditorool.org (2013) El trabajo de la auditoria se divide en tres fases:

- Actividades preliminares del trabajo.
- Planeación.
- Ejecución de la Auditoria.
- Informe.

3.3.2.1. Actividades Preliminares del Trabajo.

Magaña, F. (2015) señala que, en esta etapa de planeación, el socio se asegura que se:

- ✓ Se haya obtenido la aceptación del cliente.
- ✓ Se hayan revisado los aspectos de control de calidad para el trabajo incluyendo la revisión de la competencia del equipo para llevar a cabo la asignación y control del cumplimiento de los requisitos éticos, incluyendo la revisión de los requisitos de independencia.

3.3.2.2. Planeación.

La Federación Internacional de Contadores (2013) en la Norma Internacional de Auditoria (NIA) 300, “Planificación de Auditoria de Estados Financieros” explica que planear una auditoria implica establecer la estrategia general de auditoria y desarrollar un plan de trabajo.

La planeación adecuada de una auditoria tiene los siguientes beneficios:

- ✓ Ayudar al auditor a dedicar la atención apropiada en las áreas importantes de la auditoria.
- ✓ Ayudar al auditor a identificar y resolver problemas potenciales de manera oportuna.

- ✓ Ayudar al auditor a organizar y administrar de manera apropiada el trabajo de auditoria de modo que se desempeñe de manera efectiva y eficiente.
- ✓ Asistir en la selección de los miembros del equipo de trabajo con los niveles apropiados de capacidades, así como la competencia para responder a los riesgos previstos y la asignación apropiada de trabajo a los mismos.
- ✓ Facilitar la dirección y supervisión de los miembros del equipo de trabajo, así como la revisión de su trabajo.
- ✓ Asistir cuando sea aplicable en la coordinación del trabajo hecho por auditores de componentes y especialistas.

En esta fase se establece la relación entre auditores y la entidad. Se obtiene conocimiento y comprensión de la entidad, también se realizan los objetivos y alcance de la auditoria, un análisis preliminar del control interno, análisis de los riesgos y la materialidad. Igualmente, una planeación específica de la auditoria y la elaboración de programas de auditoria.

- ❖ Conocimiento y comprensión de la entidad: En esta fase se investiga todo lo relacionado con la entidad a auditar para poder elaborar el plan de auditoria. En este se debe contemplar: su naturaleza operativa, su estructura organizacional, giro del negocio, capital estatutos de constitución, disposiciones legales que la rigen, sistema contable que utiliza, volumen de sus ventas y todo aquello que sirva para comprender exactamente cómo funciona la empresa.

Para el logro del conocimiento y comprensión de la entidad se deben establecer diferentes mecanismos o técnicas que el auditor deberá dominar y estas son entre otras:

- Visitas al lugar.
 - Entrevistas y encuestas.
 - Análisis comparativos de Estados Financieros.
 - Análisis FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas).
 - Análisis Causa-Efecto.
-
- ❖ Objetivos y Alcance de la auditoria: En esta parte se indica el propósito por el que se realizará la auditoria y las áreas que serán auditadas.

El alcance tiene que ver, por un lado, con la extensión del examen, es decir, si se van a examinar todos los estados financieros en su totalidad, o solo uno de ellos, o una parte de uno de ellos, o más específicamente solo un grupo de cuentas.

- ❖ **Análisis preliminar del control interno:** Para realizar el análisis pueden hacerse por medio de cuestionarios de control interno narrativas o flujo gramas con el objetivo de verificar la efectividad y las debilidades existentes de los controles internos de la entidad.
- ❖ **Análisis de los riesgos y la materialidad:** De acuerdo a los resultados del análisis de control interno se determinan los riesgos que la entidad posee.

3.3.2.2.1. Riesgo de Auditoria.

Según Gerencie.com (2017), Un riesgo de auditoría es aquel que existe en todo momento por lo cual se genera la posibilidad de que un auditor emita una información errada por el hecho de no haber detectado errores o faltas significativas que podría modificar por completo la opinión dada en un informe.

La posibilidad de existencia de errores puede presentarse en distintos niveles, por lo tanto, se debe analizar de la forma más apropiada para observar la implicación de cada nivel sobre las auditorias que vayan a ser realizadas.

Son distintos las situaciones o hechos que conllevan a trabajar de diferentes formas y que permiten determinar el nivel de riesgo por cada situación en particular.

Es así como se han determinado tres tipos de riesgos los cuales son:

- (a) Riesgo inherente.
- (b) Riesgo de control.
- (c) Riesgo de detección.

Riesgo inherente: Este tipo de riesgo tiene ver exclusivamente con la actividad económica o negocio de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno que allí se estén aplicando.

Si se trata de una auditoría financiera es la susceptibilidad de los estados financieros a la existencia de errores significativos; este tipo de riesgo está fuera del control de un auditor

por lo que difícilmente se puede determinar o tomar decisiones para desaparecer el riesgo ya que es algo innato de la actividad realizada por la empresa.

Entre los factores que llevan a la existencia de este tipo de riesgos esta la naturaleza de las actividades económicas, como también la naturaleza de volumen tanto de transacciones como de productos y/o servicios, además tiene relevancia la parte gerencial y la calidad de recurso humano con que cuenta la entidad.

Riesgo de control: Aquí influye de manera muy importante los sistemas de control interno que estén implementados en la empresa y que en circunstancias lleguen a ser insuficientes o inadecuados para la aplicación y detección oportuna de irregularidades. Es por esto la necesidad y relevancia que una administración tenga en constante revisión, verificación y ajustes los procesos de control interno.

Cuando existen bajos niveles de riesgos de control es porque se están efectuando o están implementados excelentes procedimientos para el buen desarrollo de los procesos de la organización. Entre los factores relevantes que determina este tipo de riesgo son los sistemas de información, contabilidad y control.

Riesgo de detección: Este tipo de riesgo está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría por lo que se trata de la no detección de la existencia de errores en el proceso realizado. La Responsabilidad de llevar a cabo una auditoria con procedimientos adecuados es total responsabilidad del grupo auditor, es tan importante este riesgo que bien trabajado contribuye a debilitar el riesgo de control y el riesgo inherente de la compañía.

Es por esto que un proceso de auditoría que contenga problemas de detección muy seguramente en el momento en que no se analice la información de la forma adecuada no va a contribuir a la detección de riesgos inherentes y de control a que está expuesta la información del ente y además se podría estar dando un dictamen incorrecto.

El riesgo de auditoría se encuentra así: $RA = RI \times RC \times RD$

Riesgo residual: es el nivel de riesgo que permanece en la organización tras mitigar/reducir o eliminar los riesgos.

La **Materialidad** (Fernández, E., 2013) es el error monetario máximo que puede existir en el saldo de una cuenta sin dar lugar a que los estados financieros estén

sustancialmente deformados. A la materialidad también se le conoce como Importancia Relativa.

- ❖ Planeación específica de la auditoría: En esta parte de la fase se elabora un plan que contemple las normas para la ejecución el cual debe contener todo lo referente al cronograma de actividades para determinar los costos de la auditoría.
- ❖ Elaboración de programas de auditoría: En el programa se plantean los objetivos de realizar el trabajo y los procedimientos que se seguirán para alcanzar dichos objetivos.

3.3.2.3. Ejecución de la auditoría.

El objetivo de esta etapa según Magaña, F. (2015) es obtener y analizar toda la información del proceso que se audita, con la finalidad de obtener evidencia suficiente, competente y relevante, para que el auditor de conclusiones fundadas en el informe.

Elementos de la fase de ejecución:

- Las Pruebas de Auditoría.
- Técnicas de Muestreo.
- Evidencias de Auditoría.
- Papeles de Trabajo
- Hallazgos de Auditoría.

3.3.2.4. Informe.

Es el resultado de la información, estudios, investigación y análisis efectuados por los auditores durante la realización de una auditoría, que de forma normalizada expresa por escrito su opinión sobre el área o actividad auditada en relación con los objetivos fijados, señalan las debilidades de control interno, si las ha habido, y formula recomendaciones pertinentes para eliminar las causas de tales deficiencias y establecer las medidas correctoras adecuadas. La Federación Internacional de Contadores (2013) en la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 700, “Dictamen sobre Estados Financieros” menciona los elementos de un informe de auditoría, los cuales son:

- ✓ Título.
- ✓ Destinatario.
- ✓ Opinión del auditor.

La Federación Internacional de Contadores (2013) en la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 700, “Dictamen sobre Estados Financieros” menciona a los tipos de opiniones:

Una opinión no modificada o limpia indica que, los estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera y su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el periodo objeto de auditoría, de acuerdo a la base contable usada. Sin embargo, existen otros tipos de opiniones, tales como:

Opinión con salvedades: Se emite cuando el auditor concluye que existen una o varias circunstancias en relación con las cuentas anuales tomadas en su conjunto, que pudieran ser significativas.

Opinión Abstención (Denegada): Se emite cuando el auditor no ha obtenido la evidencia necesaria para formarse una opinión sobre las cuentas anuales tomadas en su conjunto, debe manifestar en su informe que no le es posible expresar una opinión sobre las mismas.

Opinión desfavorable (negativa o adversa): Se manifiesta en el sentido de que las cuentas anuales tomadas en su conjunto no presentan la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera de la entidad auditada, de conformidad con los principios y normas generalmente aceptados.

- ✓ Fundamento de la opinión.
- ✓ Cuestiones clave de la auditoría.
- ✓ Otra información.
- ✓ Responsabilidad de la Gerencia por los estados financieros.
- ✓ Responsabilidad del auditor.
- ✓ Otras responsabilidades de información.
- ✓ Nombre del socio encargado.
- ✓ Firma del Auditor.
- ✓ Dirección del auditor.

- ✓ Fecha del Informe de Auditoria.

3.3.3. Clasificación de la Auditoria.

Los auditores realizan auditorias de información cuantificables, éstas se basan en la evaluación a los estados financieros de la empresa; y a su vez realizan información más subjetiva que está directamente referida a la eficiencia y eficacia de las operaciones.

Por el origen de quien hace su aplicación existen dos tipos de auditoria, interna y externa.

3.3.3.1. Auditoría Interna.

El instituto de auditores internos (2017) define la auditoría interna de la siguiente manera: La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Este tipo de auditoria se caracteriza por:

- ✓ Realizarse por un auditor de la empresa.
- ✓ Evaluar permanentemente el control de las transacciones y operaciones.
- ✓ Sugerir el mejoramiento de los métodos y procedimientos de control interno.

El propósito fundamental de la auditoría interna, es brindar asesoría de control evaluando y opinando sobre las operaciones de los sistemas de la empresa para que la alta dirección tome las medidas necesarias para su mejor funcionamiento.

3.3.3.2. Auditoría Externa.

Según (Arens, A. 2007) esta auditoria la realizan los auditores que son independientes a la empresa, de tal forma que el auditor externo puede aplicar con completa libertad los métodos, técnicas y herramientas con el fin de evaluar las actividades, operaciones y

funciones para determinar el cumplimiento de los objetivos institucionales y emitir dictamen independiente de carácter externo en donde se exponen los resultados y recomendaciones.

La auditoría externa se caracteriza por:

- ❖ Ser un examen profesional objetivo e independiente.
- ❖ Revisar las operaciones financieras y administrativas.
- ❖ Realizarse con posteridad a su ejecución.
- ❖ Emitir una opinión el cual se presente en un informe.
- ❖ Se dan conclusiones y recomendaciones.
- ❖ Promueve la eficiencia eficacia y economía de la entidad.

El objetivo de la auditoria consiste en apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades porque esta proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades de la organización. Esta se realiza por un profesional independiente, además que este da fe pública de la razonabilidad de la información examinada y la valida ante terceros.

El auditor que realiza el trabajo debe tener suficiente capacidad profesional y experiencia técnica para revisar, examinar y evaluar la información administrativa y financiera de una entidad. Es por ello que el auditor debe actualizarse con las diferentes normas y leyes que se promulgan.

3.3.4. Tipos de Auditoria.

Existen diferentes auditorias que abarca la auditoría externa, sin embargo, entre las principales se encuentran:

- a) Auditoría financiera.
- b) Auditoria de cumplimiento.
- c) Auditoria de Gestión.

3.3.4.1. Auditoría financiera.

(Arens, A., 2007) Menciona que la auditoría financiera se lleva a cabo para determinar si los estados financieros en general (la información que se está verificando) han sido elaborados de acuerdo con el criterio establecido.

El objetivo principal es opinar si los estados financieros de una empresa presentan o no razonablemente la situación financiera el resultado de sus operaciones y los cambios de su posición financiera.

Para cumplir con lo anterior, el trabajo de auditoria implica como finalidad inmediata proporcionar al propio auditor los elementos de juicio y de convicción que le permiten sustentar su dictamen. Esto lleva a que en cada caso determine según las circunstancias, las pruebas que necesita para cumplir profesionalmente con su trabajo.

La auditoría financiera se realiza en forma externa por su amplia utilidad de validar la información financiera frente a terceros, pero esto no implica que no pueda efectuarse en forma interna, aunque esto no es usual por lo restringido de su uso.

3.3.4.2. Auditoria de Cumplimiento.

Según establece (Arens, A., 2007) en su libro una auditoría de cumplimiento se realiza para determinar si la entidad auditada aplica correctamente los procedimientos, reglas o reglamentos específicos que una autoridad superior ha establecido.

Una auditoría de cumplimiento puede incluir:

- ❖ Determinar si el personal contable aplica los procedimientos que prescribió el contralor de la compañía.
- ❖ Revisar promedios de sueldos para que cumplan con la legislación laboral.
- ❖ Revisar los acuerdos contractuales con los banqueros y otros prestamistas para asegurarse de que la compañía cumple con los requerimientos legales.

3.3.4.3. Auditoria de Gestión.

La auditoría de gestión (ISOTools.org, 2017) es el examen que se realiza a una organización con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan

los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el ente. La auditoría de gestión puede ser definida en los siguientes términos: El control de gestión es el examen de la eficiencia y eficacia de las organizaciones en la administración de los recursos públicos, determinada, mediante la evaluación de sus procesos administrativos, la utilización de indicadores de rentabilidad pública y desempeño y de la identificación de la distribución del excedente público, así como de los beneficios de su actividad.

El control de gestión y resultados es un proceso que, dentro de las directrices de planeación estratégica, busca que las metas sean congruentes con las previsiones.

3.3.5. Relación auditoría y control interno.

Según González, L. (s.f.) El trabajo de los auditores consiste en investigar y valorar el sistema del control interno y la eficiencia con que las diversas unidades de la organización están realizando las funciones que se les han asignado. Su función es la de visitar y valorizar los problemas y la actuación de cada departamento de la empresa.

El control interno puede hacer mucho para proteger contra el fraude y asegurar la confiabilidad de los datos contables. Sin embargo, existen limitaciones inherentes a cualquier sistema de control interno. Existen los errores en la ejecución del procedimiento de control, como resultado de negligencia, incomprensión de las instrucciones o de otros factores humanos. La amplitud de los controles internos está limitada por consideraciones de costo. Un sistema que busque lo perfecto, costaría más de lo que justificaría la amenaza de pérdida por fraude. Sin embargo, muchos desfalcos podrían haberse evitado con solo haber seguido las prácticas más simples del control interno.

3.4. Control Interno

3.4.1. Concepto.

En el Libro de (Arens, A., 2007) 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.

Todo control interno va directamente relacionado con el organigrama de la empresa. Esto debe reflejar una distribución clara de las responsabilidades y líneas de autoridad y que cada uno de sus miembros tenga el conocimiento apropiado de sus funciones ya que esto conlleva al alcance de los objetivos de la entidad.

El informe de la comisión de organización patrocinadores de normas (COSO). (2013) define al control interno como “un proceso efectuado por la junta directiva, la gerencia y otro personal, diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos relacionados con las operaciones, el reporte y los objetivos de cumplimiento.”

Los conceptos de control interno toman en cuenta los mismos aspectos para todos los autores, se pretende tener información ágil y con una seguridad razonable, que las operaciones se realicen en el tiempo estimado, y se obtengan resultados encaminados a las metas organizacionales, y el oportuno cumplimiento de leyes y regulaciones, que evidencien el buen andar de la empresa.

La definición de control interno se amplía a un marco considerable dentro de una empresa, donde la gerencia deberá de ser la más interesada en implementar estos procedimientos.

Holmes (1994), lo define como: “Una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización”.

3.4.2. Objetivo del control interno.

El Control interno es un plan de organización de todos los métodos coordinados con la finalidad de:

- ✓ Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten, evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- ✓ Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.

- ✓ Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.
- ✓ Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- ✓ Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.
- ✓ Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.
- ✓ Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- ✓ Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- ✓ Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

3.4.3. Importancia del control interno.

Su importancia radica en que este se encarga de establecer y conservar los controles internos de la organización, esta tiene que desarrollar controles internos que proporcionen una seguridad razonable pero no absoluta de que los estados financieros se presentan de manera imparcial. Sin embargo, estos son desarrollados luego que la administración considera los costos y beneficios de los controles.

Según la comisión de organización patrocinadores de normas (COSO). (2013) se usa como referencia de manera obligatoria para realizar evaluaciones del control interno, tanto en las empresas como a nivel docente.

Con el concepto que establece la comisión de organización patrocinadores de normas (COSO). (2013) se puede determinar que el control interno es para todo tipo de empresas, de acuerdo a las tres categorías se percibe que el nivel que abarca el control interno, mide eficiencia y eficacia para realizar las operaciones.

Catácora, (1996), expresa que el control interno: "Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad

importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable".

La comprensión del control interno puede así ayudar a cualquier empresa a obtener logros significativos en su desempeño con eficiencia, eficacia y economía, indicadores indispensables para el análisis, toma de decisiones y cumplimiento de metas.

3.4.4. Clasificación del Control interno.

Meza et al. (2011) Mencionan que el control interno se puede clasificar en dos diferentes ramas, como son:

3.4.4.1. Control interno administrativo o gerencial.

Según Cepeda (1997), está orientado a personas con el objetivo de influir en los individuos para que sus acciones y comportamientos sean consistentes con los objetivos de la organización, lo cual permite la diferencia clara y precisa de metas, objetivos, y valores: que los sistemas de administración sean participativos, las comunicaciones más abiertas y sobre todo motivar al empleado.

3.4.4.2. Control interno contable.

Comprende normas y procedimientos contables establecidos, como todos los métodos y procedimientos que tienen que ver o estar relacionados directamente con la protección de los bienes, fondos y la confiabilidad de los registros contables presupuestables y financieros de las organizaciones, para ello el control interno establece los siguientes objetivos:

- ✓ La integridad, validez, exactitud, y mantenimiento de la información.
- ✓ Seguridad física.
- ✓ Definición de autoridad y responsabilidad.
- ✓ Segregación de deberes.
- ✓ Establecimiento de comprobaciones internas y pruebas independientes.
- ✓ Uso de procedimiento de auditoría.

Es importante destacar que esta definición de control interno contable no solo engloba el entorno financiero y contable sino también controles donde la meta es la eficiencia administrativa y operativa dentro de la organización empresarial.

Esta clasificación tiene el objetivo de encontrar un equilibrio dentro de la organización tanto del sistema financiero como del operativo, los cuales deben de ser manejados con controles internos efectivos para asegurar el cumplimiento de los objetivos que se tienen en la empresa.

3.4.5. COSO.

3.4.5.1. Historia y evolución

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD. (2017) señala que:

COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. Las organizaciones son:

- La Asociación Americana de Contabilidad (AAA).
- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA).
- Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI), el Instituto de Auditores Internos (IIA).
- La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos [AMI]).

Desde su fundación en 1985 en EEUU, promovida por las malas prácticas empresariales y los años de crisis anteriores, COSO estudia los factores que pueden dar lugar a información financiera fraudulenta y elabora textos y recomendaciones para todo tipo de organizaciones y entidades reguladoras como el SEC (Agencia Federal de Supervisión de Mercados Financieros) y otros.

También menciona ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD. (2017) que, en septiembre de 1992 se publicó el informe del Marco Conceptual integrado de Control Interno (Estudio COSO I). Este surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban

la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida.

Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la Treadway Commission, National Commission on Fraudulent Financial Reporting creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (Committee of Sponsoring Organizations). Esta comisión creó COSO, para facilitar a las empresas a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno. Desde entonces esta metodología se incorporó.

De acuerdo con el COSO, hace tiempo que los altos ejecutivos buscan maneras de controlar mejor las empresas que dirigen. Los controles internos se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos por la empresa y de limitar las sorpresas. Dichos controles permiten a la dirección hacer frente a la rápida evaluación del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro.

Los controles internos fomentan la eficiencia, eficacia y economía, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

Debido a que los controles internos son útiles para la consecución de muchos objetivos importantes, cada vez es mayor la exigencia de disponer de mejores sistemas de control interno y de informes sobre los mismos. El control interno es considerado cada vez más como una solución a numerosos problemas potenciales.

3.4.5.2. Definición de COSO.

Para mejorar el control de las organizaciones se estableció el modelo COSO en 1992, sin embargo, este se ha ido mejorando con los años. De acuerdo con el (COSO IV, 2013) define como Control Interno de la siguiente manera:

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de la 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.

Esta definición está orientada a:

- ✓ La consecución de objetivos de una o más categorías tales como operaciones, información y cumplimiento.
- ✓ Además, que es un proceso que consta de tareas y actividades continuas.
- ✓ Es efectuado por las personas.
- ✓ Es capaz de proporcionar una seguridad razonable no una seguridad absoluta al consejo y a la alta dirección de la entidad.
- ✓ Es adaptable a la estructura de la organización.

3.4.5.3. *Objetivos del COSO.*

La definición en el (COSO IV, 2013) establece tres categorías de objetivos

3.4.5.3.1. *Objetivos Operativos.*

Se refiere a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

3.4.5.3.2. *Objetivos de información.*

Esta abarca a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abordar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia u otros conceptos establecidos por los reguladores organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.

3.4.5.3.3. *Objetivos de cumplimiento.*

Comprende el cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la organización.

3.4.5.4. *Componentes del COSO.*

El (COSO IV, 2013) tiene cinco componentes:

3.4.5.4.1. *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. Esta incluye la integridad y los valores éticos

de la entidad, 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. Además, este componente tiene una influencia muy relevante en el resto de componentes del sistema de control interno (COSO IV, 2013).

Según (Arens, A., 2007) el entorno de control o ambiente de control como él lo menciona, posee diferentes componentes: Integridad y valores éticos, Compromiso con la competencia, Participación del consejo directivo y comité de auditoría, Filosofía y estilo operativo de la administración, Estructura organizativa, Asignación de la autoridad y responsabilidad y Políticas y prácticas de recursos humanos.

Integridad y valores éticos:

Son el producto de las normas éticas y de conductas de la entidad, así como la forma en que estos se comunican y refuerzan en la práctica. También comprenden la comunicación de valores de la entidad y normas de conducta de la institución al personal a través de declaraciones de políticas, códigos de conducta y por medio del ejemplo.

Compromiso con la competencia:

Este se refiere al conocimiento y habilidades necesarias para cumplir con las tareas que definen el trabajo de un individuo igualmente comprende la consideración de los niveles de competencia para trabajos específicos.

Participación del consejo directivo o el comité de auditoría:

Aunque el consejo delega la responsabilidad del control interno a la administración su responsabilidad es proporcionar regularmente evaluaciones independientes del control interno establecido por la administración.

El comité de auditoría es un grupo de apoyo para el consejo directivo con el fin de vigilar los procesos de los informes financieros teniendo como responsabilidad mantener una comunicación constante con los auditores internos y externos.

Filosofía y estilo operativo de la administración:

A través de las actividades de la empresa se proporciona a los empleados información precisa acerca de la importancia del control interno.

Estructura Organizativa:

Define las líneas de responsabilidad y autoridad existente y al entender la estructura organizativa del cliente, el auditor aprende los elementos administrativos y funcionales de la empresa y percibe como se implementan los controles.

Asignación de autoridad y responsabilidad:

Son los métodos formales que la institución utiliza para comunicar referente a la autoridad y responsabilidad y asuntos similares relacionados con el control tales como memorandos de los niveles altos de la administración acerca de la importancia de control y asuntos relacionados con él planes organizativos y operativos y descripción de puestos del empleado y políticas relacionadas.

