

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua

UNAN – Managua

Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo

FAREM – Carazo

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas



Informe final de Seminario de Graduación para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública y Finanzas

Tema: Propuesta del diseño de un manual de control interno contable en empresas en instituciones.

Subtema: Propuesta del diseño de un manual de control interno contable del área de cuentas por cobrar en la empresa Finca Santa Clara, ubicada en el municipio de Jinotepe, departamento de Carazo durante el II semestre del año 2016.

Autores:

No. Carné

Br. Calero Rosales José Manuel

12 – 09025 – 5

Br. Fajardo López Róger Danilo

12 – 09116 – 8

Tutor:

Lic. Brenda Carolina Toledo Narváez.

Jinotepe, Diciembre 2016

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua

UNAN – Managua

Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo

FAREM – Carazo

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas



**Informe final de Seminario de Graduación para optar al título de Licenciado en
Contaduría Pública y Finanzas**

Tema: Propuesta del diseño de un manual de control interno contable en empresas en instituciones.

Subtema: Propuesta del diseño de un manual de control interno contable del área de cuentas por cobrar en la empresa Finca Santa Clara, ubicada en el municipio de Jinotepe, departamento de Carazo durante el II semestre del año 2016.

Autores:

No. Carné

Br. Calero Rosales José Manuel

12 – 09025 – 5

Br. Fajardo López Róger Danilo

12 – 09116 – 8

Tutor:

Lic. Brenda Carolina Toledo Narváez.

Jinotepe, Diciembre 2016

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo primeramente a Dios, por regalarnos sabiduría y salud para cumplir nuestras metas propuestas, al darnos el privilegio de vivir, guiándonos por el buen camino que permita el crecimiento profesional y el cumplimiento de nuestras responsabilidades.

A mi familia, que me ha dado la motivación día a día con sus sabios consejos, con su apoyo económico y moral, por transmitirme valores y principios que son un elemento fundamental para el desarrollo personal.

A los docentes, por guiarme en el amplio camino del saber, lo que permitirá desenvolverme con eficiencia en el campo laboral, contribuyendo al desarrollo de mi país.

Br. José Manuel Calero Rosales

Dedico este trabajo a:

Mis padres Rosario y Róger, por su apoyo incondicional durante estos años, su ejemplo en transmitirme valores para ser una persona de bien, superseverancia que los caracteriza, sacrificio, motivación constante para lograr mis metas propuestas y hacer realidad nuestros sueños; como es la de verme hecho hoy un profesional.

A mis abuelitos, por su amor y sus sabios consejos que perdurarán a lo largo de mi vida.

A mi hermano Fernando Javier, a mi hija Diana Nikolle y a Abigail por su compañía y momentos de alegría compartidos.

Br. Róger Danilo Fajardo López

Agradecimientos

A Dios, por su amor y su bondad para conmigo al estar presente en todo momento de mi vida, darme las fuerzas y sabiduría para no desistir en los momentos difíciles.

A mi familia, por depositar todo su amor, confianza y motivación en todo momento, aconsejándome para tomar decisiones correctas.

A los docentes, por su esfuerzo, dedicación y amistad, que contribuyeron en el alcance de mi meta.

A mis compañeros de equipo, por la convivencia compartida a través de todo este tiempo que hoy nos hace llegar junto a nuestra meta.

Br. José Manuel Calero Rosales

Agradezco a Dios, por regalarme la vida, su infinito amor y misericordia, dotarme de sabiduría, perseverancia, gozar de las facultades físicas, mentales, guiar mis pasos, fortalecer mi corazón, mente y poner personas que me han servido de apoyo, compañía al brindarme sus sabios consejos durante el proceso de mi formación académica.

A la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, por acogernos y brindarnos la oportunidad de prepararme en un ambiente sano, inculcar valores para desempeñarme como un excelente profesional que contribuya al desarrollo de nuestra Patria.

A nuestros docentes, por su paciencia y tolerancia a lo largo de nuestra formación universitaria en las diferentes etapas para formarnos como profesionales. Eterna gratitud a mi tutora Lic. Brenda Carolina Toledo Narváez de quien recibí su guía y su incondicional apoyo en la elaboración del presente trabajo.

Br. Róger Danilo Fajardo López



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
UNAN-MANAGUA

“¡A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD!”

TEL: 25322668/25322684, EXT.: 114 E-MAIL: depto.ceconom.faremc@unan.edu.ni

“Año de la Madre Tierra”

VALORACIÓN DEL DOCENTE

Jinotepe, 06 de Diciembre del 2016

MSc. Elvira Azucena Sánchez
Directora Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas
Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo

Por este medio hago entrega formal, del informe de seminario de graduación, bajo el Tema: **Propuesta del diseño de un manual de control interno contable en empresas e instituciones**, presentado por los(as) bachilleres:

Nombres y Apellidos	Carné
José Manuel Calero Rosales	12-09025-5
Róger Danilo Fajardo López	12-09116-8

Siendo el subtema: **Propuesta del diseño de un manual de control interno contable del área de Cuentas por Cobrar en la empresa Finca Santa Clara, ubicada en el municipio de Jinotepe, departamento de Carazo durante el II semestre del año 2016.**

El cual ha cumplido con los requisitos establecidos de acuerdo a la normativa de Seminario de Graduación. Este trabajo ha contribuido a desarrollar habilidades y adquirir conocimientos relacionados al perfil de la carrera, ajustados a las exigencias del entorno económico y laboral del país.

Por lo anterior apruebo este trabajo, y por tanto puede ser defendido de acuerdo a los procedimientos académicos establecidos por la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-Managua, para ostentar al título de Licenciatura en Contaduría Pública y Finanzas.

Sin más que agregar me despido, deseando bendiciones a usted y a cada persona que lea este documento, el cual es el resultado de mucho esfuerzo y dedicación.

Atentamente,

Lic. Brenda Carolina Toledo Narváez
Tutora Seminario de Graduación

Cc. Archivo

Índice

1. Introducción del tema y subtema	1
2. Justificación.....	3
3. Objetivos.....	4
3.1. Objetivo General.....	4
3.2. Objetivos Específicos.....	4
4. Desarrollo del subtema	5
4.1. Generalidades de la empresa	5
4.1.1. Antecedentes.....	5
4.1.2. Reseña histórica.....	6
4.1.3. Ubicación geográfica	7
4.1.4. Misión	7
4.1.5. Visión.....	7
4.1.6. Objetivos de la empresa.....	8
4.1.7. Valores	8
4.1.8. Estructura organizacional	10
4.2. Marco teórico	11
4.2.1. Control Interno.....	11
4.2.1.1. Definición	11
4.2.1.2. Clasificación del control interno	12
4.2.1.3. Objetivos del sistema de control interno.....	13
4.2.1.4. Características del sistema de control interno	14
4.2.1.