Políticas y prácticas de recursos humanos:

Una parte importante del control interno son los métodos mediante los cuales se contrata, evalúa, capacita, promueve y compensa al personal debido a la relevancia de personal competente y digno de confianza para la facilitación de un control eficaz.

3.4.5.4.2. Evaluación del Riesgo.

Según COSO IV (2013) 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 preestablecidos de tolerancia. La evaluación de riesgo constituye para determinar cómo se gestionarán. Antes de la evaluación de riesgos se debe establecer objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad.

(Arens, A., 2007) Menciona que el análisis incluirá:

- ✓ Una estimación de su importancia o trascendencia.
- ✓ Una evaluación de la probabilidad o frecuencia
- ✓ Una definición del modo en que habrá de manejarse

Una vez identificado el riesgo por parte de la administración, se estima la importancia de ese riesgo, se evalúa la posibilidad de que ese riesgo ocurra y se comienza a desarrollar

las acciones específicas y necesarias para reducir el riesgo a un nivel aceptable y es responsabilidad de la administración mantener el riesgo dentro de ese nivel.

Cabe recalcar que la evaluación de riesgo que realiza la administración difiere de la evaluación de riesgo del auditor, porque la administración valora el diseño y operación de los controles internos para reducir los errores mientras que los auditores evalúan los riesgos para determinar cuál es la evidencia necesaria para la auditoría.

También el auditor debe conocer la manera en que la administración evalúa los riesgos y la probabilidad de su ocurrencia y así este decide las acciones necesarias para manejarlos.

Cuando surgen las siguientes circunstancias debe dársele una atención especial ya que pueden surgir mayores riesgos:

- ✓ Cambios en el entorno.
- ✓ Redefinición de la política institucional.
- ✓ Reorganizaciones internas.
- ✓ Ingreso de empleados nuevos o rotación de ellos.
- ✓ Nuevos sistemas procedimientos y tecnologías.
- ✓ Aceleración del crecimiento.
- ✓ Nuevos productos actividades o funciones.

3.4.5.4.3. *Actividades de control.*

Las actividades de control (COSO IV, 2013) 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.

(Arens, A., 2007) Explica que este componente incluye cinco tipos de actividades de control específico:

- i. **Separación adecuada de las responsabilidades.** Existen cuatro guías generales que permiten al auditor realizar esta actividad:

Contabilidad separada de la custodia de los activos financieros se utiliza para proteger a la compañía contra el desfalco. Una persona que tiene la custodia de un activo no debe ser la responsable de rendir cuentas ya que aumenta el riesgo de que esa persona disponga el activo para una ganancia personal y ajuste los registros para cubrir el robo.

Custodia de activos relacionados separada de la autorización de operaciones. Es preferible evitar que las personas que autorizan las operaciones tengan control sobre el activo relacionado, porque existe la posibilidad de sustracciones.

Responsabilidad operativa separada de la responsabilidad de registro contable. Para asegurar la información se incluye el registro contable en un departamento aparte a cargo del delegado.

Deberes del departamento de tecnología de información separados de los departamentos de usuarios. El departamento de tecnología solamente tiene la responsabilidad de diseñar el software de la institución, sin embargo, los encargados del diseño de políticas actualizaciones y registros contables es el departamento de los usuarios claves.

- ii. Autorización adecuada de las operaciones y actividades.** La autorización puede ser general o específica. Con la autorización general la administración establece políticas que la administración debe seguir y la autorización específica tiene que ver con las operaciones individuales, es decir, en vez de establecer una política general para ciertas transacciones se realiza una para cada transacción.
- iii. Documentos y Registros adecuados.** Son los objetos físicos y digitales en las que se asientan y resumen las transacciones los cuales cumplen la función de transmitir información en toda la entidad y entre las diferentes empresas. Los documentos deben ser adecuados para proporcionar una seguridad razonable de que todos los activos y operaciones se controlan y registran de manera correcta.
- iv. Control físico sobre activos y registros.** La protección de estos para evitar robos, daños o extravíos. El tipo de medida más común es el uso de precauciones físicas por ejemplo las cajas fuertes a pruebas de incendio.

- v. **Verificaciones independientes referentes al desempeño.** Es el análisis continuo de las cuatro actividades de control anteriores esto surge porque la estructura de control interno tiende a cambiar con el tiempo.

3.4.5.4.4. Información y Comunicación.

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. Esta es necesaria para la dirección tanto de fuentes internas como externas para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno (COSO IV, 2013).

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 en todos los niveles. Esto hace 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 tiene dos finalidades: comunicar de fuera hacia el interior de la organización información externa relevante y de igual manera de dentro hacia fuera en respuestas a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

3.4.5.4.5. Actividades de Supervisión.

COSO IV (2013) menciona que, Las evaluaciones continuas 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 están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección.

3.4.5.5. Principios del COSO.

El (COSO IV, 2013) establece los siguientes principios en cada componente:

3.4.5.5.1. Entorno de control.

- i.** La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
- ii.** El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce supervisión del desempeño del sistema de control interno.
- iii.** 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.
- iv.** La organización demuestra compromiso para atraer desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización.
- v.** La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

3.4.5.5.2. Evaluación de Riesgos.

- i.** La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
- ii.** 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.
- iii.** La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
- iv.** La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

3.4.5.5.3. Actividades de control.

- i.** 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.

- ii. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
- iii. 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 las prácticas.

3.4.5.5.4. Información y Comunicación.

- i. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
- ii. La organización comunica la información internamente incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
- iii. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos claves que afectan al funcionamiento del control interno.

3.4.5.5.5. Actividades de Supervisión.

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

3.4.5.6. Efectividad del control interno.

Según (COSO IV, 2013) un sistema efectivo proporciona una seguridad razonable respecto a la consecución de los objetivos 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.

Cuando se determine que el control interno es efectivo, la alta dirección y el consejo de administración tendrán una seguridad razonable de que la organización:

- ✓ Consigue llevar a cabo operaciones efectivas y eficientes cuando es poco probable que los eventos externos asociados a los riesgos tengan un impacto relevante en la consecución de los objetivos, o cuando la organización puede prever razonablemente la naturaleza y la duración de dichos acontecimientos externos y mitigar su impacto a un nivel aceptable.
- ✓ Entiende en qué medida las operaciones se gestionan con efectividad y eficiencia cuando los eventos externos pueden tener un impacto significativo en la consecución de los objetivos o cuando la organización puede predecir razonablemente la naturaleza y la duración de los acontecimientos externos y mitigar su impacto a un nivel aceptable.
- ✓ Prepara informes de conformidad con las reglas, regulaciones y normas aplicables o con objetivos de reportes específicos de la entidad.
- ✓ Cumple con las leyes, reglas, regulaciones y normas externas.

3.4.5.7. Limitaciones.

En (COSO IV, 2013) el control interno no puede evitar que se aplique un deficiente criterio profesional o se adopten malas decisiones, o que se produzcan acontecimientos externos que puedan hacer que una organización no alcance sus objetivos operacionales. Las limitaciones pueden ser el resultado de:

- ✓ La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- ✓ El criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos.
- ✓ Fallos humanos, como puede ser la comisión de un simple error.
- ✓ La capacidad de la dirección de anular el control interno.
- ✓ La capacidad de la dirección y demás miembros del personal y/o de terceros, para eludir los controles mediante connivencia entre ellos.

- ✓ Acontecimientos externos que escapan al control de la organización.

Estas limitaciones impiden que el consejo y la dirección tengan la seguridad absoluta de la consecución de los objetivos de la entidad –es decir, el control interno proporciona una seguridad razonable, pero no absoluta. A pesar de estas limitaciones inherentes, la dirección debe ser consciente de ellas cuando seleccione, desarrolle y despliegue los controles que minimicen, en la medida de lo posible, estas limitaciones.

3.4.6. Métodos para la evaluación de control interno.

De acuerdo a (Arens, A., 2007) para realizar la evaluación del control interno primeramente se debe obtener un conocimiento de este en la que se incluye la reunión de evidencia sobre el diseño de los controles y los que se han puesto en operación convirtiéndose en la base para la elaboración de la auditoría.

Por lo general son tres métodos los que utilizan los auditores para obtener y documentar sus conocimientos:

3.4.6.1. Narrativa.

Es una descripción por escrito de la estructura del control interno del cliente. Una narrativa adecuada incluye cuatro características:

- El origen de cada documento y registro en el sistema.
- Cómo se lleva a cabo todo el procesamiento.
- La disposición de cada documento y registro en el sistema.
- Una indicación de los procedimientos de control pertinentes a la evaluación del riesgo de control (Arens, A., 2007).

3.4.6.2. Diagrama de Flujo.

Es una representación simbólica y en diagrama de los documentos del cliente y su flujo secuencial en la empresa esta incluye las mismas características para la narrativa (Arens, A., 2007).

3.4.6.3. Cuestionario sobre control interno.

En este tipo de método se hace una serie de preguntas referentes a los controles en cada área de la auditoría como medio para indicar al auditor los aspectos de la estructura de control interno que pueden ser inadecuados.

Los cuestionarios son formulados de tal manera que las respuestas afirmativas indican la existencia de una adecuada medida de control, mientras que las respuestas negativas señalan una falla o debilidad en el sistema establecido.

Los cuestionarios representan un ahorro de tiempo. Por su amplitud cubre con diferentes aspectos, lo que contribuye a descubrir si algún procedimiento se alteró o discontinuó y es flexible para conocer la mayor parte de las características del control interno.

El estudio de dicho cuestionario puede ser laborioso por su extensión. Muchas de las respuestas si son positivas o negativas resultan intrascendentes si no existe una idea completa del porqué de estas respuestas (Arens, A., 2007).

3.5. Cooperativas

3.5.1. Definición.

Según la Alianza Cooperativa Internacional (2016), Una cooperativa es una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración y gestión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios, generalmente en el contexto de la economía de mercado o la economía mixta, aunque las cooperativas se han dado también como parte complementaria de la economía planificada. Su intención es hacer frente a las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes a todos los socios mediante una empresa.

La diversidad de necesidades y aspiraciones (trabajo, consumo, comercialización conjunta, enseñanza, crédito, etc.) de los socios, que conforman el objeto social o actividad corporativizada de estas empresas, define una tipología muy variada de cooperativas.

La Alianza Cooperativa Internacional (ACI) en el año 1995 adoptó una Declaración de Identidad Cooperativa durante su II Asamblea General realizada en la ciudad de

Mánchester, donde se incluye como definición de cooperativa la que dice que "Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada."

3.5.2. Tipos de cooperativas.

Aunque se hacen diversas clasificaciones de las cooperativas, es usual atender principalmente a la actividad o fin que desempeñan.

Hay diferentes tipos de cooperativas:

- Cooperativa de trabajo asociado o cooperativa de producción.
- Cooperativas sociales también consideradas como una forma de cooperativas de trabajo.
- Cooperativa de ahorro y crédito
- Cooperativa de consumidores y usuarios
- Cooperativa agraria
- Cooperativa de servicios: tienen por objeto realizar toda clase de prestaciones, servicios o funciones económicas, no atribuidas a otras sociedades reguladas por esta Ley, con el fin de facilitar, promover, garantizar, extender o completar la actividad o los resultados de las explotaciones independientes de los socios, o los constituidos por profesionales y artistas que desarrollen su actividad de modo independiente y tengan como objeto la realización de servicios y ocupaciones que faciliten la actividad profesional de sus socios.
- Cooperativa de viviendas: formadas para la consecución de hogares.
- Cooperativa de transporte: es un grupo de conductores o choferes, pilotos que deciden trabajar directamente en forma organizada y conjunta para prestar un servicio eficiente a la comunidad, a través del transporte de personas o cargas.
- Cooperativa de turismo: cuyo objetivo es realizar turismo, o promoverlo en una zona determinada.
- Cooperativa de artistas: organizaciones de músicos, poetas, escritores, actores, etc.
- Cooperativa de artesanos: cooperan para la distribución y venta de sus trabajos.

- Cooperativa de enseñanza: destinadas a brindar servicios educativos a los socios, sus hijos y/o la comunidad.
- Cooperativa escolar: las cooperativas escolares son sociedades de alumnos administradas por ellos mismos con el concurso de los maestros con vistas a actividades comunes. Inspirados en un ideal de progreso humano basado en la educación moral de la sociedad de los pequeños cooperadores por medio de la sociedad y el trabajo de sus miembros.
- Cooperativa de comercio
- Cooperativa de suministros
- Cooperativa farmacéutica
- cooperativa de servicios públicos: prestan algún servicio útil y necesario para la comunidad, como ser el agua y saneamiento, taxi, teléfonos, recolección de basura, etc.
- Cooperativa mixta: son las que combinan a diferentes tipos de cooperativas.

Existen también algunos tipos más específicos, como los de cooperativa de explotación comunitaria de la tierra, cooperativas energéticas de energías renovables, cooperativa de electrificación rural o cooperativa del mar.

La cooperativa se basa normalmente en el modelo de producción de empresas privadas, tomándola como núcleo del quehacer económico aunque como modelo de sociedades mercantiles también presenta algunas particularidades en su estructura.

3.5.3. Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Las cooperativas de ahorro y crédito son sociedades financieras de derecho privado formadas por personas naturales y jurídicas, que sin perseguir finalidades de lucro tiene por objeto planificar y realizar actividades de trabajo en beneficio social o colectivo es decir se han formado con el objetivo de prestar sus servicios a los sectores más olvidados de nuestro país, ya que son instituciones que siempre están buscando el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de una población.

3.5.3.1. Importancia.

Las cooperativas de ahorro y crédito están, por su misma naturaleza, en la base de la pirámide financiera, cerca de los clientes que son sus socios, que en muchos casos son personas de menores ingresos y que tienen dificultad de acceso a los servicios financieros, las cooperativas son claves para la democratización financiera y por ello debemos promover su fortalecimiento y expansión de una manera armónica y consistente con las mejores prácticas en el manejo de instituciones financieras. Las cooperativas de ahorro y crédito son muchas veces la única otra fuente importante de servicios financieros formales o semiformales alcanzando esta población beneficiaria en áreas rurales. La captación de depósitos les da a las cooperativas de ahorro y crédito un gran potencial de crecimiento. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2006).

Las cooperativas de ahorro y crédito también pueden tener ventajas importantes en cuanto a la información y la selección de clientes sobre los bancos comerciales ya que sus socios son sus clientes y operan en ámbitos locales, pudiendo satisfacer de una manera más flexible las necesidades de las comunidades locales. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2006).

Las cooperativas de ahorro y crédito proporcionan una gran variedad de servicios financieros, a una gran cantidad de usuarios especialmente en las zonas rurales del país, y este es un sector importante de la sociedad al cual la banca no atiende, por diversos factores como, por ejemplo: ubicación geográfica, por los costos del volumen de transacciones, por los riesgos y la tecnología de crédito que aplican. Las cooperativas juegan un rol importante en este sector de la población, ya que fomentan la cultura del ahorro, brinda créditos a usuarios que tradicionalmente no son sujetos de crédito de los bancos por su nivel de ingresos, atiende al sector de la pequeña y microempresa y principalmente que los socios son dueños de la cooperativa, haciéndolos partes de una institución financiera con poder de decisión.

Las cooperativas desarrollan modelos de gestión alternativos frente a otras formas de organización, son atravesadas por prácticas democráticas en las que se busca en primer lugar la valoración del ser humano por encima del capital. En este sentido, las personas que conforman la organización no sólo hacen parte de ella en el sentido de pertenecer a una organización, sino que se espera que participen activamente en el gobierno, gestión y

dirección de la organización. Para que esta participación sea posible se promueve la toma de decisiones de carácter consensual, planteando desde un inicio la colectivización de los intereses de la cooperativa.

3.5.3.2. Características.

- Las cooperativas de ahorro y crédito están legalmente constituidas como instituciones financieras sin fines de lucro, en su mayoría bajo el amparo y la supervisión de la ley nacional de cooperativas.
- Creadas para satisfacer las necesidades financieras, prioritariamente de ciudadanos de bajos y medianos ingresos, quienes generalmente no pueden obtener estos servicios a través del sistema bancario existente.
- Las cooperativas también son un medio de enseñanza del valor del ahorro regular y la sabiduría en el uso del crédito.
- Ellas representan una forma de empoderamiento económico, basada en la habilidad individual de controlar y manejar una institución financiera que provee ahorros, créditos y gestión financiera.
- Los criterios de asociación se dan por algún factor en común tal como el empleo o el lugar de residencia.
- Todos los miembros son a su vez propietarios de la cooperativa y cuentan con iguales privilegios, oportunidades y responsabilidades.
- Típicamente una cooperativa de ahorro y crédito solamente acepta depósitos de sus miembros y a su vez les provee de préstamos.
- Cada miembro cuenta con el derecho a un voto para la elección de los miembros del comité y la junta directiva.

Los miembros de estas instancias elegidas, sirven a la cooperativa dentro de un esquema voluntario. (Zaldívar & Sotomayor, 2003).

3.6. Cuentas por cobrar

Fernández, R. (2014) definen que las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos, son créditos a cargo de clientes y otros deudores, que continuamente se convierten o pueden

convertirse en bienes o valores más líquidos disponibles tales como efectivo, aceptaciones, etc., que por lo tanto pueden ser cobrados.

El origen principal de los ingresos de las empresas privadas dedicadas a la compra-venta de mercadería son sus ventas que proporcionan liquidez inmediata en la transacción de venta, pero a su vez para animar compras más frecuentes y de mayor volumen ofrecen a sus clientes créditos, esta flexibilidad en los métodos de compra benefician a la organización en sus ingresos, y a los clientes al realizar compras sin tener el efectivo inmediato.

3.6.1. Importancia de las Cuentas Por Cobrar.

La explicación más acertada sobre la importancia de las cuentas por cobrar es:

(Rodríguez, 2009) Destaca que las cuentas por cobrar es uno de los rubros más importante para toda entidad económica, por medio de ella se puede contabilizar todos los ingresos obtenidos en un periodo determinado, a través de las cuentas por cobrar se analiza el grado de morosidad de cualquier empresa.

Por lo tanto, se dice que esta cuenta presenta el derecho (exigible) que tiene la entidad de exigir a los suscriptores de los títulos de crédito el pago de su adeudo (documentado) derivado de venta de conceptos diferentes de las mercancías o la prestación de servicios a crédito; es decir, presenta un beneficio futuro fundadamente esperado.

En las empresas las cuentas por cobrar representan un rubro muy alto siendo las primeras o segundas cuentas más grandes en el balance, la cuenta representa a todos los créditos comerciales pendientes de pago, por ello es muy necesario realizar un seguimiento a estas cuentas.

3.6.2. Clasificación de las Cuentas Por Cobrar.

Manifiesta en forma clara:

Ruiz, Y. & Flores, B. (2014) Las cuentas por cobrar pueden clasificarse de acuerdo a su disponibilidad:

- **Corto Plazo:** Son aquellas cuya disponibilidad se realiza en un plazo no mayor de un año después de la fecha del balance o ciclo financiero a corto plazo y se presentaran en el activo circulante.

- **Largo Plazo:** Son las cuentas por cobrar a un plazo mayor que el ciclo financiero de la empresa a un año, deberán presentarse fuera del activo circulante.

El plazo de las cuentas por pagar dentro de las organizaciones depende exclusivamente del gerente quien es el encargado de emitir o negar el crédito, así mismo, él determina el monto y el plazo para cancelar dichos créditos, y es la administración quien se encarga de los cobros respectivos.

3.7. El crédito

El crédito es la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancías o servicios, sobre la base de la confianza a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, lo expresa más razonablemente.

El crédito se puede definir como la confianza dada o recibida a cambio de un valor. La palabra proviene del latín CREDITUM, asentimiento, es decir, aprobación de lo que un tercero ha sugerido o propuesto, se otorga crédito cuando existe confianza en que el sujeto del mismo cumplirá la obligación que ha contraído. (Montaño, A., 2010, p.12).

El crédito en las empresas surge como consecuencia de aumentar las ventas de sus mercaderías, mantener a su cliente y buscar nuevos, un medio más equilibrado y menos costoso de obtener recursos por medio de los pasivos a corto plazo. Esto se convierte en una política de las organizaciones a lo largo del tiempo como es el caso de las empresas comerciales específicamente.

3.7.1. Tipos de Créditos.

Los créditos son de diferentes tipos, así:

Según López J. (2005) Existen algunos tipos de crédito entre ellos los más utilizados son:

- **Crédito al Consumo:** monto de dinero que se otorga a personas para la adquisición de bienes o pago de servicios, y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo (1 a 4 años).

- Crédito Hipotecario: Crédito que se otorga para la adquisición de una propiedad ya construida, un terreno, como también para la construcción de viviendas, oficinas y otros bienes raíces, con la garantía de la hipoteca sobre el bien adquirido o construido; normalmente es pactado para ser pagado en el mediano o largo plazo (8 a 40 años, aunque lo habitual son 20 años).
- Crédito Personal: crédito que se le otorga a otra persona llamada prestatario, con la obligación de que devuelva el principal y abone además unos intereses pactados y los gastos derivados de la operación. (pág. 65).

3.7.2. Cartera de crédito.

3.7.2.1. Concepto.

La cartera de créditos incluye una clasificación principal de acuerdo a la actividad a la cual se destinan los recursos, estas son: personal, consumo, vivienda y microempresa.

La cartera por vencer y la cartera que no devenga intereses mantiene una subclasificación por maduración, es decir en función del rango del vencimiento futuro de las operaciones, cánones, cuotas o dividendos; y la cartera vencida mantiene una subclasificación en función de los días que se mantiene cada operación, canon, cuota o dividendo como vencida. (Vásconez, J., 2004).

3.7.2.2. Importancia.

Es la sección más importante de toda institución financiera, porque a través de esta cuenta se generan los ingresos o utilidades, a través del cobro de una tasa de interés sobre los préstamos concedidos, a esta tasa se denomina la tasa activa, es el cobro que efectúa por la colocación de los préstamos. La tasa pasiva, es el porcentaje que cancela la institución sobre la capacitación sobre depósitos a terceros (Stevens R., 2017).

La mayoría de las actividades están relacionadas con la distribución eficiente de los recursos financieros, función esencial para el desarrollo económico. Las instituciones financieras son agentes fundamentales en la financiación del capital y, por tanto, favorecen el desarrollo económico. De hecho, existe una alta correlación entre el crédito y el producto

interno bruto (PIB) per cápita. Los países con sectores financieros proporcionalmente pequeños tienen niveles más bajos de desarrollo. Esta fuerte correlación es una clara señal del vínculo existente entre el desarrollo financiero y el económico (Stevens R., 2017).

3.7.2.3. Clasificación de la cartera de crédito.

Es la acción de analizar y evaluar el nivel de recuperabilidad del conjunto de créditos de cada deudor, incluyendo las operaciones contingentes que correspondan y cualquier otra obligación que éste tenga con la institución. (Asamblea Nacional de la República de Nicaragua, 2013).

- a) **Cartera Corriente:** Créditos otorgados en sus distintas modalidades, cuyos pagos se encuentran al día, de acuerdo con lo pactado.
- b) **Cartera Prorrogada:** Son los créditos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.
- c) **Cartera Reestructurada:** Son los créditos, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo.
- d) **Cartera Vencida:** Son los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos.
- e) **Cartera Judicial:** Corresponde a los créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial (Superintendencia de Banco y Seguros, 2011).
- f) **Cartera Saneada:** Créditos con mora mayor a 120 días castigadas contra las provisiones y traspasadas a cuentas de orden. (Comisión de Bancos y Seguros, s.f., p.14).

3.8. La Cobranza.

Es un proceso de gestión de cobro de los créditos otorgados a los clientes de la empresa, por ello:

Según Pérez, J., & Merino, M., (2016) Define a la cobranza como la actividad destinada a la recaudación de fondos mediante el cobro por ventas efectuadas al contado o por créditos de diversas clases a cobrar, también se dice que es el medio o expediente para conseguir un objetivo utilizando diversas herramientas para intentar el cobro de las cuentas que una organización posee.

En la actualidad, uno de los grandes problemas de las empresas que venden bienes o prestan servicios de crédito, es la recuperación de éste, por ello surgen algunas preguntas como: ¿Cuántas empresas han cerrado porque sus clientes no les pagan?, Lo importante es visualizar que las organizaciones de tipo comercial deben prevenir el riesgo y proyectar una rentabilidad en corto, mediano o largo plazo a fin de no solo permanecer en el mercado, sino de buscar formas más pertinentes y adecuadas de ofrecer préstamos a crédito y sobre todo tener una cartera sana.

3.8.1. Objetivo de la Cobranza

El objetivo es el de recuperar el dinero adeudado mediante el desarrollo de un sistema efectivo, lo presenta de forma razonable:

Pérez, J., & Merino, M., (2016) Es muy importante entender que el “objetivo” de la cobranza es mantener sanos portafolios de crédito existentes en la empresa. Por lo tanto, las estrategias de negocio orientadas al cumplimiento de este objetivo se fundamentan en un proceso integral”.

Este objetivo se refiere a que se debe tener bien establecidas las políticas de crédito y cobranza, tener bien planeadas técnicas y estrategias que permitan recuperar créditos vencidos; toda organización debe de generar objetivos, inclusive las del sector salud.

3.8.2. Mecánica de Cobranza.

Para explicar mejor este tema, lo manifiesta claramente:

Rodríguez, J. (2010) El éxito encargado de la cobranza no ha de medirse por la forma en que va continuamente disminuyendo el activo representado por las cuentas por cobrar, lo difícil del cobro es realizarlo manteniendo en un buen nivel a la empresa, en cuanto a las cantidades y a la fecha de vencimiento se refiere, sin dañar el buen nombre de la empresa y la buena voluntad de los clientes hacia ella, como conclusión podemos decir que el buen cobro está basado en:

- Políticas (procedimientos).
- Gestión de Cobro (cobro pronto de acuerdo a las fechas de vencimiento).
- Control de operaciones (ayudar a la gestión de ventas).

Para la gran mayoría de los mercados competitivos que ofrecen créditos a sus clientes, para maximizar sus utilidades la cobranza se convierte no en un procedimiento continuo, sino esporádico, el cual requiere de un importante seguimiento y control de las acciones para poder recuperar el monto y de las cuentas por cobrar, y brindar a la empresa mayor liquidez.

3.8.3. Políticas de la Cobranza.

Las políticas de cobranza son para la empresa la base sobre la cual determinan la acción crediticia, por lo tanto:

Según (Besley, Brigham & Eugene F., 2009). Se refiere a los procedimientos que la empresa sigue para solicitar el pago de sus cuentas por cobrar. La empresa debe determinar la fecha y la manera en que dará notificación de la venta a crédito al comprador, cuanto más pronto recibe un cliente una factura, tanto más pronto se pagará la cuenta. (pág. 598).

Actualmente las empresas han recurrido más al uso de la tecnología electrónica para enviar facturas a sus clientes. Una de las decisiones más importantes de la política de cobranza es como se debe manejar las cuentas vencidas. Por ejemplo: Se podría enviar una notificación más severa, acompañada de una llamada telefónica, si el pago no se ha recibido en 30 días, y la cuenta se podría turnar a una agencia de cobranza transcurridos 90 días.

Estas políticas se refieren a las técnicas de negociación que impliquen llegar a buenos términos con los clientes al momento del vencimiento de sus cuentas y así poder mitigar la cobranza en la organización.

Las políticas de recuperación son los procedimientos que sigue la cooperativa para recuperar los créditos que ha otorgado a sus socios. Cualquier sistema de recuperación para que tenga éxito debe recibir dinero. Estas políticas encaminan a la cooperativa al recaudo de los créditos otorgados, están definidas de acuerdo con la edad de vencimiento de la obligación y que en su orden cronológico corresponde a la cobranza administrativa, la cobranza pre judicial y la cobranza judicial. (Vargas, 2014).

3.8.4. Estrategias de Cobranza.

Las estrategias de cobranza se las entiende de mejor manera:

Según Moyer, McGuigan, & Kretlow (2005), Los procedimientos de cobranza son los métodos que una compañía utiliza para intentar el cobro de las cuentas vencidas. Entre los métodos de uso más común se encuentran.

- Enviar avisos o cartas en que se informa al cliente que su cuenta venció y se le solicita su liquidación.
- Hacer llamadas telefónicas o visitas al cliente en un intento por conseguir el pago.
- Emplear una agencia de cobranza.
- Emplear acciones legales contra el cliente.

Otro método en algunos casos resulta eficaz, consiste en que la compañía se niegue a realizar nuevos embarques hasta que el cliente liquide sus cuentas vencidas. Aunque el objetivo de los procedimientos de cobranza es acelerar el cobro de pagos vencidos, y reducir la cartera vencida, las compañías deben evitar conflictos con clientes, normalmente solventes, y que por alguna buena razón no han cumplido con el pago oportuno de su deuda. Si se adopta un procedimiento de cobranza sumamente agresivo, el resultado podría ser la reducción de las ventas y utilidades futuras, ya que los clientes optan por proveedores con políticas de cobranza más indulgentes.

3.8.5. La Gestión de Cobranza.

La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la forma más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones (Besley, Brigham & Eugene F., 2009).

En tal sentido, la gestión de cobranza es un proceso bastante interactivo con los clientes, que parte del análisis de la situación del cliente, un oportuno y frecuente contacto con el cliente, ofreciendo en el proceso de negociación alternativas de solución oportunas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados. Algunas acciones típicas en la gestión de la cobranza se mencionan a continuación:

- 1) Análisis del caso: ¿Quién es el cliente? ¿Cuál es su situación? ¿Cuáles fueron las condiciones para el otorgamiento del crédito? ¿Por qué cayó en mora? Aquí podemos considerar fuentes internas y externas de información como centrales de riesgo, relación de deudores.
- 2) Contacto con el cliente: ¿Qué información registra el cliente? ¿Dónde está ubicado el cliente? ¿Cuáles acciones ya fueron ejecutadas?
- 3) Diagnóstico: ¿Cuál es el problema a raíz de la morosidad actual? ¿Qué tipo de cliente tenemos?
- 4) Generación de alternativa: ¿Cuáles son las posibles soluciones? El objetivo de esta acción es la venta del beneficio para crear una cultura de pago en el cliente.
- 5) Obtención de compromisos de pago: ¿Realizamos una buena negociación? La Institución de Micro Finanza (IMF) debe identificar claramente, cuándo, dónde, cómo y cuánto pagará el cliente, y recordar, por ejemplo, que el cliente que está en una situación de sobreendeudamiento o disminución de ingresos establecerá una jerarquía en el pago de las deudas. ¿Logramos que el cliente le dé prioridad al pago de este crédito?
- 6) Cumplimiento de compromisos de pago: ¿El cliente cumplió con el compromiso de pago en la fecha indicada? ¿Demuestra que quiere pagar? El objetivo es mostrar consistencia a lo largo de toda la gestión de cobranza. No basta el compromiso y la actitud positiva

del cliente hacia el pago; los gestores de cobranza deben realizar seguimiento a los compromisos de pago.

- 7) Registro de Acciones: ¿Las acciones están siendo coordinadas? Es importante considerar o ponerse en el lugar de la persona que continuará la gestión de cobranza.
- 8) Seguimiento del caso: ¿Conocemos la actual situación del cliente y las acciones realizadas?

El proceso de la gestión de Cobranza se divide en tres:

3.8.5.1. Cobranza Administrativa.

Es la etapa en la que se desarrollan las primeras acciones que recaen sobre el cliente. Los clientes cuyas deudas se hayan pactado con periodicidad trimestral, semestral o anual deben de ser contactados con anterioridad al vencimiento de sus obligaciones. La metodología de cobro de cartera se hace a través de algunas de las siguientes actividades: visitas personalizadas, cartas recordatorias o llamadas por teléfono. El agente responsable del cobro de cartera, guarda un alto sentido del respeto hacia el usuario, dejando percibir en todo, casi una actitud de acompañamiento institucional. Esta etapa de cobranza administrativa no se extiende más allá de los 90 días de vencimiento de la obligación. (Del Valle, E. 2012).

3.8.5.2. Cobranza Pre Judicial.

Como herramienta de apoyo la cooperativa, cuenta con abogados externos, que adelantan la gestión de convencer a los clientes morosos de colocar al día sus obligaciones de crédito. En esta etapa deben estar todos los clientes que fueron renuentes ante las solicitudes realizadas en la etapa de cobranza administrativa o que no fue posible su contacto personal o por vía telefónica. La cobranza pre judicial se desarrolla hasta los 120 días de vencimiento de las obligaciones o hasta cuando después de esta edad de vencimiento se instaure la demanda judicial para el recaudo de la cartera (Del Valle, E. 2012).

3.8.5.3. Cobranza judicial.

Una vez agotadas las primeras etapas de cobranza descrita anteriormente, y la obligación registra más de 120 días de vencimiento, se debe preparar la documentación

requerida para iniciar el cobro de la acreencia por la vía coactiva. La coordinación de la cartera y la oficina jurídica son las responsables que este proceso se cumpla oportunamente para lo cual deberá seleccionar los clientes de acuerdo con la situación en particular y asignar los profesionales externos que adelantaran los procesos jurídicos correspondientes (Del Valle, E. 2012).

3.8.6. Niveles de riesgo crediticio.

Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas (Del Valle, E. 2012).

El riesgo crediticio es el riesgo de pérdidas por el incumplimiento de un cliente o contraparte de sus obligaciones financieras o contractuales con la cooperativa. Surge de las operaciones de préstamo directo de la cooperativa y de las actividades de financiamiento, inversión y negociación en virtud de las cuales las contrapartes se comprometen a cumplir con reembolsos a la cooperativa u otras obligaciones con esta. La gestión eficaz del riesgo crediticio requiere el establecimiento de una cultura adecuada de riesgo crediticio. Las políticas de riesgo y las estrategias de gestión de riesgos clave son elementos importantes para la creación de esta cultura (Del Valle, E. 2012).

3.8.6.1. Tipo de Riesgo Crediticio

Riesgo de Impago: Riesgo de que el acreditado no realice los pagos de intereses y/o capitales de créditos en su fecha fijada.

Riesgo de crédito individual: También denominado riesgo de solvencia; exposiciones importantes con un solo deudor.

Riesgo de cartera (o Riesgo de Portafolio): Riesgo inherente a la composición global de la cartera de préstamos derivado de aspectos como: concentración de los mismos en un determinado sector económico, regiones geográficas, o teniendo grupos de préstamos vulnerables a los mismos factores económicos, etc.

Riesgo de calificación: Riesgo derivado de que el acreditado o emisor cambien o altere su calidad crediticia en un determinado periodo. (Superintendencia de Bancos y

3.8.6.2. Causas de los Riesgos Crediticios.

Se origina el riesgo de crédito en problemas de información que impiden a la cooperativa, en buena medida, evaluar la calidad moral y económica del cliente. Estos problemas de información que originan el riesgo de crédito se denominan, en la literatura financiera y económica, el problema de selección adversa y el de riesgo moral. El problema de selección adversa hace referencia a la posibilidad que tiene la cooperativa de aceptar clientes de mala calidad y el segundo, el de riesgo moral, hace referencia a aquella situación en la que el cliente hace uso indebido de los fondos que obtuvo de la entidad (Del Valle, E. 2012).

Como parte del problema de selección adversa destaca el ocultamiento, por parte del solicitante de crédito, de información relevante para valorar su capacidad y su intención de pago. Solo con el transcurso del tiempo y con el registro histórico de operaciones con la cooperativa y otras instituciones financieras, el acreedor puede valorar, con un alto grado de confianza, la bondad del cliente. Y, aun así, siempre existirá algún riesgo asociado con la posibilidad de que el cliente incumpla con sus obligaciones. Sin embargo, el riesgo de crédito no solo se origina en la capacidad y en la disposición de pagar, sino también en las condiciones del entorno económico del cliente. En sectores económicos y mercados caracterizados por grandes volatilidades de precios, el riesgo de crédito se magnifica y las posibilidades de conseguir préstamos se ven, necesariamente, reducidas (Del Valle, E. 2012).

a) Factores no controlables

Aparte de esta volatilidad histórica de las tasas de interés, existen otros elementos en la actualidad que podrían, con el transcurso del tiempo, incrementar el riesgo de crédito. Así, por ejemplo, se está en presencia de un ritmo de apreciación del dólar (Del Valle, E. 2012).

Morosidad

La palabra "Morosidad" proviene de "Mora", y como define la Real Academia Española (RAE) "mora: Dilación o tardanza en cumplir una obligación, por lo común la de pagar cantidad líquida y vencida". Es decir, hablamos de Morosidad, cuando existe un retraso

en el pago de alguna factura respecto a la fecha de vencimiento de ésta. (Morosidad y Gestión, 2011).

La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos.

La morosidad es un componente de riesgo inherente de la cartera de crédito, nos guste o no. Sin embargo, en la medida en que las instituciones de microfinanzas estén mejor preparadas para poder manejar este tema, mejores resultados podrán ver en el desempeño de la cartera, así como un menor nivel de desgaste, tanto físico como económico en sus estados financieros, y en su personal. (Subdirector Regional de Microfinanzas, 2013).

3.8.6.3. Repercusiones financieras.

Los principales efectos sobre los acreedores son:

- 1) Pérdida de valor de los activos financieros donde figura representado el crédito moroso. Esta pérdida afectará al valor de la empresa que se verá reducido en la misma medida que pierda valor los activos que posee.
- 2) Daña la cuenta de pérdidas y ganancias del acreedor como consecuencia del reconocimiento de la pérdida del valor de ciertos activos.
- 3) La demora en el pago, aunque no sea definitiva, supone siempre una merma de liquidez (temporal o definitiva) en el acreedor, al verse retrasadas o truncadas las expectativas de cobro previstas (Crédito y Cobranza, 2014).

El daño emergente y el lucro cesante, como se identifican jurídicamente, son las dos consecuencias más evidentes de la morosidad. Es decir, un impago provoca la pérdida del dinero prestado y de los beneficios que se esperaban obtener. En circunstancias normales el mal causado, ya siendo bastante, no es suficiente para provocar mayores perjuicios, pero cuando concurren elevadas ratios de morosidad se produce una explosión de consecuencias poco estudiadas y los perjuicios se socializan y distribuyen entre más sujetos que el propio acreedor, tal y como acontece en el actual escenario financiero.

La intermediación financiera supone que los sujetos con excedentes de recursos particulares, empresas y administraciones públicas confían los mismos a los intermediarios financieros para obtener rentabilidad y seguridad a un coste-beneficio razonable. Por ese media la cooperativa obtiene los capitales precisos para la concesión de créditos y préstamos a los demandantes de recursos (otros particulares, empresas y administraciones). El impago de estas últimas financiaciones implica que la cooperativa ha de devolver a sus acreedores el dinero que le fue prestado, que prestó a su vez y que no ha recuperado, con cargo a sus beneficios o, mejor dicho, a las dotaciones efectuadas para ello. Esto es el ya citado daño emergente, que se incrementa en los intereses comprometidos con sus impositores. (Morosidad, 2012).

Respecto al lucro cesante, como indicábamos al principio, son los intereses que se esperaban obtener del crédito insatisfecho, que no sólo implican dejar de ganar, sino que son una pérdida por los costes en los que se incurre para la concesión de la operación impagada y que se habrían cubierto. A esto habría que sumar la rentabilidad que se podía haber obtenido de la reinversión de esos beneficios. (Morosidad, 2012).

3.8.6.4. Reducción de los niveles de riesgo de mora.

Para lograr cada vez más altos niveles de eficiencia dentro de este proceso, se hace necesario que los directivos cuenten con una base teórica y apliquen un sistema de gestión que garantice una pronta recuperación de las deudas inmovilizadas, mensualmente. En este contexto, una buena gestión del crédito no consiste sólo en establecer el volumen de crédito concedido y los plazos de pago de los clientes, en este sentido. Es fundamental llevar a cabo una adecuada política de prevención de la morosidad, y en el supuesto de que ésta tenga lugar, realizar las gestiones necesarias para minimizar sus efectos negativos. (Pupo, F., 2013).

3.9. Variables de los Objetivos

Las variables de objetivos correspondientes a los objetivos específicos de nuestra investigación, se desglosan de la siguiente manera:

Nuestro primer objetivo específico trata de describir el marco legal y normativa contable de la Cooperativa de Crédito, Ahorro y servicios múltiples, “FLASH-CREDIT, R.L.”, mediante el acta constitutiva, manual de funciones, normativa contable y leyes relacionadas. En este caso la variable objetivo es “marco legal y normativa contable”, el marco legal hace referencia a las bases sobre las cuales las instituciones construyen y determinan el alcance y naturaleza de la participación política. La normativa contable expresa el conjunto de normas, criterios, metodologías, lineamientos y sistemas, que establecen la forma en que deben desarrollarse las acciones, para alcanzar los objetivos propuestos.

En el segundo objetivo específico de nuestra investigación planteamos lo siguiente, analizar las estrategias de cobro que se implementan actualmente en la Cooperativa de Crédito, Ahorro y servicios múltiples, “FLASH-CREDIT, R.L.” mediante las políticas de cobro, plazos de cobro, cultura de pago y rutas de cobro. La variable objetivo son “las estrategias de cobro”, que hace referencia al conjunto de acciones y negociaciones aplicadas a los clientes para lograr la recuperación de créditos otorgados.

Para el tercer objetivo específico de nuestra investigación planteamos evaluar el control interno y los riesgos asociados en la Cooperativa mediante la metodología de COSO 2013. La variable objetivo se denota de la siguiente manera “Control interno y Riesgos asociados”, es entendida como el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programado.

IV. PREGUNTAS DIRECTRICES

1. ¿Cuál es el marco legal de la Cooperativa de Crédito, Ahorro y servicios múltiples, “FLASH-CREDIT, R.L.”?
2. ¿Cuál es la normativa contable de la Cooperativa de Crédito, Ahorro y servicios múltiples, “FLASH-CREDIT, R.L.”?
3. ¿Cuáles son las funciones de cada departamento de la cooperativa de Crédito, Ahorro y servicios múltiples, “FLASH-CREDIT, R.L.”?
4. ¿Cuál es el mecanismo para el otorgamiento de los créditos?
5. ¿Cuáles son las estrategias que se implementan al realizar el cobro actualmente?
6. ¿Las estrategias de cobro se aplican de manera estándar para todos los créditos?
7. ¿Se presentan debilidades al implementa dichas estrategias de cobro?
8. ¿Qué tipo de control interno ejerce la cooperativa?
9. ¿Se les da seguimiento a los manuales de control interno de la cooperativa?
10. ¿Cuáles son los posibles riesgos que se presentan en el control interno?
11. ¿Qué mecanismos utilizan para mitigar los riesgos encontrados?

V. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

OBJETIVOS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	INSTRUMENTOS	
1	Describir el marco legal y normativa contable de la Cooperativa de Crédito, Ahorro y servicios múltiples, “FLASH-CREDIT, R.L.”	Marco Legal y Normativa Contable	Según Colpos, México, (2016) El marco legal proporciona las bases sobre las cuales las instituciones construyen y determinan el alcance y naturaleza de la participación política. Es el conjunto general de normas, criterios, metodologías, lineamientos y sistemas, que establecen la forma en que deben desarrollarse las acciones para alcanzar los objetivos propuestos en el proceso de programación- Presupuestación	Describiremos el marco legal y normativa contable tomando de referencia las leyes, regulaciones y disposiciones vigentes a las fechas.	Marco Legal Acta Constitutiva Misión y Visión Estructura organizativa Normativa contable	Anexo # 2 Preguntas (1-8) Anexo # 3 Preguntas (1-13) Anexo # 4 Preguntas (1-6)

2	<p>Analizar las estrategias de cobro que se implementan actualmente en la Cooperativa de Crédito, Ahorro y servicios múltiples, “FLASH-CREDIT, R.L.”</p>	Estrategias de Cobro	<p>Víctor E. Molina Aznar (2002), las estrategias de cobro hacen referencia al conjunto de acciones y negociaciones aplicadas a los clientes para lograr la recuperación de créditos otorgados.</p>	<p>Examinaremos el sistema de control interno en las estrategias de cobro que se emplean actualmente.</p> <p>Determinaremos las debilidades de las estrategias de recuperación de cartera.</p>	<p>Políticas de gestión de cobranza.</p> <p>Revisión de cobertura de las áreas correspondiente a cada gestor de cobro.</p> <p>Plazos de cobro.</p> <p>Morosidad, cultura de pago</p>	<p>Anexo # 2 Preguntas (9-13)</p> <p>Anexo # 5 Preguntas (1-14)</p> <p>Anexo # 6 Preguntas (1-6)</p>
3	<p>Evaluar el control interno y los riesgos asociados en la Cooperativa mediante la metodología de COSO 2013.</p>	Control Interno	<p>Meigs, W; Larsen G. (1994), el control interno es un proceso integrado a los procedimientos administrativos de una empresa, con el objeto de minimizar riesgos que afecten el logro de los objetivos corporativos.</p>	<p>Identificaremos los riesgos asociados al control interno de la Cooperativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entorno de Control • Evaluación de Riesgo • Actividades de Control • Información y Comunicación • Monitorio <p>Riesgos Inherente y Residual.</p>	<p>Anexo # 7</p> <p>Anexo # 8</p>

VI. DISEÑO METODOLÓGICO

En el presente contexto realizaremos una descripción del diseño metodológico que adoptamos en nuestra investigación, tomando como base la información recopilada y expuesta anteriormente en el marco teórico del presente trabajo investigativo.

6.1. Enfoque de la investigación

El enfoque de la presente investigación es cualitativo con lineamientos cuantitativos; partiendo de lo cualitativo, porque a través de la recopilación de datos descriptivos lograremos conocer la situación real de la cooperativa, en cuanto a sus sistemas de cobranza y la dinámica de recuperación de cartera pertinente. Por otra parte, enfatizamos en el enfoque cuantitativo en la evaluación del control interno y los riesgos asociados a la cooperativa, para obtener porcentualmente la situación actual de la empresa.

6.2. Tipo de investigación

El estudio a utilizar para esta investigación fue de tipo inductivo ya que se parte de hechos particulares ocurridos en la Cooperativa Flash-Credit, donde se enmarca el problema de investigación, para llegar a conclusiones.

Inductivo: Según Bernal (2006) pág. 56 “establece que este método se utiliza para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación será de carácter general. Este método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan con leyes, principios o fundamentos de una teoría”.

Se plantea que la inducción es ante todo una forma de raciocinio o argumentación, por lo que lleva un análisis ordenado, coherente y lógico del problema de investigación, tomando como referencias premisas verdaderas, por lo que sus conclusiones estarán relacionadas con sus premisas como el todo lo está con las partes.

6.3. Población y Muestra

La población y muestra designada en la presente investigación serán determinantes en el momento de la recopilación de datos e información para nuestro tema investigativo, pues a partir de estos dos elementos se obtendrán resultados claves para la realización de conclusiones posiblemente asertivas.

La población determinada para la presente investigación está compuesta por la cooperativa de Crédito, Ahorro y Servicios Múltiples, “FLASH-CREDIT, R.L., dentro del personal interno de la cooperativa, y en relación a la población externa de la cooperativa (los clientes).

Para la determinación de la muestra de nuestra investigación, deducimos extraer propiamente a las personas que se encuentran directamente relacionadas con el área investigativa; el gerente general y en el departamento de contabilidad y finanzas donde se encuentran trabajadores (Gerente Financiero y Contador), el departamento de cobranza que posee 4 trabajadores (Gestores de cobro).

6.4. Método y técnicas de recopilación de datos

6.4.1. Métodos de la investigación.

En la presente tesis se utilizará como primer método el empírico y teórico, el cual nos permite conocer la situación real de la cooperativa y facilita comprender el marco legal y normativa contable, adicional se empleará el método analítico ya que en uno de los objetivos específicos pretendemos analizar las estrategias de cobro de la cooperativa con el fin de llegar a conclusiones generales y específicas de la investigación.

Métodos Empíricos:

- **Recolección de Información:** Este método contribuirá a la indagación y comprensión de los datos que se requirieron para obtener una razonabilidad adecuada sobre el tema, utilizando la entrevista como fuente de información y finalmente poder dar un diagnóstico sobre la problemática.

- **Validación por vía de Expertos:** Permitirá la viabilidad de la propuesta, demostrando la efectividad de la implementación de un sistema de cobro y recuperación dentro de la empresa, y poder potenciar la inversión de este rubro.

Métodos Teóricos:

- **Método Histórico Lógico:** Dicho método permitirá razonar en forma cronológica y ordenada los diferentes problemas que la cooperativa tuvo al otorgar créditos, que no fueron cancelados a la fecha de su vencimiento y la forma inadecuada de los cobros, desde que se creó la empresa, y compararlos con los métodos actuales.
- **Método Inductivo – Deductivo:** Este método se lo tomará en cuenta porque se parte de un problema particular detectado en la cooperativa, proponiendo una alternativa de solución, la misma que se la podrá generalizar a otras cooperativas, para un mejor desempeño empresarial.
- **Método Sistémico:** Mediante el método sistémico lo que se pretenderá es examinar cada uno de los elementos del sistema de cobro y recuperación a cartera de crédito y conformarlos en un todo que permita mejorar la gestión financiera de la cooperativa.

6.4.2. Técnicas de la Investigación

El propósito fundamental de la aplicación de las técnicas de investigación es obtener datos o información objetiva y confiable, que permita el análisis y procesamiento de la información, con la cual se pueda obtener conclusiones del proceso investigativo.

Las técnicas a utilizar para efectos de la investigación serán la observación, investigación documental y entrevistas dirigidas, cada una de las diferentes técnicas será complementada con los instrumentos necesarios que faciliten la recolección de los datos.

Según Cerda, H. (1991) la observación es una de las técnicas más utilizadas y antiguas dentro de la investigación científica, debido a que es un procedimiento fácil de aplicar, directo y que exige tabulaciones muy sencillas. A diferencia del mirar, que consiste solo en fijar la vista con atención, la observación exige una actitud, una postura y un fin determinado

en relación con las cosas que observa. Los elementos que intervienen en el proceso de observación citamos al sujeto, el objeto, los medios, los instrumentos y el marco teórico.

El sujeto no es otra cosa que el observador, o sea la persona o las personas que observan los fenómenos o las cosas seleccionadas con tal propósito. El objeto es lo que se observa, que de hecho constituiría el "problema de investigación". Los medios se refieren a los sentidos propiamente dichos particularmente la vista y el oído, los cuales nos permitirá conocer y percibir las cosas y fenómenos. Los instrumentos son los medios que sirven de punto de apoyo a los medios de observación, es decir, toda aquella tecnología que de una u otra forma nos ayuda a registrar y captar lo observado (grabadora, fotografía, video, cine, etc.).

Finalmente, el marco teórico se refiere a todos aquella científicidad relacionada al tema de investigación, que nos servirán de guía para la elaboración del instrumento a aplicar que es una matriz de evaluación del riesgo y matriz de metodología del COSO 2013.

La recopilación documental y bibliográfica, parte del capítulo de las fuentes secundarias de datos, o sea aquella información obtenida indirectamente a través de documentos, libros o investigaciones adelantadas por personas ajenas al investigador. Aquí el "documento" no es otra cosa que un testimonio escrito de un hecho pasado o histórico, el cual se diferencia del estudio de campo en que éste se refiere a una fuente de datos directa, y que se obtiene de las personas o del medio donde se generan y se desarrollan los hechos y los fenómenos estudiados.

Una vez recolectada la información bibliográfica y de campo, se procesarán los resultados, los cuales serán presentados con el objeto de hacer una descripción general del tema de estudio, el cual presentara un panorama más claro y específico del problema, las situaciones que lo originan y los posibles planteamientos que ayuden a solucionarlo.

La información recolectada a través de la observación y descripción del problema permitirá determinar las relaciones dependientes e independientes entre las variables que intervienen en el estudio.

Por medio de la entrevista se obtiene toda aquella información que no se obtiene por la observación, porque a través de ello se puede discernir el mundo del ser humano. Por tal razón se deduce que la entrevista no es otra cosa que una conversación entre dos personas, una de las cuales se denomina entrevistador y la otra entrevistado. Estas dos personas

dialogan acerca del tema u objeto de investigación, se presupone que para realizar una entrevista debe existir una interacción verbal entre dos personas dentro de un proceso de acción recíproca.

La entrevista es una conversación que tiene un propósito definido, y este propósito se da en función del tema que se investiga. En general se plantea como un proceso de transacción de dar y recibir información, de pregunta-respuesta, de emisor receptor, hasta alcanzar los objetivos que se propongan los investigadores.

Las entrevistas dirigidas se realizan al gerente general y financiero, contador y gestores de cobro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, con el propósito de recopilar información veraz de la situación actual de la cooperativa en cuanto al funcionamiento del área de cobro y entre otros aspectos de gran importancia para dicho estudio.

6.5. Instrumento de análisis de datos

Guía de Observación: Se realiza con el objetivo de recopilar información de una manera más directa sin distorsiones de ningún tipo en cuanto a la normativa legal y contable además de la gestión de cobro que ejerce la cooperativa.

Matriz de control interno, metodología COSO 2013: Esta toma la información recopilada mediante la entrevista y la observación para ser evaluada, primeramente, se pondera en base a la cantidad de puntos de enfoque que componen cada principio identificando si estos se encuentran presente y funcionan, es aquí donde se determina si una deficiencia es grave o no.

Sin bien un principio puede que no está presente ni funciona, su gravedad se evalúa dependiendo el impacto que este representa para la cooperativa, es decir que se encuentran casos en que un principio presenta deficiencia leve, pero esta no trae consecuencias graves y hay deficiencias que se consideran graves porque su impacto trae consecuencias que pueden afectar gran parte de la cooperativa y convertirse en un riesgo para esta. Mas que lo porcentual las deficiencias se determinan por criterio profesional teniendo en cuenta el desarrollo de la cooperativa y los factores que suelen afectan.

Una vez identificadas las deficiencias de cada componente se evalúa cada uno de ellos y así obtener datos porcentuales para determinar su funcionalidad y presencia, por lo tanto, cada componente de forma porcentual de 0 a 100 adquiere un valor si este se encuentra

presente, de la misma manera si se encuentra funcionando, esto permite determinar si la empresa tiene un control interno que sea resulta efectivo.

Matriz de riesgo: es la recopilación de información de los elementos, factores o partes del Componente de COSO 2013. Ejemplo: En el componente de Ambiente de Control: la integridad y valores éticos, la estructura organizacional, la filosofía y estilo de la dirección, etc. se identifican como principios. Esta información nos permite identificar y describir los eventos negativos (o no deseados) que, en caso de ocurrir, tengan un impacto adverso en el desarrollo de las funciones de la entidad y afecten la consecución de sus objetivos.

En dicha matriz se detalla cual es el factor del riesgo, es decir, si este pertenece a una agente interno o externo de la cooperativa, por lo tanto, se describe la consecuencia de la ocurrencia del riesgo sobre los objetivos de la entidad, dándole un valor a la importancia del riesgo identificado con la relevancia del factor en la gestión institucional; calificando con el valor de:

- (10) Cuando el factor de riesgo es muy importante,
- (5) Cuando el factor de riesgo tiene importancia media o moderada, y;
- (1) Cuando el factor de riesgo no sea significativo en la gestión de la entidad, programa, proyecto, actividad o proceso.

La probabilidad de que un riesgo ocurra es medida por criterios de frecuencia o factibilidad, teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo. Tomamos los siguientes parámetros:

- (3) Muy probable que ocurra, al menos una vez al año y ya ha ocurrido con anterioridad varias veces,
- (2) Cuando es probable que ocurra una vez,
- (1) Cuando no ha ocurrido nunca, pero podría ocurrir en los próximos años.

El impacto que genera el riesgo se entiende como las consecuencias o la magnitud de sus efectos y se clasificara bajo los siguientes parámetros;

- (3) Alto, cuando las consecuencias amenazarán la supervivencia del programa, proyecto, actividad, proceso de la entidad,

(2) Medio, debido a que las consecuencias no amenazarán el cumplimiento del programa, proyecto, actividad, proceso, o de los objetivos, pero requerirán cambios significativos o formas alternativas de operación y

(1) Bajo, si las consecuencias pueden solucionarse con algunos cambios o pueden manejarse mediante actividades de rutina.

Adicionalmente esta matriz toma en cuenta el riesgo inherente, que es el que enfrenta una entidad en ausencia de acciones de los directivos para modificar su probabilidad o impacto. Dándoles valor para calificarlos de;

(1 – 10) Bajo color verde,

(11 – 30) Moderado color naranja y

(31 – 90) Alto de color rojo.

Al identificar si este posee un control el resultado puede variar en un riesgo residual y al obtener estos datos facilitar la elaboración de la propuesta.

VII. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

7.1. Marco legal y normativa contable de la Cooperativa de Crédito, Ahorro y servicios múltiples, “FLASH-CREDIT, R.L.”

Partiendo de la información recopilada se logró constatar que, “FLASH-CREDIT, R.L.”, es una cooperativa de crédito, ahorro y servicios múltiples, dedicada a invertir sus fondos en créditos, así como la obtención de otros recursos para la concesión de préstamos a sus asociados. Es responsable de garantizar el cumplimiento de las leyes locales, las cuales presentan afectación en su normativa contable, para que pueda ser comparada e interpretada.

La cooperativa es regulada por el Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa (MEFCCA), organismo encargado de realizar supervisiones, brinda información relevante para el funcionamiento de estas y dar el debido seguimiento al consejo de administración de cada una.

La cooperativa cumple con las disposiciones y normativas establecidas en la Ley 499, “Ley General de Cooperativas”, la cual ratifica la importancia del cooperativismo en Nicaragua, estableciéndose así una nueva etapa de institucionalización y promoción del Movimiento Cooperativo, la que se encuentra reflejada en el capítulo uno, determinando la responsabilidad del Estado para la elaboración e implementación de las políticas de desarrollo y la sostenibilidad de las cooperativas.

Según la Asamblea Nacional de Nicaragua (2005) “Es deber del Estado garantizar y fomentar la libre promoción, el desarrollo, la educación y la autonomía de las cooperativas y sus organizaciones y el esfuerzo mutuo para realizar actividades socio económicas y culturales, con el propósito de satisfacer necesidades individuales y colectivas de sus asociados y de la comunidad.”

“FLASH-CREDIT, R.L.” al ser una cooperativa de ahorro y crédito, goza de los beneficios de exención establecido en la Ley general de cooperativas, tales como: Exención de impuesto de timbre y papel sellado, del Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI), del Impuesto sobre la Renta (IR), del Impuesto al Valor Agregado (IVA), para la importación de los insumos, materias primas, bienes intermedios y de capital utilizados en la producción de los bienes de exportación y de consumo interno, del DAI, ISC, IVA e impuestos municipales en

las importaciones de bienes de capital, llantas, materia prima, maquinarias, insumos y repuestos utilizados, a favor de las cooperativas y Publicación gratuita de todos los documentos en La Gaceta, Diario Oficial entre Otros beneficios y exenciones que las demás leyes y disposiciones establezcan a favor de las cooperativas.

Cabe mencionar que el consejo de administración y el contador de “FLASH-CREDIT, R.L.”, tienen pleno conocimiento de lo que establece el marco legal relacionado a los beneficios de exención, al igual que los actos y acuerdos cooperativos.

En cuanto a la normativa contable, el consejo de administración estableció los principios de contabilidad generalmente aceptados (PCGA), como los lineamientos para el registro y administración contable de la cooperativa, por estar en relación con las regulaciones vigentes; así como lo es la Resolución No. 04-2011, “Normativa para la elaboración y presentación de los estados financieros de las cooperativas sobre una base comparable”, en la que se establece y explica de una forma más completa la presentación de los estados financieros para las cooperativas de ahorro y crédito, con el fin de mantener su información estandarizada, de fácil entendimiento y comparación con otras del mismo giro.

7.2. Estrategias de cobro que se implementan actualmente en la Cooperativa de Crédito, Ahorro y servicios múltiples, “FLASH-CREDIT, R.L.”

Para analizar las estrategias de cobro se tomó como punto de partida el otorgamiento del crédito, al realizar las entrevistas nos mencionaban que:

Cuando se desembolsa un crédito se le proporciona al cliente una tabla de amortización, donde se detallan las fechas para realizar los abonos y se pacta el lugar en que se realizaran los pagos, esto normalmente es en su centro de trabajo o casa de habitación, esta información queda en los registros de la cooperativa para verificar y darle seguimiento al comportamiento de pago de los socios, si el cliente no logra efectuar su abono en el tiempo establecido, es trabajo de los gestores de cobro darles seguimiento a través de notificaciones de cobro, constante visita y llamadas telefónicas.

Las políticas de crédito de la cooperativa establecen otorgar créditos con un vencimiento menor a un año, si bien se debe recolectar los créditos otorgados en el plazo establecido, hubo ocasiones en los últimos periodos que debido a la morosidad y retraso en los abonos, los créditos se cancelaron en un periodo promedio de 16 a 18 meses, razón por la cual se excedía el límite establecido para recuperar la cartera.

Para el proceso de gestión de cobro no existe un manual operacional específico, que facilite establecer las rutas de cobro y maneras de abordar al cliente; por lo que cada gestor debe realizar su propio programa de trabajo, evaluar el cliente a visitar y qué día hacerlo. De igual manera no existe un supervisor que evalué el cumplimiento de esta gestión, por lo que el reporte de las actividades queda únicamente de forma verbal.

Los gestores de cobro presentan reportes que se hacen una vez al día, pero se entregan al día siguiente, es decir, los abonos que se recogen el día de hoy se juntan y se prepara un informe de recuperación de cartera, el cual se entregan al contador al día siguiente, cada abono debe ser debidamente soportado con su copia de recibo consecutivo, en donde la sumatoria de estos debe coincidir con el total recolectado y el total de efectivo recibido.

Es trabajo, técnica y criterio de cada gestor clasificar los clientes que le son asignados ya sea por sector, por grado de morosidad o por su comportamiento de pago, debido a que no hay una norma, proceso o documento que establezca hacerlo de alguna forma.

La cooperativa facilita a sus colaboradores los recursos detallados a continuación:

1. Acceso a un plan corporativo, el cual sirve para realizar llamadas ilimitadas, de manera que se puedan contactar con todos los clientes, esto permite darle seguimiento vía telefónica a cada uno de ellos.
2. Acceso a una computadora, donde pueden generar los informes de recolección de ingreso, adicional de la papelería utilizada para desempeñar sus labores.
3. Asignación de un medio de transporte, en algunos casos un automóvil o una motocicleta en el que pueden movilizarse a la recepción de los abonos, esto se debe a que es política de la cooperativa visitar a cada cliente y no esperar a que los clientes lleguen a la oficina a realizar el abono, por lo que es deber de cada gestor ir a cada uno de los puntos que se acuerda con ellos para recepcionar su abono. Facilitando así su movilidad en el momento de la recuperación de cartera.

El número de clientes que posee actualmente la cooperativa, no es abarcado correctamente por los gestores de cobro que laboran dentro de ella, si bien la cooperativa no ha aumentado su número de clientes, el cambio en el proceso de cobranza requiere la participación de más personas, debido a que anteriormente existían contratos con las instituciones donde laboran los socios que permitían las deducciones de los abonos vía nómina, por lo que los gestores asistían una vez al mes a cada institución para recolectar el cheque equivalente a los abonos retenidos de los socios que tenían crédito vigente con la cooperativa.

Sin embargo, al disolverse estos contratos, es deber de cada gestor visitar a todos los clientes asignados, sin embargo hay personas que quedan sin ser abordadas o que se visitan solo una vez al mes ya sea que este realice su abono o no, lo que no es conveniente por qué se necesita un mayor seguimiento a cada cliente y la cantidad de gestores no permite ejercer la presión adecuada para trabajar correctamente.

7.3. Control interno y los riesgos asociados en la Cooperativa mediante la metodología de COSO 2013

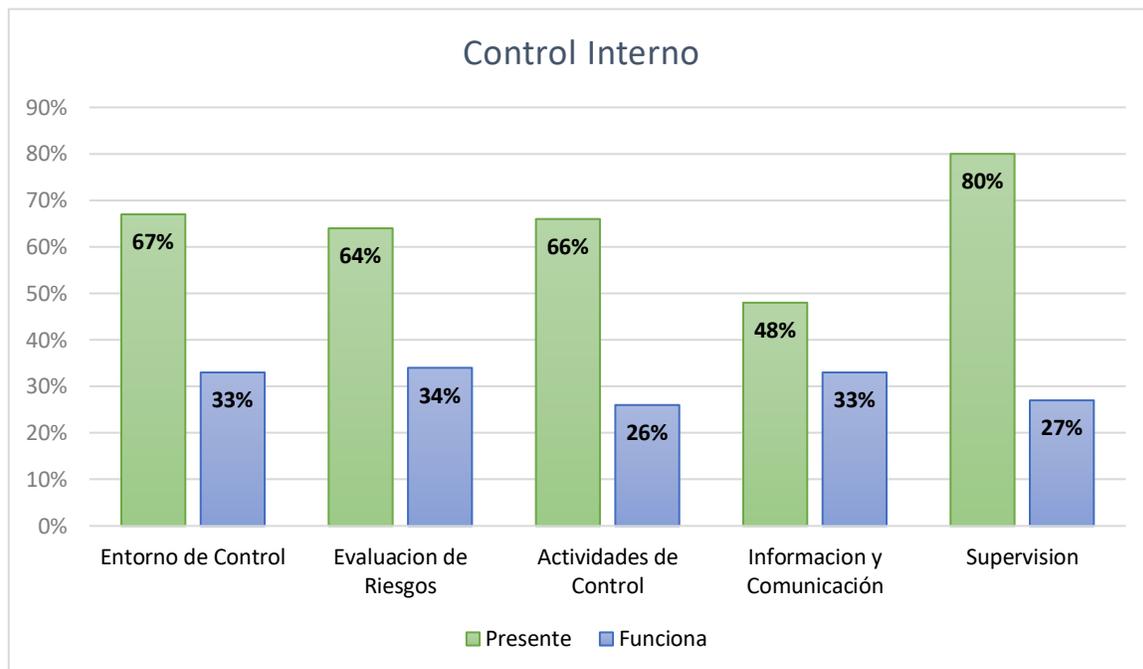
Al realizar la evaluación del control interno se logró identificar los procedimientos que se llevaban a cabo en el sistema de cobro de la cooperativa, con el fin de que dicha información nos permitiera conocer las deficiencias y los riesgos que surgen en cada proceso y como estos afectan la gestión de cobro.

Para el cumplimiento de este objetivo fue necesario elaborar dos entrevistas para obtener la información necesaria y un mayor entendimiento de la cooperativa, de igual manera se realizaron dos matrices que nos facilitaron procesar la información porcentualmente para obtener resultados cuantitativos.

Teniendo en cuenta que la metodología de COSO 2013 divide el control interno en componentes y estos en principios, analizamos cada componente tomando como referencia cada principio en el que se dividía, fue necesario establecer que un principio o componente se encuentra presente cuando cumple más del 60% de los requisitos establecidos en el control interno y funciona cuando más del 60% del control interno contribuyen a fortalecer y mejorar las actividades de la cooperativa.

Por lo tanto, cada componente fue importante para saber si se encontraba presente y si funcionaba correctamente, con lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

GRÁFICO #1: CONTROL INTERNO



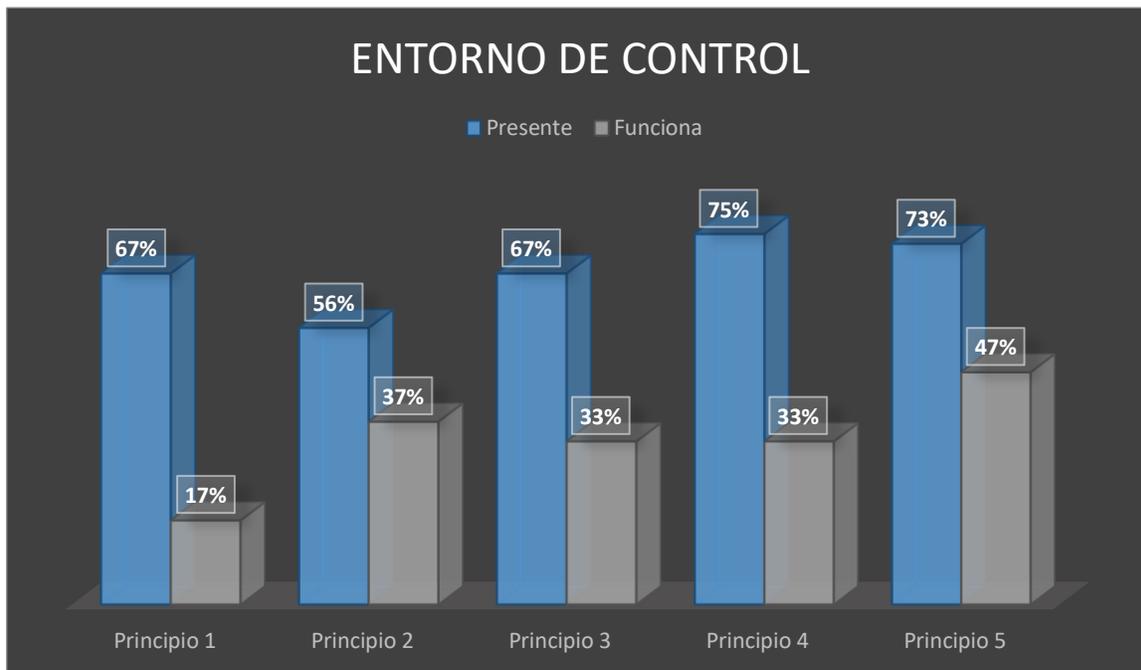
Fuente: Elaboración propia

El control interno del sistema de cobro en la cooperativa está presente hasta un 65% en términos generales, pero no funciona correctamente en ninguno de los componentes que lo conforma, es por ello que representa en totalidad un 33% de funcionalidad.

El componente que se encuentra con mayor presencia es el de supervisión el cual alcanza un 80%, a diferencia del componente de información y comunicación que no está presente alcanzando solamente un 48%. Si bien se menciona que los componentes del control interno no funcionan correctamente, el de Evaluación de Riesgos es el que posee el porcentaje más alto con 46% y aquel que se encuentra con mayor deficiencia es el de Actividades de Control con un 26% de funcionalidad.

El componente de Información y Comunicación es el que está menos presente, pero es el más efectivo ya que de los pocos controles que se llevan el 68.75% funciona, caso contrario del componente de Supervisión donde funciona uno de cada tres controles aplicados en este.

GRÁFICO #2: ENTORNO DE CONTROL



Fuente: Elaboración propia

El componente de “Entorno de Control” está conformado por 5 principios, donde primeramente se evalúa el compromiso con la integridad y los valores éticos

Principio 1: “Demuestra su compromiso con la integridad y los valores éticos.”

Según la información recopilada existe un manual de normas de conducta al personal, con los proveedores y socios; además el consejo de administración, la dirección y todos los niveles de la empresa demuestran su compromiso con los valores éticos de la institución, por lo que este principio se encuentra presente en un 67%.

A pesar que el personal demuestra compromiso con los valores éticos de la empresa, no se publican las normas de conductas y no hay evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de estas normas generando que este principio funciona únicamente un 17%.

Principio 2: “Supervisión del Control Interno”.

El Consejo de administración se encarga de tomar todas las decisiones de la empresa y antes de actuar se le debe consultar en todo momento, pero este no evalúa periódicamente

las habilidades y los conocimientos necesarios entre sus gestores de cobro, para que puedan hacer preguntas incisivas y tomar acciones adecuadas.

La cooperativa no posee un manual de control interno, por lo tanto, no se evalúa el cumplimiento del diseño de este por no disponer de uno, más que las normas de conducta de la empresa y las indicaciones suministradas por ellos de forma verbal, es por ello que esto se demuestra como una deficiencia de control interno grave al no existir un control interno formal, no se podrá ejercer supervisión del desarrollo y desempeño del sistema de control interno.

Es importante mencionar que este principio no está presente ni funciona correctamente, porque se encuentra una deficiencia grave como lo es no poseer un manual de control interno para la gestión de cobro.

Principio 3: “Establecimiento de Estructuras, Autoridades y Responsabilidades”

Existe una estructura organizacional establecida y esta delimita la responsabilidad y niveles de autoridad en el departamento de cobranza.

Sin embargo, la cooperativa no posee un diseño de líneas de reportes entre el departamento de cobro y el departamento administrativo financiero para el flujo de comunicación y muchas veces se hace a través de manuscritos improvisados respaldados únicamente por una firma de elaborado y de recibido, para establecer responsabilidades correspondientes.

Esta deficiencia se presenta como grave al carecer de orden, lo que afecta su funcionalidad siendo esta un 33%.

Principio 4: “Demuestra compromiso con la Competencia de los Profesionales.”

Las evaluaciones de competencia existentes en la organización, el MEFCCA proporciona la orientación y formación necesarias para atraer, desarrollar y retener personal suficiente y competente que se desempeñe en la cooperativa, por estas razones este componente se encuentra presente en un 75%.

Las evaluaciones se realizan solo a través de observación y no se toman las medidas necesarias para corregirlas, y de esa manera desarrollar planes de contingencia para asignaciones. La Cooperativa no envía a sus miembros a las capacitaciones y el personal es

reducido, por lo que se orienta de forma inmediata y empírica sin considerar necesario ningún tipo de formación en sus miembros teniendo en cuenta que funciona en un 33%.

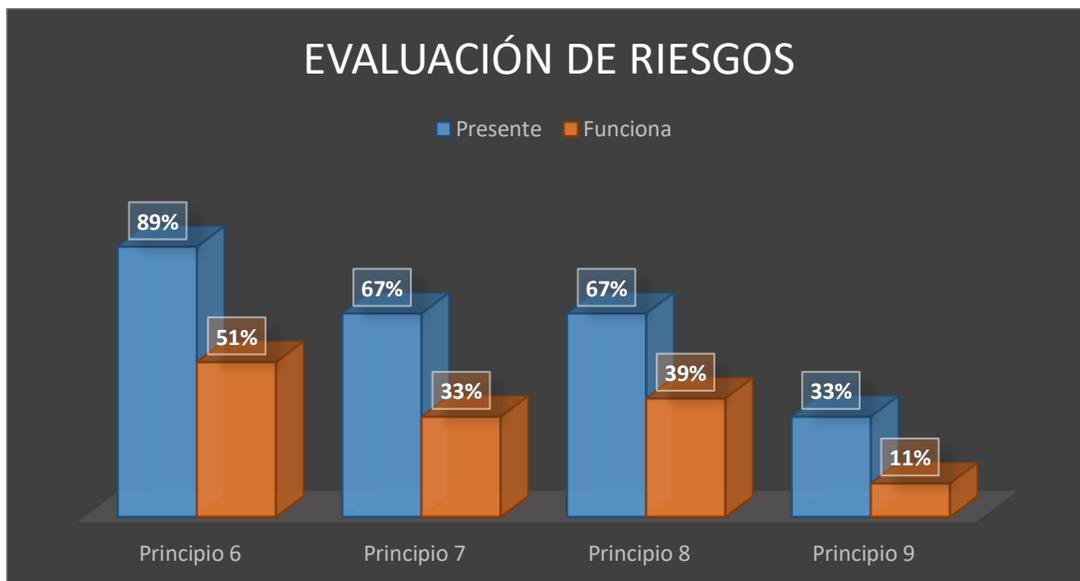
Principio 5: “Responsabilidad por la Rendición de Cuentas.”

La dirección ha establecido incentivos y otras recompensas apropiadas con relación a la responsabilidad por la rendición de cuentas, a través de parámetros de medición del desempeño, evalúa y ajusta las presiones asociadas con las metas asignadas a cada gestor es por ello que está presente hasta un 73%.

El Consejo de administración no ha establecido mecanismos para favorecer la comunicación y la responsabilidad por la rendición de cuentas de los gestores de cobro, con respecto al desempeño de sus responsabilidades en el control interno, al ser una empresa pequeña y familiar los mecanismos de comunicación que se utilizan son muy básicos y poco formales, por lo tanto, nadie se responsabiliza por rendir cuentas de acuerdo a su desempeño quedando su funcionalidad en un 47%.

El componente “Entorno de Control” posee dos deficiencias graves, dentro de este el Compromiso con la Competencia de los Profesionales es lo que está más presente y lo que menos funciona es el compromiso con la integridad y los valores éticos.

GRÁFICO #3: EVALUACIÓN DE RIESGOS



Fuente: Elaboración propia

El componente de “Evaluación de Riesgos” está conformado por 4 principios, partiendo de los objetivos generales de la cooperativa.

Principio 6: “Especificar Objetivos Adecuados.”

Se encuentra presente en un 89% porque la cooperativa ha definido objetivos en la cobranza para permitir la identificación de los riesgos relacionados y estos se encuentran en niveles aceptables de variación en relación al nivel de logros.

Este principio funciona debido a que gran parte de los objetivos establecidos por la cooperativa funcionan de acuerdo a esta, si bien presenta dos deficiencias leves porque no establece los objetivos coherentes, y por mostrar el nivel deseado de rendimiento financiero y no de operaciones esto no afecta de forma grave al principio.

Principio 7: “Identificación y análisis de riesgos.”

La cooperativa dispone de mecanismo efectivos de riesgos que incluyen a los niveles adecuados del consejo de administración, pero su evaluación no identifica correctamente los riesgos en las gestiones de cobro para el logro de sus objetivos y muchas veces consideran únicamente los factores internos como su impacto en el logro del objetivo, por esta razón no está presente el principio.

Cuando un riesgo es evaluado no se consideran como debería ser manejado y si se debe aceptar, evitar o reducir el riesgo, al no prevé el manejo de estos surge una debilidad grave que afecta la función del análisis de los riesgos, es por ello que este principio no está funcionando y abarca solo el 20%.

Principio 8: “Evaluación del Riesgo de Fraude.”

El consejo de administración evalúa no evalúa el fraude solo considera conductas inapropiadas a través de las presiones, y existe cierta protección contra perdidas por mala instrumentación por lo que el principio se encuentra presente en un 67%.

Dado el resultado mostrado en la gráfica, se afirma que este principio no está funcionando, el 39% presentado en la gráfica demuestra la falta de evaluación al riesgo de fraude ya que no considera los diferentes tipos de fraude que pueden ocurrir en la cooperativa ni se evalúa las oportunidades que poseen los gestores de cobro para cometer un fraude.

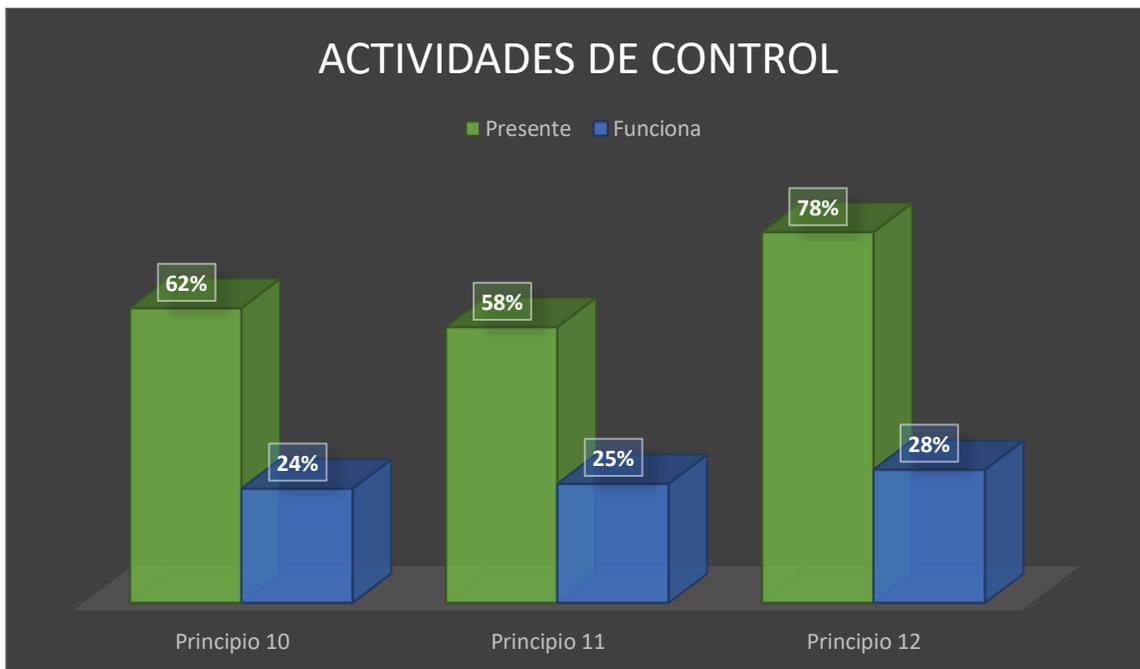
Principio 9: “Identificación y análisis de Cambios Significativos.”

Este principio no está presente por lo que se encuentra un 33%, debido a que la cooperativa no evalúa los riesgos que deberían considerarse significativos para salvaguardar sus recursos económicos resultados de la recuperación de cartera.

La cooperativa no consideran los cambios que afectan el sistema de cobro, al encontrarse cerrados en estos cambios su funcionalidad se ve afectada por una deficiencia grave ya que no tienen intenciones de abrir nuevas líneas de negocios ni considera los cambios en líneas de negocio alteradas dramáticamente, porque no evalúan el hecho del crecimiento de la empresa, aunque ellos consideran que por ser un negocio familiar y de naturaleza cooperativa no es necesario realizar cambios en la dirección es todo lo contrario pues se debe tener en cuenta cualquier efecto interno y externo.

El componente de “Evaluación de Riesgos” nos muestra dos deficiencias graves, dentro de los objetivos ya que no se elaboran con claridad y dejan a un lado factores que pueden afectar.

GRÁFICO #4: ACTIVIDADES DE CONTROL



Fuente: Elaboración propia

“Actividades de Control” es el tercer componente conformado por 3 principios destinados al manejo de actividades para la mejora del sistema de cobro.

Principio 10: “Diseño y Desarrollo de Actividades de Control.”

El consejo de administración determina que las gestiones de cobro relevantes requieren la implantación de actividades de control y se tiene en cuenta cómo afectan al desarrollo de las actividades de control factores como la naturaleza y el alcance de sus operaciones, sin embargo, desarrolla actividades de control que ayudan a mitigar ciertos riesgos hasta niveles aceptables para la empresa por lo que está presente en un 67%.

La mayoría de controles realizados por la empresa en los sistemas de cobro se hacen de forma manual y no se utilizan controles automatizados, además la cooperativa no ha definido actividades de control específicas para mitigar los riesgos es por esto que no función de manera correcta alcanza solo un 24%.

Principio 11: “Diseño y Desarrollo de Controles Generales sobre la Tecnología.”

El consejo de administración entiende la dependencia y la vinculación existente entre las gestiones de cobro, las actividades de control automatizadas y los controles generales sobre la tecnología, pero no se invierte en infraestructura tecnológica para salvaguardar la integridad de información de los clientes, mejorar la exactitud de los procesos y la disponibilidad de la tecnología por lo que este principio no está presente.

No se desarrollan actividades para establecer controles relevantes y restricción sobre los procesos tecnológicos por lo que se muestra como deficiencia grave afectando la funcionalidad de este teniendo como resultado 25%.

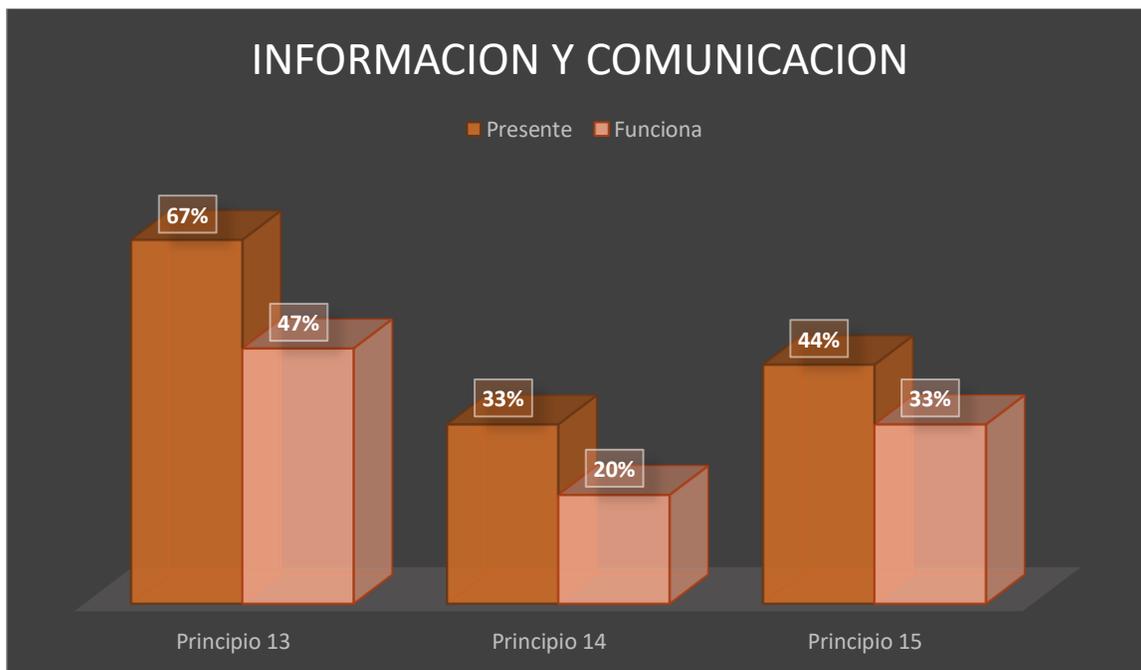
Principio 12: “Despliegue de Políticas y Procedimientos.”

La cooperativa establece responsabilidades y rendición de cuentas sobre la ejecución y procedimientos de cobros, adopta medidas correctivas, pero estas no son revisadas periódicamente para determinar que siguen siendo relevantes, es decir que, aunque sea necesario no se actualizan y en muchas ocasiones no funcionan para la empresa ya que no mitigan el riesgo aceptable en el sistema de cobro y se encuentran obsoletas por lo que no se encuentra presente este principio.

A pesar que el personal responsable lleva a cabo las actividades de control de manera oportuna según lo definido en las políticas y procedimientos, estas actividades de control no son suficiente para establecer las responsabilidades y rendición de cuentas sobre la ejecución de los procedimientos lo que se presenta como una deficiencia grave afectando la funcionalidad abarcando hasta un 28%.

Las Actividades de Control poseen tres deficiencias graves, donde se ve afectado en tecnología, infraestructura y mayormente por no adecuar las políticas y procedimientos a la actualidad.

GRÁFICO #5: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



Fuente: Elaboración propia

El componente de “Información y Comunicación” está conformado por 3 principios, donde primeramente se evalúa el uso de la información y comunicación de esta.

Principio 13: “Usa Información Relevante.”

En la cooperativa existen procesos para identificar información que captan fuentes de datos tanto interna como externa, esta información es proporcional y apoya la consecución

de los objetivos y los otros componentes del control interno por lo que el uso de información relevante se encuentra presente hasta un 60%.

Los sistemas no procesan la información para transformarla en datos relevantes en momentos oportunos, teniendo información que no está actualizada, precisa y accesible en todo momento la cual no puede establecer controles cruzados, cuando la información es solicitada por la administración se procesa en el momento para ser utilizada, por lo tanto, no se evaluar su relevancia en el apoyo de los componentes de control interno presentándose como una deficiencia leve, por lo que se establece que este principio no funciona.

Principio 14: “Se Comunica Internamente.”

Existe comunicación entre el consejo de administración y la dirección para que ambas partes dispongan de la información necesaria para cumplir sus funciones con respecto a los objetivos en la cobranza es por ello que está presente el principio hasta un 33%.

La empresa emplea el método de reuniones diarias para comunicar opiniones y responsabilidades al personal, hasta que se abarquen todos los puntos por abordar de todos los miembros presentes, se comunica la información internamente pero no aspectos específicos de cobro y responsabilidades necesarias para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno, por lo que este principio no funciona encontrándose únicamente el 20%.

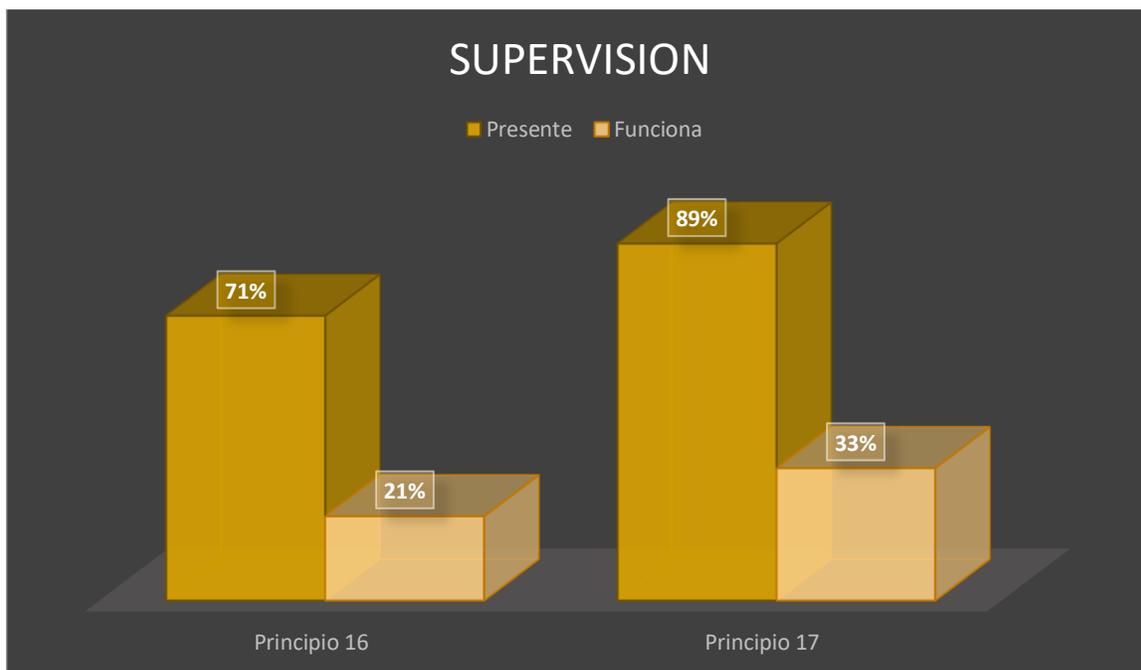
Principio 15: “Se Comunica Externamente.”

Existen canales de comunicación abiertos que permiten la contribución de clientes, consumidores, reguladores y otros terceros, proporcionando a la dirección y el consejo de administración con información relevante, pero en ocasiones la administración no mantiene comunicación con todos los grupos de interés externos sobre los aspectos claves que afectan el control interno dando como resultado que el principio no está presente.

No existen procesos destinados a comunicar información relevante, tales como líneas éticas o canales de denuncia, que estén instalados y sirven como mecanismos a prueba de fallos para permitir la comunicación anónima o confidencial en aquellos casos en que los canales normales son inoperantes o carecen de efectividad, es debido a esto que no funciona.

El componente de “Información y Comunicación no presenta deficiencias graves, sin embargo, la mayoría de los principios no funciona debido a la falta de mecanismos de información eficiente.

GRÁFICO # 6: SUPERVISIÓN



Fuente: Elaboración propia

En el componente de “Supervisión” se encuentran 2 principios, donde primeramente se evalúa el compromiso con la integridad y los valores éticos.

Principio 16: “Lleva a cabo Evaluaciones Continuas y/o Separadas.”

La administración evalúa de forma cotidiana el alcance y la frecuencia de la gestión de cobro por ello que este principio se encuentra presente en 71%.

Sin embargo, la cooperativa no ha desarrollado evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes de control interno y están funcionando, ni considera la velocidad de los cambios en la entidad, ni en los procesos de cobro al momento de seleccionar y desarrollar evaluaciones continuas y separadas, por lo que este principio no se encuentra funcionando.

Principio 17: “Evaluación y Comunicación de Deficiencias.”

El consejo de administración evalúa y comunica las deficiencias a aquellas partes responsables de tomar acciones correctivas, así como a la alta dirección encontrándose presente en un 89%.

Los resultados de las evaluaciones no son comunicados a todas las partes responsables para tomar medidas correctivas ya que la administración analiza los resultados de las evaluaciones y valora si se corrigieron las deficiencias hasta que se presentan las situaciones nuevamente por lo que el principio no está funcionando correctamente debido a esta deficiencia y solo abarca hasta un 33%.

El componente “Supervisión” posee dos deficiencias leves las cuales afectan significativamente dentro de la gestión de cobro donde surge la falta de supervisión para corregir las deficiencias encontradas.

Al concluir con la evaluación de los componentes del control interno podemos resumir que, aunque varios de los componentes se encuentran presente, estos no funcionan correctamente, lo que provoca falta de organización, control y seguimiento que la gestión de cobro presenta, ya que no se fijan objetivos y metas de acorde a las evaluaciones y riesgos que se pueden presentar, de igual manera la falta de un plan de gestión y un buen control interno trae consigo la problemática por la que actualmente pasa la cooperativa.

Para continuar con nuestro objetivo realizamos una matriz de riesgo con los datos que obtuvimos en la evaluación del control interno, esto con el fin de calificar el riesgo, los factores que influían, la consecuencia que ocasionaban, la importancia, probabilidad e impacto del riesgo para desarrollar actividades que permitan mitigarlos.

La evaluación del control interno mediante la metodología de COSO 2013, facilitó la identificación de los riesgos asociados al sistema de cobro dentro de la Cooperativa, donde se encontraron 11 riesgos significativos que son los siguientes:

1. En la Cooperativa no se facilitan las normas de conducta de la empresa a los gestores de cobro cuando son contratados, ni son divulgadas en todo momento, lo que puede ocasionar que desconozca la conducta apropiada dentro y fuera de la institución, y que cree un ambiente inadecuado con los socios y el resto de colaboradores; la única

medida que se toma para mitigar este riesgo es la evaluación del comportamiento del personal a través de la interacción cotidiana.

2. En la cooperativa hay ausencias de cargos dentro de su estructura que garanticen un mejor cumplimiento de los controles y mejore la calidad de los procesos de cobro además de establecer claramente las responsabilidades de los gestores de cobro para el cumplimiento de los objetivos en la cobranza, lo que causa que exista una desorganización en el departamento de “Crédito y recuperación de cartera”; actualmente no existen control que contribuyan a la mitigación de estos riesgos.
3. No se verifica la fuente de la información recibida por los clientes, y se depende de la veracidad de información suministrada por la central de riesgo en el caso de reportes crediticios, direcciones, centro de trabajos y números telefónicos; además que no existen formatos que soporten las líneas de reportes entre el personal ni el flujo de la información dentro de la Cooperativa, lo que ocasiona que la información evaluada para la aprobación de créditos sea incorrecta y se presenten inconvenientes en el momento de localizar a los clientes para cobrarles, o que se pierdan los reportes que soportan los cobros realizados, tampoco existen controles que ayuden a mitigar este riesgo.
4. No se evalúa el desempeño de los niveles esperados de competencia de los gestores de cobro en la cooperativa, ni hay mecanismo que favorezcan la comunicación de la administración para proporcionan recompensas o aplicar medidas disciplinarias por lo que los incentivos y las medidas disciplinarias muchas veces se pueden establecer incorrectamente y es otro riesgo que no está mitigado correctamente.
5. En la Cooperativa al ser un negocio familiar no se considera que se realicen reportes fraudulentos, la pérdida de activos ni la corrupción en forma de fraude y mala conducta de los socios dentro del negocio; no analiza la compra indebida de bienes con recursos de la cooperativa ni la venta no autorizada de activos, esto puede causar la tergiversación de fondos de la empresa por parte de algunos miembros de la

Cooperativa, mala utilización de los recursos de todos los Socios y venta sin autorización de activos; lamentablemente no hay ningún tipo de control establecido que facilite la mitigación de este riesgo.

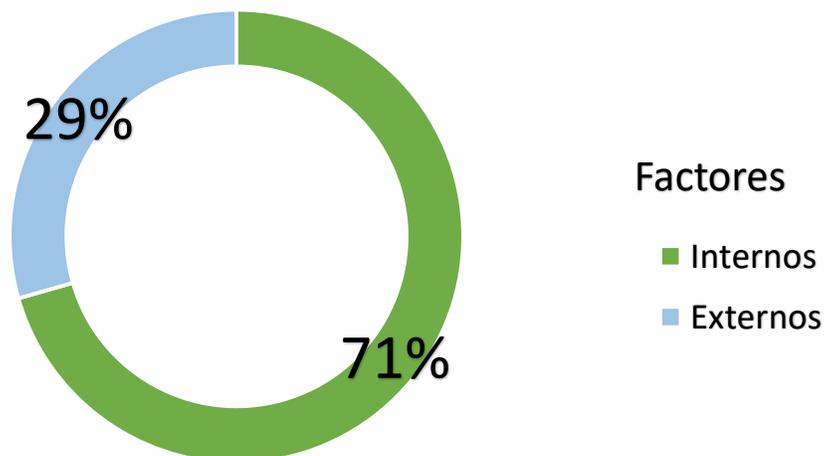
6. Dentro de la Cooperativa no se valoran los cambios en factores de su entorno externo tales como económicos, medioambientales, sociales, políticos y legales; que cambien significativamente la capacidad de pago de los socios y que puedan provocar insolvencia económica; y problemas operacionales en la recuperación la cartera. No existen controles compensatorios para mitigar este riesgo.
7. No se cuenta con actividades de control que comprendan la naturaleza de las operaciones de la Cooperativa, las actividades de control de la organización son poco eficaz y no están dirigidas a una organización financiera como es la cooperativa, como consecuencia de esto, las actividades de control para la recuperación de la cartera son muy básicas, por lo que el riesgo de control en las gestiones de cobro puede ser elevado y más porque no existen otro tipo de controles que disminuya este riesgo.
8. . Las funciones de cobro dentro de la Cooperativa no están correctamente distribuidas, al ser un negocio familiar que cuenta con poco personal, los gestores de cobro desempeñan muchas funciones incompatibles con sus responsabilidades, esto puede ocasionar un mal desempeño en las funciones principales de los cobradores o la manipulación en los reportes del estado de la cartera sin que se desarrollen actividades de control alternativas.
9. Los sistemas de información dentro de la Cooperativa no producen la información en los momentos oportunos, por lo que la documentación puede no estar debidamente actualizada, completa, o precisa en el momento que los gestores de cobro requieran utilizarla; ya que ellos tienen acceso en todo momento a esta información, como medida de control establecen consultar al departamento de administración financiera una confirmación antes de brindarle información a los clientes.

10. Las deficiencias detectadas dentro del sistema de cobro por la administración de la Cooperativa, no son comunicadas correctamente a los cobradores, ni se toman acciones correctivas, por lo que los gestores de cobro desconocen las deficiencias que practican y aumenta el riesgo de volver a cometerlas. Cabe destacar que tampoco se establecen controles compensatorios que ayuden a reducir este riesgo.

11. Una vez que se identifican los riesgos asociados a las gestiones de cobro en la empresa no se les da el debido seguimiento para determinar si han sido mitigados correctamente lo que puede ocasionar que los riesgos sean cada vez más importantes y aumenten las probabilidades que estos ocurran; sin mencionar que no se existen controles para disminuir la probabilidad de que esto ocurra.

Existen diversos factores que pueden causar la presencia de estos riesgos, estos pueden ser interno o externos, es importante señalar que los factores que más influyen son los internos como se aprecia en el grafico número siete:

GRÁFICO #7: FACTORES DE RIESGOS

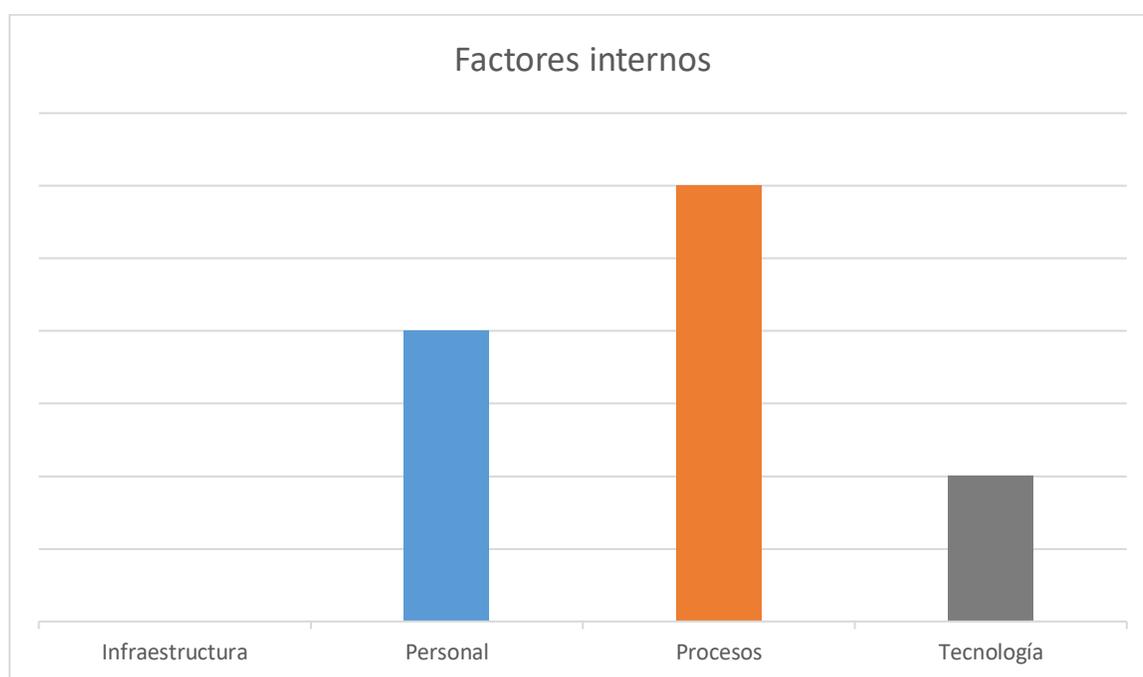


Fuente: Elaboración propia

Dentro de los factores internos hay al menos cuatro variables que pueden influir en la existencia de los riesgos que están presente en la Cooperativa, los factores internos son: la

infraestructura de la cooperativa, personal que labora y forma parte de ella, los procesos que lleva a cabo y la tecnología con que cuenta y utiliza en el área de cobro. Los procesos que se utilizan dentro de la cooperativa son el factor principal de los riesgos como se aprecia en el grafico número ocho, que también demuestra que la infraestructura no es un factor que incida en los riesgos asociados a las gestiones de cobro, la segunda variable importante de los factores internos es el personal de la cooperativa y en tercer lugar podemos situar la tecnología utilizada en el sistema de cobro.

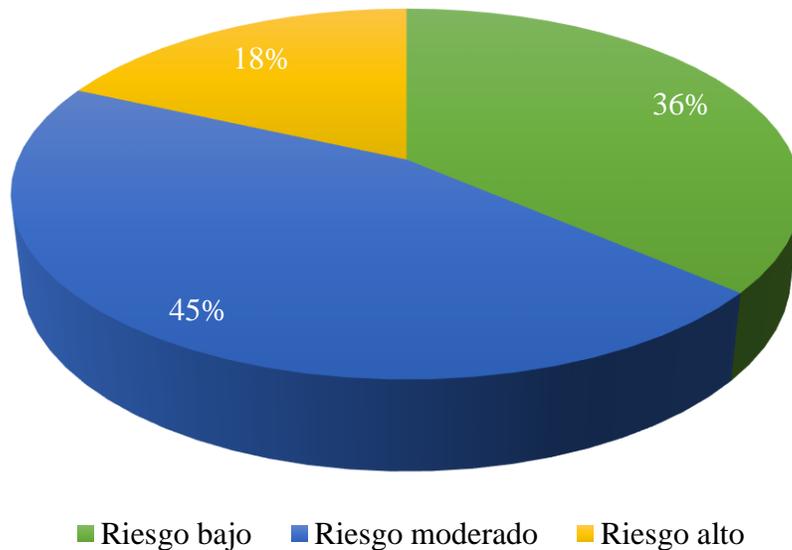
GRÁFICO #8: FACTORES INTERNOS DE RIESGOS



Fuente: Elaboración propia

Para evaluar el nivel de riesgo inherente presente en la cooperativa de crédito, ahorro y servicios múltiples, “FLASH-CREDIT, R.L.” es fundamental evaluar el nivel de importancia, la probabilidad y el impacto de cada uno de los riesgos significativos previamente mencionados, el nivel de riesgo inherente que predomina es el moderado con un 45% esto quiere decir que la mayor parte de los riesgos presentan un nivel moderado, el 36% del riesgo inherente es de nivel bajo y el 18% restante lo ocupa el riesgo inherente alto, lo que indica que los riesgos altos son los que se encuentran menos presente como se observa a continuación en el grafico número nueve:

GRÁFICO #9: RIESGO INHERENTE

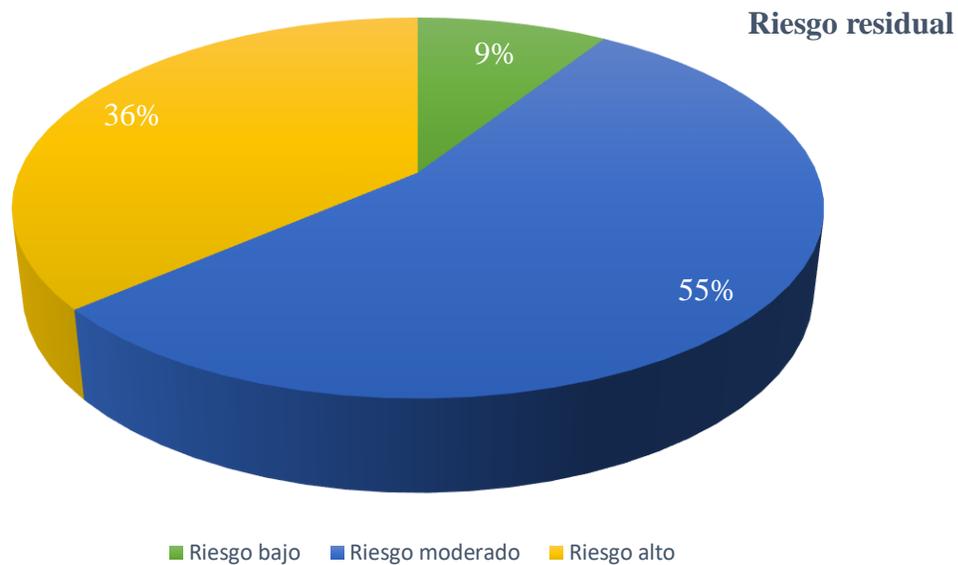


Fuente: Elaboración propia

La aplicación de controles o acciones que ayudan a mitigar ciertos riesgos altera el nivel de riesgo presente y da como resultado el riesgo residual dentro de la cooperativa, como ya se menciona en la descripción de los riesgos significativos, existen algunos controles compensatorios que pretende mitigar los riesgos y el resultado de estos controles se observa en el grafico número diez que demuestra el impacto del riesgo residual.

La falta de controles en algunos riesgos aumenta la probabilidad de que estos riesgos ocurran, afectando el nivel de impacto y esto causa que algunos riesgos inherentes que se consideraban bajos se conviertan en riesgos residuales moderados, y que algunos riesgos inherentes moderados sean riesgos residuales altos, es por esta falta de controles que el porcentaje de riesgos bajo disminuye un 27% y los riesgos de nivel moderado siguen siendo los que predominan, aunque aumentan de un 45% a un 55%; el porcentaje que ocupan los riesgos de nivel alto también aumenta en un 18%.

GRÁFICO #10: RIESGO RESIDUAL



Fuente: Elaboración propia

Partiendo de la falta de actividades de control que puedan ayudar a mitigar los riesgos y reducir el riesgo residual a niveles más bajo, es necesario establecer un plan de mitigación o tratamiento, para el control interno de la cooperativa y es por eso que se realiza una propuesta de mejora al sistema de control interno y cobranza de la Cooperativa.

7.4. Propuesta de mejora al sistema de control interno y cobranza de la Cooperativa de Crédito, Ahorro y servicios múltiples, “FLASH-CREDIT, R.L.”

De la evaluación realizada en el control interno surgieron riesgos significativos, que en este objetivo se tomaron en cuenta para elaborar una propuesta de mejora al control interno de la cooperativa que brinde un mejor funcionamiento y sea posible mitigar y tratar cada riesgo presentado.

Puntos importantes que debemos tomar en cuenta son los siguientes:

- Facilitar las normas de conducta a todo el personal y divulgarlas en todo momento.
- Elaborar un formato para evaluar el cumplimiento de las normas de conducta del personal de la cooperativa y crear un cronograma de evaluaciones periódicas al personal.
- Reorganizar la estructura organizacional de la cooperativa; establecer y delimitar las responsabilidades de cada colaborador de la Cooperativa.
- Definir la ruta de los reportes y elaborar formato para la entrega de información de un empleado a otro, y verificar correctamente la información suministrada por los clientes.
- Establecer mecanismos que favorezcan la comunicación para la rendición de cuentas y evaluar continuamente el desempeño en el cumplimiento de estas responsabilidades.
- Establecer con claridad los objetivos operacionales, de reportes financieros y no financieros, así como los internos; apoyándose de leyes, reglamentos y normativas externas que contribuyan a la identificación y evaluación correcta de los riesgos en la Cooperativa.
- Evaluar el riesgo de fraude.
- Mejorar la calidad de la información a través de instrumentos que permitan mantener la información actualizada, completa, precisa, accesible y correctamente protegida.
- Informar a los responsables sobre las deficiencias encontradas y tomar acciones correctivas.

De igual manera se elaboraron puntos de estrategia que pueden fortalecer la gestión de cobro, volviéndola más ágil y eficaz. Los puntos a mencionar serían los siguientes:

- Mantener una base de datos actualizada de los socios.

Es importante el desarrollo de buenos sistemas de información porque permite asegurar la calidad en cuanto a datos personales del socio y situación actual del crédito, contar con esta herramienta facilitará la gestión de cobro y permitirá mantener canales de comunicación efectivos con los socios. El departamento de crédito y cobranza con el fin de mantener la base de datos actualizada deberá actualizar constantemente.

- Elaborar reportes diarios de cartera vencida y por vencer.

Esta estrategia, tiene como finalidad conocer el número y monto de operaciones vencidas y por vencer, por lo tanto, se deberá elaborar un reporte diario sobre la situación de las cuentas por cobrar a socios, que consiste en elaborar una tabla en Excel que contenga fecha de emisión, plazo, fecha de vencimiento, fecha actual, número de días vencidos, valor vencido y observación; con la información obtenida se podrán establecer acciones de cobro que faciliten la recuperación de los créditos.

- Proceso de gestión de cobro.

Con la finalidad de asegurar un proceso de cobranza efectivo en la Cooperativa, es necesario ejecutar acciones de recuperación de cartera que contribuyan en el cobro de los créditos en el tiempo oportuno.

Pasos para realizar la gestión de cobro:

- ✓ El departamento de cobranza verifica el estado de las cuentas por cobrar de los socios, mediante el reporte diario de cartera vencida y por vencer.
- ✓ El ejecutivo de cartera, identifica los créditos vencidos y por vencer con el objeto de iniciar la gestión de cobro.

- ✓ Para los créditos vencidos, el oficial de cartera procede a comunicarse con el socio con la finalidad de establecer un dialogo y así saber cuál es el motivo que lo conllevó a no poder cumplir con sus obligaciones de pago, además se deberá establecer una promesa de pago máximo de 6 días.
 - ✓ El gestor de cobro, debe realizar un seguimiento a cada una de las promesas de pago, si estas no se cumplen este deberá notificar al socio su incumplimiento de la siguiente manera: visita al domicilio, correo electrónico, notificaciones escritas o llamadas telefónicas y exigir la cancelación inmediata con un plazo máximo de 2 días.
 - ✓ Si el socio no realiza los pagos y se han realizado todas las acciones de cobro, el área de cobranza emitirá una notificación prejudicial.
 - ✓ Cumplido los 120 días de morosidad la Cooperativa iniciará el proceso de cobro judicial.
 - ✓ Para los créditos por vencer, el gestor de cobro deberá enviar recordatorios de pago a los socios mediante: e-mail, mensajes de texto o vía telefónica.
- Fomentar la productividad en el área de cobranza.

Para que la ejecución del proceso de cobro en el área de créditos y cobranzas sea eficiente y eficaz, el trabajador debe cumplir con cualidades que le permitan mantener una mejor relación con los socios ya que por la naturaleza de su trabajo deberán tratar con personas de distintos pensamientos, modo de ser, diferente nivel social y profesional. Con base a esto el personal del área de cartera deberá desarrollar las siguientes características al momento de cumplir con su labor.

- Establecer rutas de cobro.

El establecer las rutas de cobro permitirá asignar a cada gestor la cantidad correcta de clientes con el fin de abarcar lo más pronto posible al cliente, según la fecha de pago.

VIII. CONCLUSIONES

Se concluye que la cooperativa es regulada por el Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa (MEFCCA), cumple con las disposiciones legales y normativas de la “Ley General de Cooperativas” Ley 499, de igual forma aplica Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA) y presenta sus estados financieros bajo la Resolución 04 -2011.

Las estrategias de cobro de la cooperativa presentan debilidades en cuanto a organización, planificación y supervisión, debido a la ausencia de un manual de cobranza, que establezca concretamente todas las actividades que se deben realizar.

Mediante la evaluación realizada al control interno del sistema de cobro se determina que los componentes de COSO 2013 están presentes en la cooperativa, pero no funcionan, presentando deficiencias severas en algunos de ellos.

Debido a las deficiencias encontradas en el sistema de cobro, los riesgos presentes no son mitigados de forma correcta, lo que provoca que la cooperativa aumente el riesgo residual a moderado por la falta de controles en los procedimientos.

IX. RECOMENDACIONES

En primera instancia se debe concientizar a los socios sobre la importancia de las Cooperativas dentro del desarrollo económico del país, para que contribuyan en los procesos de mejoras y crecimiento de las cooperativas, garantizando su funcionamiento basado en el cumplimiento de las leyes que las rigen.

Es necesario la asesoría de especialista en cartera y cobro, que diseñe e implemente un sistema de gestión de cobro de acorde a las necesidades o requerimientos de la cooperativa.

Elaborar de carácter inmediato, un manual de control interno formal con el propósito de mejorar los controles en la gestión de cobro de la Cooperativa, fortaleciendo el desempeño y optimizando los recursos de la cooperativa.

Se recomienda a la administración evaluar constantemente los riesgos asociados al sistema de cobro, tomar medidas para mitigarlos y darle seguimiento en todo momento; tomando en cuenta factores de cambios interno y/o externos.

X. BIBLIOGRAFIA

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD. (2017) *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (COSO)*. Recuperado el 16 de septiembre de 2019, de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>.

Alianza Cooperativa Internacional. (2016) *Identidad cooperativa: nuestros principios y valores*. Recuperado el 16 de septiembre de 2019, de <https://www.ica.coop/es/cooperativas/identidad-alianza-cooperativa-internacional>.

Arens, A. (2007). *Auditoria, Un enfoque Integral (11ma Edición)*. Pearson Educación. México.

Asamblea Nacional de la República de Nicaragua. (11 de septiembre de 2007). *Normas Jurídicas de Nicaragua*. Recuperado el 04 de septiembre de 2019, de <http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/9e314815a08d4a6206257265005d21f9/1c8a20bcfb50d3cd0625713b005302de?OpenDocument>.

Asamblea Nacional de la República de Nicaragua. (17 de Julio de 2012). *Normas Jurídicas de Nicaragua*. Recuperado el 04 de septiembre de 2019, de [http://legislacion.asamblea.gob.ni/SILEG/Iniciativas.nsf/0/460adab2999102cc06257a250078035c/\\$FILE/LEY%20No.%20804%20Reforma%20%20a%20Ley%20No.%20290.pdf](http://legislacion.asamblea.gob.ni/SILEG/Iniciativas.nsf/0/460adab2999102cc06257a250078035c/$FILE/LEY%20No.%20804%20Reforma%20%20a%20Ley%20No.%20290.pdf).

Asamblea Nacional de la República de Nicaragua. (23 de mayo de 2013). *Normas Jurídicas de Nicaragua*. Recuperado el 6 de diciembre de 2019, de <http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/9e314815a08d4a6206257265005d21f9/31375156c43bdb9906257b94005ce16b?OpenDocument>.

Asamblea Nacional de la República de Nicaragua. (25 de enero de 2005). *Normas Jurídicas de Nicaragua*. Recuperado el 04 de septiembre de 2019, de [http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(\\$All\)/F133348E36258F4A062570A100583C72?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/($All)/F133348E36258F4A062570A100583C72?OpenDocument).

AUDITool (16 de abril de 2013). *Conducción de auditoria de acuerdo con las NIAS*. Recuperado el 10 de septiembre de 2019, de: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/887-conduccion-de-una-auditoria-de-acuerdo-con-las-nia>.

- Banco Interamericano de Desarrollo. (20 de octubre de 2006). *Las cooperativas de ahorro y crédito y la democracia financiera*. Recuperado el 09 de octubre de 2019, de <http://www.iadb.org/es/noticias/discursos/2006-10-20/las-cooperativas-de-ahorro-y-credito-y-la-democracia-financierabrix-convencion-financiera-cooperativa-latinoamericanabrpanama,3879.html>.
- Besley, Brigham & Eugene F. (2009). *Fundamentos de Administración Financiera*. (Catorceava Edición). Editorial Cengage Learning. México
- Catácora, F. (1996). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Primera Edición. Venezuela. Editorial McGraw/Hill.
- Comisión de Bancos y Seguros. (s.f.). *Manual de indicadores financieros y de gestión para organizaciones privadas de desarrollo financieras*. Recuperado el 9 de diciembre de 2019, de <http://www.cnbs.gob.hn/files/man/manindiopdf.PDF>.
- Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la comisión Treadway [COSO]. (2013). *Control Interno-Marco Integrado*. España: pwc.
- Comité de principios de contabilidad. (1977). *Conceptos básicos de la contabilidad financiera*. Managua, Nicaragua: Digitalizado por Enrique Bolaños.
- Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad [IASB]. (2015) *Normas Internacionales de Información Financiera para las pequeñas y medianas entidades (NIIF para las PYMES), Sección 11: Instrumentos Financiero*. Londres, Reino Unido.
- Crédito y Cobranza. (10 de marzo de 2014). *Políticas de Crédito*. Recuperado el 26 de mayo de 2015, de <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/politicadecredito.html>.
- Del Valle, E. (5 de enero de 2012). *Crédito y cobranza*. Recuperado el 4 de enero de 2019, de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf.
- Federación Internacional de contadores [IFAC]. (2013). *Normas Internacionales de Auditoría (NIA) 300, Planeación de Auditoría*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Emitidas por el Comité Internacional de Prácticas de Auditoría.
- Fernández, E. (2013). *El proceso de Auditoría*. Recuperado el 10 de septiembre de 2019, de Scribd: <https://es.slideshare.net/Luiskita/proceso-de-auditoria-ok>

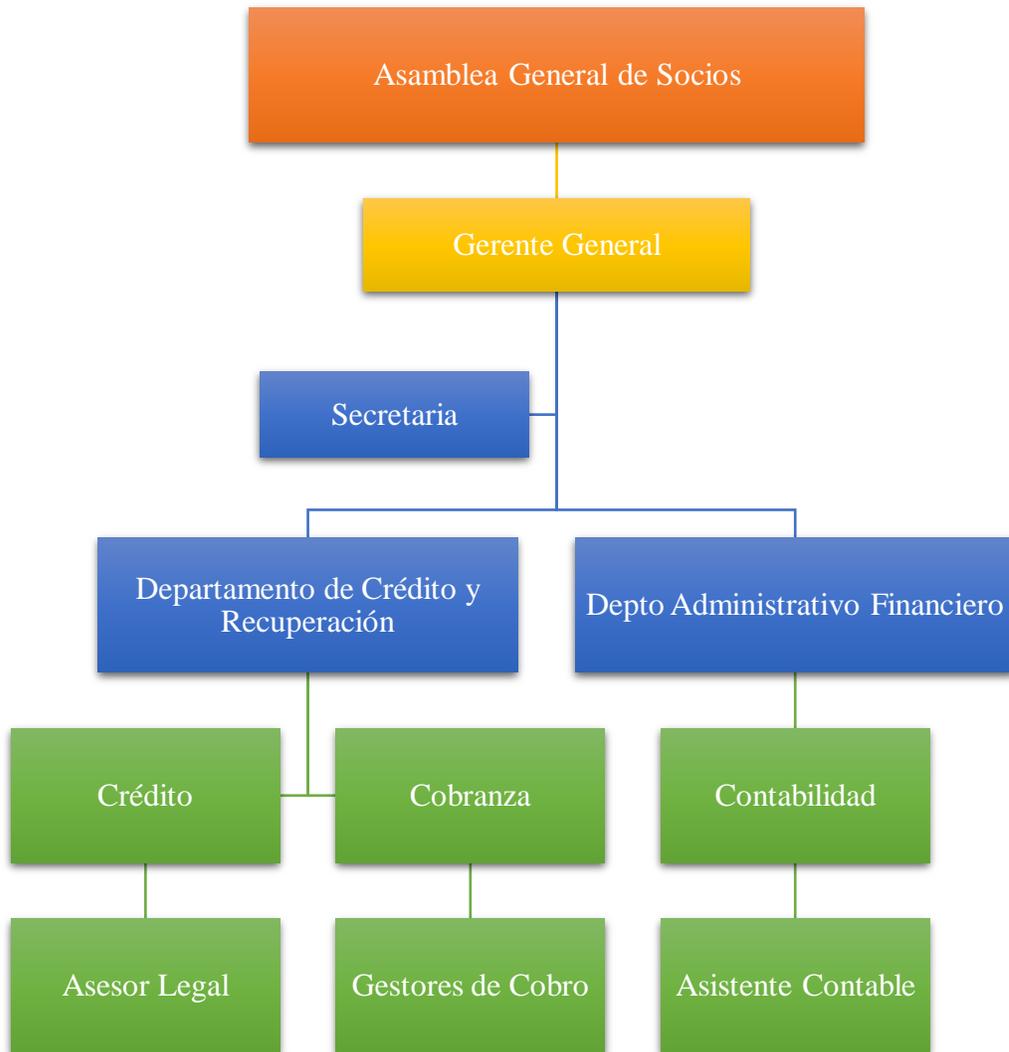
- Fernández, R. (septiembre de 2014). *Administración financiera de las cuentas por cobrar*. Universidad Autónoma de Yucatán. México.
- García, D. (noviembre de 2018). *Sistema de cobro de cartera para la empresa ríos constructores s.a.s 2019 (pregrado)*. Universidad Santo Tomas, Medellín, Colombia.
- García, Y., & Orozco, I. (2014). *Evaluación del control interno como procedimiento de auditoria en las cuentas por cobrar-clientes en la empresa CAFFEZZINO, S.A. para el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 (tesis de pregrado)*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua.
- Gavelániz, J. (20 de marzo de 2014). *Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, vigencia y aplicación*. Recuperado el 04 de septiembre de 2019, de file:///C:/Users/admin/Downloads/5873-Texto%20del%20art%C3%ADculo-20331-1-10-20140320.pdf.
- GERENCIE (8 octubre, 2017). *Tipos de riesgos de auditoria*. Recuperado el 10 de septiembre de 2019, de <https://www.gerencie.com/tipos-de-riesgos-de-auditoria.html>.
- González, L. (s.f.). *La auditoría interna*. Recuperado el 14 de septiembre de 2019, de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1161/la_auditoria_interna.html.
- Henry Báez. (2009) *Análisis del Sistema de Créditos de una Empresa*. Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos78/analisis-sistema-creditos-empresa/analisis-sistema-creditos-empresa2.shtml>.
- Holmes, A. (1994). *Auditorías Principios y Procedimientos*. México. Editorial Limusa.
- Instituto de auditores internos [IIA]. (2017). *Auditoría interna y auditoría externa*.
- ISOTOOLS. (21 de junio de 2017). *Auditoria de gestión*. Recuperado el 15 de septiembre de 2019, de <https://www.isotools.org/2017/06/21/caracteristicas-auditoria-de-gestion/>.
- López J. (2005) *Diccionario Contable, Administrativo y Fiscal, (Tercera Edición)*. Editorial Thomson. México.
- Magaña, F. (27 de septiembre de 2015). *Fases de Auditoria*. Recuperado el 10 de septiembre de 2019, de <http://seminariodeauditoria2015.blogspot.com/2015/09/fases-de-la-auditoria.html>.

- Meza, E., Cundumi Ocoro, E., Mendoza Rangel, J., Maceas Rúa, E., & De Arco, S. (5 de diciembre de 2011). *Control interno*. Recuperado el 14 de septiembre de 2019, de Scrip: <http://es.slideshare.net/jatencio/control-interno-10471862>.
- Montaño, A. (2010). *Administración de la Cobranza*. Editorial Trillas. México.
- Morosidad y Gestión. (agosto de 2011). *Morosidad y Gestión*. Recuperado el 9 de mayo de 2015, de <https://sites.google.com/site/morosidadygestion/morosidad-y-riesgo>.
- Morosidad. (5 de abril de 2012). *Morosidad*. Recuperado el 9 de mayo de 2015, de <http://morosidadbancaria.blogspot.com/2012/04/socializacion-de-las-consecuencias-de.html>.
- Moyer, McGuigan, & Kretlow (2005). *Administración Financiera contemporánea*. (Novena Edición). Editorial Thompson. México.
- Pérez, J., & Merino, M., (2016) *Definición de cobranza*. Recuperado el 15 de diciembre de 2019, de <https://definicion.de/cobranza/>.
- Porter, y Burton. (1983) *Auditoría un enfoque conceptual*. México: Limusa
- Pupo, F. (5 de noviembre de 2013). *Morosidad*. Recuperado el 21 de diciembre de 2019, de <http://www.gestiopolis.com/politicas-para-disminuir-los-indices-de-morosidad-de-los-creditos/>.
- Rayo Cantón, S. (s.f.). *Superintendencia de Bancos y Seguros*. Recuperado el 9 de enero de 2019, de http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/pres_doc_basilea/I%20CONCEPTOS.pdf.
- Rodríguez, J. (2010). *Auditoría Administrativa, (Novena edición)*. Editorial Trillas. México.
- Rodríguez, L. (20 de enero de 2009). *Control Interno aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Cada fe, Región Uno*. Universidad de Oriente. Cumaná, Venezuela.
- Ruiz, Y. & Flores, B. (2014). *Auditoría Financiera: Auditoría Financiera a las cuentas por cobrar*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua.
- Stevens R. (2017). *Cuentas por cobrar*. Recuperado el 30 de octubre de 2019, de <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>.

- Subdirector Regional de Microfinanzas, B. (22 de febrero de 2013). *Que origina la morosidad*. Recuperado el 12 de enero de 2019, de <http://www.elnuevodiario.com.ni/economia/278396-morosidad-que-origina/>
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (abril de 2011). *Términos e Indicadores del Sistema Financiero*. Recuperado el 9 de diciembre de 2019, de: https://www.google.com.ni/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCIQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.sbs.gob.pe%2Fapp%2Fstats%2FGlosarios%2FGlosario%2528Abril2011%2529.docx&ei=sIJyVcGyHsarogS_p4DgDw&usg=AFQjCNFQuP0Ot3IKD52FGtoasWmepv6qjg&b
- Vargas, C. (7 de febrero de 2014). *Políticas de cobro en una empresa*. Recuperado el 15 de diciembre de 2019, de <https://creditoycobranza.wordpress.com/2014/02/07/que-son-las-politicas-de-cobranza-de-una-empresa/>.
- Vásconez, J. (2004). *Contabilidad general para el siglo XXI (tercera edición)*. Editorial Cámara Ecuatoriana del Libro, Núcleo de Pichincha. Ecuador.
- Zacapu, M. C. (14 de abril de 2011). *El origen de la Auditoria*. Recuperado el 10 de septiembre de 2019, de Scribd: <http://es.scribd.com/doc/52977631/El-origen-de-la-Auditoria>.
- Zaldívar, M. & Sotomayor, N. (marzo de 2003). *Superintendencia de Banca, Seguros Y Administradoras Privadas De Fondos De Pensiones*. Recuperado el 20 de octubre de 2019, de <http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/coopperu.pdf>.

XI. ANEXOS

ANEXO No. 1: Organigrama de la Empresa



ANEXO No. 2: Guía de Observación

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
UNAN – MANAGUA
Facultad de Ciencias Económicas
Trabajo de Campo: Guía de Observación



Eje de Análisis: Marco Legal y Normativa Contable

1. ¿Cuáles son las leyes que regulan las cooperativas?
2. ¿La cooperativa se rige bajo en marco legal vigente?
3. ¿Cuál es el marco normativo que toma en cuenta la cooperativa?
4. ¿Se conoce la estructura organizativa de la cooperativa?
5. ¿Cuáles son las funciones de cada departamento de la cooperativa?
6. ¿Cuáles son las funciones de los que integran la junta directiva?
7. ¿Quiénes intervienen en la toma de decisiones?
8. ¿Cómo está compuesta el área de crédito?

Eje de Análisis: Estrategias de Cobro

9. ¿Posee la empresa estrategias de cobro?
10. ¿Cuáles son las estrategias de cobro que se implementan actualmente?
11. ¿Se presentan debilidades en las estrategias de cobro que se implementan actual?
12. ¿Qué procedimientos se realizan en la gestión de cobro?
13. ¿Respecto al periodo anterior cual ha sido el comportamiento en términos de porcentaje del nivel mora en la cartera de crédito? ¿A qué se debe este comportamiento?

Eje de Análisis: Control Interno

14. ¿Cuáles son los posibles riesgos asociados al control interno?

15. ¿Existe un plan de acción referente a una problemática presente en la cooperativa?
16. ¿Si no existe un plan de acción con qué propósito se crearía?
17. ¿Qué aspectos se tomarían en cuenta al elaborarlo?
18. ¿Quiénes serían los encargados de ejecutar este plan de acción?

ANEXO No. 3: Entrevista al Gerente General

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

UNAN – MANAGUA

Facultad de Ciencias Económicas

Trabajo de Campo: Entrevista



Somos estudiantes de la carrera Contaduría Pública y Finanzas, tenemos como tema delimitado de tesis EVALUACION DEL CONTROL INTERNO Y LOS RIESGOS ASOCIADOS AL SISTEMA DE COBRO EN LA COOPERATIVA DE CRÉDITO, AHORRO Y SERVICIOS MÚLTIPLES, “FLASH-CREDIT, R.L.” CORRESPONDIENTE AL AÑO 2019, solicitamos su autorización y aprobación para la aplicación de este instrumento de recolección de datos con el propósito de obtener información necesaria y viable.

Entrevista Dirigida a: Gerente General

Fecha de Aplicación: 01/11/2019

Objetivo: Describir el marco legal y normativa contable de la Cooperativa de Crédito, Ahorro y servicios múltiples, “FLASH-CREDIT, R.L.”

Preguntas:

1. ¿Tiene conocimiento de la normativa contable relacionado a las cooperativas?
2. ¿Cómo se le da el cumplimiento a esta normativa contable?
3. ¿Tiene conocimiento del marco legal relacionado a las cooperativas?
4. ¿Cuáles son los artículos relacionados al desarrollo de las cooperativas?
5. ¿Cuáles es la misión y visión de la cooperativa?
6. ¿Como está formada la junta directiva?
7. ¿Cómo está estructurado el organigrama?
8. ¿Cómo se delegan las funciones de los trabajadores?
9. ¿Se verifican las actividades del personal en el área de cobranza?

10. ¿Cómo se supervisa e inspecciona el trabajo del cobrador para asegurarse del correcto desempeño de su labor y control de los recibos en poder de los cobradores?
11. ¿Con que frecuencia se realizan evaluaciones al personal de crédito y cobranza?
12. ¿Con que frecuencia se realiza capacitación al personal?
13. ¿Existe algo que usted desee añadir o comentar?

ANEXO No. 4: Entrevista al Contador

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

UNAN – MANAGUA

Facultad de Ciencias Económicas

Trabajo de Campo: Entrevista



Somos estudiantes de la carrera Contaduría Pública y Finanzas, tenemos como tema delimitado de tesis EVALUACION DEL CONTROL INTERNO Y LOS RIESGOS ASOCIADOS AL SISTEMA DE COBRO EN LA COOPERATIVA DE CRÉDITO, AHORRO Y SERVICIOS MÚLTIPLES, “FLASH-CREDIT, R.L.” CORRESPONDIENTE AL AÑO 2019, solicitamos su autorización y aprobación para la aplicación de este instrumento de recolección de datos con el propósito de obtener información necesaria y viable.

Entrevista Dirigida a: Contador

Fecha de Aplicación: 01/11/2019

Objetivo: Describir el marco legal y normativa contable de la Cooperativa de Crédito, Ahorro y servicios múltiples, “FLASH-CREDIT, R.L.”

Preguntas:

1. ¿Cuál es el mecanismo que se lleva a cabo para el registro de los créditos?
2. ¿Cuántos créditos desembolso la cooperativa en los periodos 2016 y 2017?
3. ¿Cuál es el monto y número de operaciones que se encuentran vencidas en los periodos correspondientes a 2016 y 2017?
4. ¿Cuáles son los soportes de la cooperativa utiliza para justificar los créditos otorgados?
5. ¿Con que frecuencia realiza usted arqueos a los cobradores?
6. ¿Existe algo que usted desee añadir o comentar?

ANEXO No. 5: Entrevista a los Gestores de Cobro

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

UNAN – MANAGUA

Facultad de Ciencias Económicas

Trabajo de Campo: Entrevista



Somos estudiantes de la carrera Contaduría Pública y Finanzas, tenemos como tema delimitado de tesis EVALUACION DEL CONTROL INTERNO Y LOS RIESGOS ASOCIADOS AL SISTEMA DE COBRO EN LA COOPERATIVA DE CRÉDITO, AHORRO Y SERVICIOS MÚLTIPLES, “FLASH-CREDIT, R.L.” CORRESPONDIENTE AL AÑO 2019, solicitamos su autorización y aprobación para la aplicación de este instrumento de recolección de datos con el propósito de obtener información necesaria y viable.

Entrevista Dirigida a: Gestores de Cobro

Fecha de Aplicación: 02/11/2019

Objetivo: Analizar las estrategias de cobro que se implementan actualmente en la Cooperativa de Crédito, Ahorro y servicios múltiples, “FLASH-CREDIT, R.L.”

Preguntas:

1. ¿Cuáles son las actividades a realizar por los gestores de cobro?
2. ¿Qué tipo de seguimiento se les realiza a los créditos desembolsados?
3. ¿Cuál es el periodo medio de cobranza para la recuperación de cartera?
4. ¿Cuál es el proceso de gestión de cobranza que aplica la cooperativa?
5. ¿Se verifica el estado económico o financiero del cliente? ¿Y cómo proceden hacerlo?
6. Los gestores prestan reportes acerca de los cobros, ¿con que frecuencia se realizan?
7. ¿Quiénes revisan y autorizan el informe realizado acerca de su trabajo?
8. ¿Cómo están estructurados los créditos?
9. ¿Quién se responsabiliza por este dinero?
10. ¿Cuáles son sus principales clientes?
11. ¿Cuánto entrenamiento se necesita para realizar el proceso de cobro?

12. ¿Posee usted suficiente entendimiento del impacto que tiene su proceso?
13. ¿Qué recursos posee para realizar su trabajo?
14. ¿Existe algo que usted desee añadir o comentar?

ANEXO No. 6: Entrevista al Gerente Financiero

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

UNAN – MANAGUA

Facultad de Ciencias Económicas

Trabajo de Campo: Entrevista



Somos estudiantes de la carrera Contaduría Pública y Finanzas, tenemos como tema delimitado de tesis EVALUACION DEL CONTROL INTERNO Y LOS RIESGOS ASOCIADOS AL SISTEMA DE COBRO EN LA COOPERATIVA DE CRÉDITO, AHORRO Y SERVICIOS MÚLTIPLES, “FLASH-CREDIT, R.L.” CORRESPONDIENTE AL AÑO 2019, solicitamos su autorización y aprobación para la aplicación de este instrumento de recolección de datos con el propósito de obtener información necesaria y viable.

Entrevista Dirigida a: Gerente Financiero

Fecha de Aplicación: 02/11/2019

Objetivo: Analizar las estrategias de cobro que se implementan actualmente en la Cooperativa de Crédito, Ahorro y servicios múltiples, “FLASH-CREDIT, R.L.”

Preguntas:

1. ¿Conoce si la compañía se vio afectada por cambios en las estrategias de cobro?
2. ¿Se pudo medir el impacto de este cambio realizado en las estrategias de cobro de manera porcentual?
3. ¿Qué estudio se realizó para estas nuevas estrategias que se implementaron?
4. Si se crearon un plan de acción para la problemática ¿Qué aspecto se tomaría en cuenta para elaborarlo?
5. ¿Según usted quienes serían los encargados de ejecutar este plan de acción?
6. ¿Existe algo que usted desee añadir o comentar?

ANEXO No. 7: Matriz de control interno

Evaluación de Principios – Entorno de Control				
Principio 1: Demuestra Compromiso con la Integridad y los Valores Éticos				
Puntos de Enfoque				
<ol style="list-style-type: none"> 1 Establece el "Tono en la Cima" en toda la organización – El consejo de administración y la dirección en todos los niveles de la entidad demuestran, a través de 2 Define y asegura la comprensión de las normas de conducta – Las expectativas del consejo de administración y de la alta dirección en relación con la integridad y 3 Evalúa el cumplimiento de las Normas de Conducta – Se dispone de procedimientos para evaluar el desempeño de profesionales y equipos con respecto a las 4 Gestiona cualquier desviación de manera oportuna – Las desviaciones que se puedan producir con respecto a las normas de conducta que se esperan de la <ul style="list-style-type: none"> • (Otros puntos de enfoque específicos de la entidad, si hubiere) 				
Resumen de Controles destinados a llevar a cabo (tener una seguridad razonable) el Principio 1				
Deficiencias Aplicables al Principio 1				
No. de Identificación	Descripción de la deficiencia de control interno	Evalúe preliminarmente la gravedad de la		Enumere las deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia de control interno.
		Severidad Preliminar - Es la deficiencia de control interno una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios/ Controles Compensatorios	
Evaluar las deficiencias identificadas dentro del principio: *		<Explicación>		
Evaluar el principio usando su Criterio Profesional.**		Si / No	Explicación / Conclusión	
Esta el principio presente?				
Esta el principio funcionando?				
* Nota: Registre las deficiencias en la Plantilla Resumen de Deficiencias.				
** Si se determina que existe una deficiencia grave, la administración debe llegar a la conclusión de que el Principio no está presente ni funcionando y que el sistema de control interno no es efectivo.				
Principio 2: Supervisión del sistema de control interno				
Puntos de Enfoque				
<ol style="list-style-type: none"> 5 Establece las responsabilidades de Supervisión — El Consejo de administración identifica y acepta sus responsabilidades de supervisión en relación con los 6 Aplica los conocimientos especializados relevante — El Consejo de administración define, mantiene y evalúa periódicamente las habilidades y los conocimientos 7 Muestra Independencia en su actuación — El Consejo de administración cuenta con miembros apropiados quienes son independientes de la dirección y son 8 Supervisa el Sistema de Control Interno — El Consejo de administración es responsable de la supervisión del diseño, implantación y ejecución del control interno <ul style="list-style-type: none"> • (Otros puntos de enfoque específicos de la entidad, si hubiere) 				
Resumen de Controles destinados a llevar a cabo (tener una seguridad razonable) el Principio 2				
Deficiencias Aplicables al Principio 2				
No. de Identificación	Descripción de la deficiencia de control interno	Evalúe preliminarmente la gravedad de la		Enumere las deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia de control interno.
		Severidad Preliminar - Es la deficiencia de control interno una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios/ Controles Compensatorios	
Evaluar las deficiencias identificadas dentro del principio: *		<Explicación>		
Evaluar el principio usando su Criterio Profesional.**		Si / No	Explicación / Conclusión	
Esta el principio presente?				
Esta el principio funcionando?				
* Nota: Registre las deficiencias en la Plantilla Resumen de Deficiencias.				
** Si se determina que existe una deficiencia grave, la administración debe llegar a la conclusión de que el Principio no está presente ni funcionando y que el sistema de control interno no es efectivo.				

Principio 3: Establecimiento de Estructuras, Autoridades y Responsabilidades

- Puntos de Enfoque**
- 9 **Considera Todas las Estructuras de la Entidad** — La Dirección y el Consejo de administración consideran las múltiples estructuras utilizadas (incluyendo sus
 - 10 **Establece Líneas de Reporte** — La dirección diseña y evalúa las líneas de reporte para cada estructura de la entidad, para permitir la ejecución de las autoridades
 - 11 **Define, Asigna y Limita niveles de Autoridad y Responsabilidades** — La dirección y el Consejo de administración delegan autoridad, definen responsabilidades, y
 - (Otros puntos de enfoque específicos de la entidad, si hubiere)

Resumen de Controles destinados a llevar a cabo (tener una seguridad razonable) el Principio 3

Deficiencias Aplicables al Principio 3

No. de Identificación	No. de Identificación	Evalúe preliminarmente la gravedad de la		Enumere las deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia de control interno.
		Severidad Preliminar - Es la deficiencia de control interno una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios/ Controles Compensatorios	

Evaluar las deficiencias identificadas dentro del principio: * <Explicación>

Evaluar el principio usando su Criterio Profesional.** Si / No Explicación / Conclusión

Esta el principio presente?

Esta el principio funcionando?

* Nota: Registre las deficiencias en la Plantilla Resumen de Deficiencias.
 ** Si se determina que existe una deficiencia grave, la administración debe llegar a la conclusión de que el Principio no está presente ni funcionando y que el sistema de control interno no es efectivo.

Principio 4: Demuestra Compromiso con la Competencia de los Profesionales

- Puntos de Enfoque**
- 12 **Establece Políticas y Prácticas** — Las Políticas y prácticas reflejan las expectativas de competencia necesarias para apoyar el logro de los objetivos.
 - 13 **Evalúa las competencias disponibles y corrige las deficiencias de las mismas** — El Consejo de administración y la dirección evalúan la las competencias
 - 14 **Atrae, Desarrolla y retiene a profesionales** — La organización proporciona la orientación y formación necesarias a sus profesionales para atraer, desarrollar y
 - 15 **Planifica y se Prepara para la Sucesión** — La alta dirección y el consejo de administración desarrollan planes de contingencia para asignaciones de
 - (Otros puntos de enfoque específicos de la entidad, si hubiere)

Resumen de Controles destinados a llevar a cabo (tener una seguridad razonable) el Principio 4

Deficiencias Aplicables al Principio 4

No. de Identificación	Descripción de la deficiencia de control interno	Evalúe preliminarmente la gravedad de la		Enumere las deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia de control interno.
		Severidad Preliminar - Es la deficiencia de control interno una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios/ Controles Compensatorios	

Evaluar las deficiencias identificadas dentro del principio: * <Explicación>

Evaluar el principio usando su Criterio Profesional.** Si / No Si / No

Esta el principio presente?

Esta el principio funcionando?

* Nota: Registre las deficiencias en la Plantilla Resumen de Deficiencias.
 ** Si se determina que existe una deficiencia grave, la administración debe llegar a la conclusión de que el Principio no está presente ni funcionando y que el sistema de control interno no es efectivo.

Principio 5: Responsabilidad por la Rendición de Cuentas

- Puntos de Enfoque**
- 16 **Aplica la responsabilidad por la Rendición de Cuentas a través de Estructuras, niveles de autoridad y Responsabilidades** — La dirección y el Consejo de
 - 17 **Establece medidas de Desempeño, Incentivos y Recompensas** — La dirección y el Consejo de administración establecen parametros de medición del
 - 18 **Evalúa las Medidas de Desempeño, Incentivos y Recompensas para asegurar que mantengan su Vigencia y Relevancia** — La dirección y el Consejo de
 - 19 **Tiene en cuenta las Presiones Excesivas** — La dirección y el consejo de administración evalúan y ajustan las presiones asociadas con el logro de los objetivos a
 - 20 **Evalúa el Desempeño y Recompensas o aplica medidas disciplinarias a los profesionales según sea necesario** — La dirección y el Consejo de administración
 - (Otros puntos de enfoque específicos de la entidad, si hubiere)

Resumen de Controles destinados a llevar a cabo (tener una seguridad razonable) el Principio 5

Deficiencias Aplicables al Principio 5

No. de Identificación	Descripción de la deficiencia de control interno	Evalúe preliminarmente la gravedad de la		Enumere las deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia de control interno.
		Severidad Preliminar - Es la deficiencia de control interno una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios/ Controles Compensatorios	

Evaluar las deficiencias identificadas dentro del principio: * <Explicación>

Evaluar el principio usando su Criterio Profesional.** Si / No Explicación / Conclusión

Esta el principio presente?

Esta el principio funcionando?

* Nota: Registre las deficiencias en la Plantilla Resumen de Deficiencias.
 ** Si se determina que existe una deficiencia grave, la administración debe llegar a la conclusión de que el Principio no está presente ni funcionando y que el sistema de control interno no es efectivo.

Evaluación de Principios – Evaluación del Riesgo

Principio 6: Especifica Objetivos Adecuados

Puntos de Enfoque

Objetivos Operacionales (21)

- 1.1 Refleja las Decisiones de la dirección — Los Objetivos Operacionales reflejan las decisiones de la dirección en relación con la estructura, las consideraciones
- 1.2 Toma en cuenta la Tolerancia al Riesgo — La dirección considera los niveles aceptables de variación (del riesgo) en relación con el logro de los objetivos
- 1.3 Incluye objetivos Operacionales y de Desempeño Financiero — La organización refleja el nivel deseado de rendimiento financiero y de operaciones para la entidad
- 1.4 Forma una base para Comprometer Recursos — La dirección utiliza los objetivos Operacionales como la base para la asignación de los recursos necesarios

Objetivos de Reporte Financiero Externo (22)

- 2.1 Cumple con las Normas de Contabilidad Aplicables — Los objetivos de Reporte Financiero son consistentes con los principios contables adecuados que están
- 2.2 Considera el nivel de Precisión Requerido — La dirección refleja el nivel requerido de precisión y exactitud apropiados en la presentación de los estados financieros.
- 2.3 Refleja las Actividades de la Entidad — El Reporte Externo refleja las transacciones y eventos relevantes para mostrar las características cualitativas y las

Objetivos de Reporte No-Financiero Externo (23)

- 3.1 Cumple con las Normas y Marcos establecidos externamente — La dirección establece objetivos coherentes con leyes y regulaciones, o normas y marcos de
- 3.2 Considera el nivel de Precisión Requerido — La dirección refleja el nivel requerido de precisión y exactitud apropiados a las necesidades de los usuarios y basado
- 3.3 Refleja las actividades de la entidad — El Reporte Externo refleja las transacciones y eventos correspondientes dentro de un rango de límites aceptables.

Objetivos de Reporte Interno (24)

- 4.1 Refleja las Decisiones de la dirección — El reporte interno proporciona a la dirección con información completa y precisa con respecto a las decisiones de la
- 4.2 Considera el nivel de Precisión requerido — La dirección refleja el nivel requerido de precisión y exactitud apropiados a las necesidades de los usuarios en los
- 4.3 Refleja las actividades de la entidad — El Reporte Interno refleja las transacciones y eventos correspondientes dentro de un rango de límites aceptables.

Objetivos de Cumplimiento(25)

- 5.1 Refleja las Leyes y Regulaciones Externas — Las leyes y regulaciones establecen normas mínimas de conducta que la entidad integra en sus objetivos de
- 5.2 Considera Tolerancias para el Riesgo — La dirección toma en cuenta los niveles aceptables de variación (del riesgo) con respecto al logro de los objetivos de
 - (Otros puntos de enfoque específicos de la entidad, si hubiere)

Resumen de Controles destinados a llevar a cabo (tener una seguridad razonable) el Principio 6

Deficiencias Aplicables al Principio 6

No. de Identificación	Descripción de la deficiencia de control interno	Evalue preliminarmente la gravedad de la		Enumere las deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia de control interno.
		Severidad Preliminar - Es la deficiencia de control interno una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios/ Controles Compensatorios	
Evaluar las deficiencias identificadas dentro del principio: *		<Explicación>		
Evaluar el principio usando su Criterio Profesional.**		Si / No	Explicación / Conclusión	
Esta el principio presente?				
Esta el principio funcionando?				

* Nota: Registre las deficiencias en la Plantilla Resumen de Deficiencias.

** Si se determina que existe una deficiencia grave, la administración debe llegar a la conclusión de que el Principio no está presente ni funcionando y que el sistema de control interno no es efectivo.

Principio 7: Identificación y análisis de riesgos

Puntos de Enfoque

- 26 Incluye los niveles de Entidad, Subsidiaria, División, Unidad Operativa y función — La organización identifica y evalúa los riesgos relevantes a nivel de entidad,
- 27 Analiza los factores Internos y Externos — La identificación de riesgos considera tanto los factores internos y externos como su impacto en el logro de los
- 28 Involucra a los niveles apropiados de la dirección — La organización dispone de mecanismos efectivos de evaluación de riesgos que incluyen a los niveles
- 29 Estima la Importancia de los Riesgos identificados — Los riesgos identificados son analizados a través de un proceso que incluye la estimación de la importancia
- 30 Determina cómo responder a los Riesgos — La evaluación de los riesgos incluye la consideración de cómo el riesgo debería ser manejado y si se debe aceptar, (Otros puntos de enfoque específicos de la entidad, si hubiere)

Resumen de Controles destinados a llevar a cabo (tener una seguridad razonable) el Principio 7

Deficiencias Aplicables al Principio 7

No. de Identificación	Descripción de la deficiencia de control interno	Evalue preliminarmente la gravedad de la		Enumere las deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia de control interno.
		Severidad Preliminar - Es la deficiencia de control interno una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios/ Controles Compensatorios	
Evaluar las deficiencias identificadas dentro del principio: *		<Explicación>		
Evaluar el principio usando su Criterio Profesional.**		Si / No	Explicación / Conclusión	
Esta el principio presente?				
Esta el principio funcionando?				

* Nota: Registre las deficiencias en la Plantilla Resumen de Deficiencias.

** Si se determina que existe una deficiencia grave, la administración debe llegar a la conclusión de que el Principio no está presente ni funcionando y que el sistema de control interno no es efectivo.

Principio 8: Evaluación del Riesgo de Fraude**Puntos de Enfoque**

- 31** Considera distintos Tipos de Fraude — La evaluación del fraude considera posibles reportes fraudulentos, la posible pérdida de activos y la corrupción resultante
- 32** Evalúa los Incentivos y las Presiones — La evaluación del riesgo de fraude considera los incentivos y las presiones.
- 33** Evalúa Oportunidades — La evaluación del riesgo de fraude tendrá en cuenta las oportunidades para compras indebidas de bienes, uso o ventas no autorizadas
- 34** Evalúa las Actitudes y justificaciones — La evaluación del riesgo de fraude tiene en cuenta cómo la dirección y otros miembros del personal de la institución (Otros puntos de enfoque específicos de la entidad, si hubiere)

Resumen de Controles destinados a llevar a cabo (tener una seguridad razonable) el Principio 8

Deficiencias Aplicables al Principio 8

No. de Identificación	Descripción de la deficiencia de control interno	Evalúe preliminarmente la gravedad de la		Enumere las deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia de control interno.
		Severidad Preliminar - Es la deficiencia de control interno una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios/ Controles Compensatorios	
Evaluar las deficiencias identificadas dentro del principio: *		<Explicación>		
Evaluar el principio usando su Criterio Profesional.**		Si / No	Explicación / Conclusión	
Esta el principio presente?				
Esta el principio funcionando?				

* Nota: Registre las deficiencias en la Plantilla Resumen de Deficiencias.

** Si se determina que existe una deficiencia grave, la administración debe llegar a la conclusión de que el Principio no está presente ni funcionando y que el sistema de control interno no es efectivo.

Principio 9: Identificación y análisis de Cambios Significativos**Puntos de Enfoque**

- 35** Evalúa cambios en el Entorno Externo — El proceso de identificación de riesgos considera los cambios que se producen en el entorno regulatorio, económico y
- 36** Analiza los Cambios en el Modelo de Negocio — La organización considera los impactos potenciales en las nuevas líneas de negocio, los grandes cambios en
- 37** Evalúa los cambios en la Alta Dirección — La organización considera los cambios en la dirección y en sus respectivas actitudes y filosofías con respecto al
- (Otros puntos de enfoque específicos de la entidad, si hubiere)

Resumen de Controles destinados a llevar a cabo (tener una seguridad razonable) el Principio 9

Deficiencias Aplicables al Principio 9

No. de Identificación	Descripción de la deficiencia de control interno	Evalúe preliminarmente la gravedad de la		Enumere las deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia de control interno.
		Severidad Preliminar - Es la deficiencia de control interno una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios/ Controles Compensatorios	
Evaluar las deficiencias identificadas dentro del principio: *		<Explicación>		
Evaluar el principio usando su Criterio Profesional.**		Si / No	Explicación / Conclusión	
Esta el principio presente?				
Esta el principio funcionando?				

* Nota: Registre las deficiencias en la Plantilla Resumen de Deficiencias.

** Si se determina que existe una deficiencia grave, la administración debe llegar a la conclusión de que el Principio no está presente ni funcionando y que el sistema de control interno no es efectivo.

Evaluación de Principios – Actividades de Control

Principio 10: Diseño y Desarrollo de Actividades de Control**Puntos de Enfoque**

- 38** Integración del desarrollo de controles con la Evaluación de Riesgos — Las actividades de control contribuyen a garantizar que las respuestas que se tomen para
- 39** Considera Factores Específicos de la Entidad — La dirección tendrá en cuenta como afectan a la selección y el desarrollo de las actividades de control factores
- 40** Determina los procesos de Negocio Relevantes — La dirección determina que procesos de negocio relevantes requieren la implantación de actividades de
- 41** Evalúa distintos Tipos de Actividades de Control — Entre las actividades de control se incluyen una amplia variedad de controles que pueden incluir un equilibrio
- 42** Considera en qué nivel se aplican las Actividades [de Control] — La dirección tiene en cuenta las actividades de control en los distintos niveles de la entidad.
- 43** Facilita la Segregación de Funciones — La dirección distribuye aquellas funciones incompatibles, y en caso de que no ser práctico la dirección selecciona y
- (Otros puntos de enfoque específicos de la entidad, si hubiere)

Resumen de Controles destinados a llevar a cabo (tener una seguridad razonable) el Principio 10

Deficiencias Aplicables al Principio 10

No. de Identificación	Descripción de la deficiencia de control interno	Evalúe preliminarmente la gravedad de la		Enumere las deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia de control interno.
		Severidad Preliminar - Es la deficiencia de control interno una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios/ Controles Compensatorios	
Evaluar las deficiencias identificadas dentro del principio: *		<Explicación>		
Evaluar el principio usando su Criterio Profesional.**		Si / No	Explicación / Conclusión	
Esta el principio presente?				
Esta el principio funcionando?				

* Nota: Registre las deficiencias en la Plantilla Resumen de Deficiencias.

** Si se determina que existe una deficiencia grave, la administración debe llegar a la conclusión de que el Principio no está presente ni funcionando y que el sistema de control interno no es efectivo.

Principio 11: Diseño y Desarrollo de Controles Generales sobre la Tecnología

- Puntos de Enfoque**
- 44 Establece la Dependencia entre el uso de la Tecnología en los Procesos de Negocio y los Controles Generales sobre la Tecnología — La dirección entiende y
 - 45 Se establecen Actividades de Control Relevantes a la Infraestructura de Tecnología — La dirección selecciona y desarrolla actividades de control sobre la
 - 46 Se establecen Actividades de Control Relevantes sobre los procesos de Gestión de la Seguridad [Informática] — La dirección selecciona y desarrolla actividades
 - 47 Se establecen Actividades de Control Relevantes para los Procesos de Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de Tecnologías — La dirección selecciona y
 - (Otros puntos de enfoque específicos de la entidad, si hubiere)

Resumen de Controles destinados a llevar a cabo (tener una seguridad razonable) el Principio 11

Deficiencias Aplicables al Principio 11				
No. de Identificación	Descripción de la deficiencia de control interno	Evalue preliminarmente la gravedad de la		Enumere las deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia de control interno.
		Severidad Preliminar - Es la deficiencia de control interno una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios/ Controles Compensatorios	
Evaluar las deficiencias identificadas dentro del principio: *		<Explicación>		
Evaluar el principio usando su Criterio Profesional.**		Si / No	Explicación / Conclusión	
Esta el principio presente?				
Esta el principio funcionando?				

* Nota: Registre las deficiencias en la Plantilla Resumen de Deficiencias.
 ** Si se determina que existe una deficiencia grave, la administración debe llegar a la conclusión de que el Principio no está presente ni funcionando y que el sistema de control interno no es efectivo.

Principio 12: Despliegue de Políticas y Procedimientos

- Puntos de Enfoque**
- 48 Se establecen Políticas y Procedimientos para Apoyar la Implementación de las Directrices de la Gerencia — La dirección establece actividades de control que se
 - 49 Establece Responsabilidades y Rendición de Cuentas sobre la Ejecución de las Políticas y Procedimientos — La dirección establece las responsabilidades y
 - 50 Se realiza de Forma Oportuna — El personal responsable lleva a cabo las actividades de control de manera oportuna y de acuerdo a lo definido en las políticas y
 - 51 Adopta medidas correctivas — Se define el personal responsable de investigar y actuar con respecto a los asuntos identificados como resultado de la ejecución de
 - 52 Se lleva a cabo usando Personal Competente — Personal competente y con la jerarquía y autoridad adecuadas lleva a cabo actividades de control con diligencia
 - 53 Se reevalúa las políticas y procedimientos — La dirección revisa periódicamente las actividades de control para determinar que siguen siendo relevantes, y las
 - (Otros puntos de enfoque específicos de la entidad, si hubiere)

Resumen de Controles destinados a llevar a cabo (tener una seguridad razonable) el Principio 12

Deficiencias Aplicables al Principio 12				
No. de Identificación	Descripción de la deficiencia de control interno	Evalue preliminarmente la gravedad de la		Enumere las deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia de control interno.
		Severidad Preliminar - Es la deficiencia de control interno una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios/ Controles Compensatorios	
Evaluar las deficiencias identificadas dentro del principio: *		<Explicación>		
Evaluar el principio usando su Criterio Profesional.**		Si / No	Explicación / Conclusión	
Esta el principio presente?				
Esta el principio funcionando?				

* Nota: Registre las deficiencias en la Plantilla Resumen de Deficiencias.
 ** Si se determina que existe una deficiencia grave, la administración debe llegar a la conclusión de que el Principio no está presente ni funcionando y que el sistema de control interno no es efectivo.

Evaluación de Principios—Información y Comunicación

Principio 13: Usa Información Relevante

- Puntos de Enfoque**
- 54 Identifica los Requerimientos de Información — Existe un proceso para identificar la información requerida y esperada para respaldar el funcionamiento de los
 - 55 Capta Fuentes Internas y Externas de Datos — Los sistemas de información captan fuentes de datos tanto internas como externas.
 - 56 Procesa Datos Relevantes y los transforma en Información — Los Sistemas de información procesan y transforman datos relevantes en información de utilidad.
 - 57 Mantiene la Calidad a lo largo de todo el Proceso — Los sistemas de información producen información en el momento oportuno que sea actualizada, precisa,
 - 58 Evalúa Costos y Beneficios — La naturaleza, cantidad y precisión de la información comunicada es proporcional y apoya la consecución de los objetivos.
 - (Otros puntos de enfoque específicos de la entidad, si hubiere)

Resumen de Controles destinados a llevar a cabo (tener una seguridad razonable) el Principio 13

Deficiencias Aplicables al Principio 13				
No. de Identificación	Descripción de la deficiencia de control interno	Evalue preliminarmente la gravedad de la		Enumere las deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia de control interno.
		Severidad Preliminar - Es la deficiencia de control interno una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios/ Controles Compensatorios	
Evaluar las deficiencias identificadas dentro del principio: *		<Explicación>		
Evaluar el principio usando su Criterio Profesional.**		Si / No	Explicación / Conclusión	
Esta el principio presente?				
Esta el principio funcionando?				

* Nota: Registre las deficiencias en la Plantilla Resumen de Deficiencias.
 ** Si se determina que existe una deficiencia grave, la administración debe llegar a la conclusión de que el Principio no está presente ni funcionando y que el sistema de control interno no es efectivo.

Principio 14: Se Comunica Internamente

Puntos de Enfoque

- 59 Comunica Información de Control Interno — Existe un proceso destinado a comunicar la información necesaria para permitir que todo el personal entienda y lleve
- 60 Se comunica con el Consejo de administración — Existe comunicación entre la dirección y el Consejo de administración para que ambas partes dispongan de la
- 61 Facilita líneas de comunicación independientes — Existen canales de comunicación independientes, tales como líneas éticas o canales de denuncia, que están
- 62 Selecciona Métodos de Comunicación Relevantes — El método de comunicación considera el tiempo, la audiencia a la que se dirige y la naturaleza de la
 - (Otros puntos de enfoque específicos de la entidad, si hubiere)

Resumen de Controles destinados a llevar a cabo (tener una seguridad razonable) el Principio 14

Deficiencias Aplicables al Principio 14

No. de Identificación	Descripción de la deficiencia de control interno	Evalúe preliminarmente la gravedad de la		Enumere las deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia de control interno.
		Severidad Preliminar - Es la deficiencia de control interno una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios/ Controles Compensatorios	

Evaluar las deficiencias identificadas dentro del principio: * <Explicación>

Evaluar el principio usando su Criterio Profesional:** Si / No Explicación / Conclusión

Esta el principio presente?

Esta el principio funcionando?

* Nota: Registre las deficiencias en la Plantilla Resumen de Deficiencias.
 ** Si se determina que existe una deficiencia grave, la administración debe llegar a la conclusión de que el Principio no está presente ni funcionando y que el sistema de control interno no es efectivo.

Principio 15: Se Comunica Externamente

Puntos de Enfoque

- 63 Se comunica con terceros externos — Existen procesos destinados a comunicar información relevante y oportuna a las partes externas incluyendo accionistas,
- 64 Permite las comunicaciones Entrantes — La existencia de canales de comunicación abiertos permiten la contribución de clientes, consumidores, proveedores,
- 65 Se comunica con el Consejo de administración — La información relevante resultante de evaluaciones llevadas a cabo por personal externo se comunica al
- 66 Proporciona líneas de comunicación independientes — Existen canales de comunicación independientes, tales como líneas éticas o canales de denuncia, que
- 67 Selecciona el métodos de Comunicación pertinente — El método de comunicación considera el tiempo, la audiencia a la que se dirige y la naturaleza de la
 - (Otros puntos de enfoque específicos de la entidad, si hubiere)

Resumen de Controles destinados a llevar a cabo (tener una seguridad razonable) el Principio 15

Deficiencias Aplicables al Principio 15

No. de Identificación	Descripción de la deficiencia de control interno	Evalúe preliminarmente la gravedad de la		Enumere las deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia de control interno.
		Severidad Preliminar - Es la deficiencia de control interno una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios/ Controles Compensatorios	

Evaluar las deficiencias identificadas dentro del principio: * <Explicación>

Evaluar el principio usando su Criterio Profesional:** Si / No Explicación / Conclusión

Esta el principio presente?

Esta el principio funcionando?

* Nota: Registre las deficiencias en la Plantilla Resumen de Deficiencias.
 ** Si se determina que existe una deficiencia grave, la administración debe llegar a la conclusión de que el Principio no está presente ni funcionando y que el sistema de control interno no es efectivo.

Evaluación de Principio — Actividades de Monitoreo

Principio 16: Lleva a cabo Evaluaciones Continuas y/o Separadas

Puntos de Enfoque

- 68 Considera una combinación de Evaluaciones Continuas y Separadas — La dirección incluye un conjunto equilibrado de evaluaciones continuas y separadas.
- 69 Considera la Velocidad del Cambio — La dirección considera la velocidad de los cambios en la entidad y en los procesos de negocio al momento de seleccionar
- 70 Establece referencias para las evaluaciones — El diseño y el estado actual de un sistema de control interno son utilizados como referencia para las evaluaciones
- 71 Utiliza Personal Experto — Los evaluadores que realizan las evaluaciones continuas y separadas tienen suficientes conocimientos para entender lo que está
- 72 Se Integra con los Procesos del Negocio — Las evaluaciones continuas se integran en los procesos del negocio y se adaptan a las condiciones cambiantes.
- 73 Ajusta el Alcance y la Frecuencia — La dirección modifica el alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas en función de los riesgos.
- 74 Se Evalúa Objetivamente — Las evaluaciones separadas se realizan periódicamente con el fin de obtener retroalimentación objetiva.
 - (Otros puntos de enfoque específicos de la entidad, si hubiere)

Resumen de Controles destinados a llevar a cabo (tener una seguridad razonable) el Principio 16

Deficiencias Aplicables al Principio 16

No. de Identificación	Descripción de la deficiencia de control interno	Evalúe preliminarmente la gravedad de la		Enumere las deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia de control interno.
		Severidad Preliminar - Es la deficiencia de control interno una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios/ Controles Compensatorios	

Evaluar las deficiencias identificadas dentro del principio: * <Explicación>

Evaluar el principio usando su Criterio Profesional:** Si / No Explicación / Conclusión

Esta el principio presente?

Esta el principio funcionando?

* Nota: Registre las deficiencias en la Plantilla Resumen de Deficiencias.
 ** Si se determina que existe una deficiencia grave, la administración debe llegar a la conclusión de que el Principio no está presente ni funcionando y que el sistema de control interno no es efectivo.

Principio 17: Evaluación y Comunicación de Deficiencias**Puntos de Enfoque**

75 *Evalúa los resultados* — La dirección o el Consejo de administración, según corresponda, analiza los resultados de las evaluaciones continuas y separadas.

76 *Comunica las Deficiencias* — Las deficiencias se comunican a aquellas partes responsables de tomar acciones correctivas, así como a la alta dirección y al

77 *Monitorea Acciones Correctivas* — La dirección hace seguimientos para determinar si las deficiencias se corrigen de manera oportuna.

- (Otros puntos de enfoque específicos de la entidad, si hubiere)

Resumen de Controles destinados a llevar a cabo (tener una seguridad razonable) el Principio 17

Deficiencias Aplicables al Principio 17

No. de Identificación	Descripción de la deficiencia de control interno	Evalúe preliminarmente la gravedad de la		Enumere las deficiencias de control interno relacionadas con otro principio que pudieran incidir sobre esta deficiencia de control interno.
		Severidad Preliminar - Es la deficiencia de control interno una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios/ Controles Compensatorios	

Evaluar las deficiencias identificadas dentro del principio: *

<Explicación>

Evaluar el principio usando su Criterio Profesional.**

Si / No

Explicación / Conclusión

Esta el principio presente?

Esta el principio funcionando?

* Nota: Registre las deficiencias en la Plantilla Resumen de Deficiencias.

** Si se determina que existe una deficiencia grave, la administración debe llegar a la conclusión de que el Principio no está presente ni funcionando y que el sistema de control interno no es efectivo.

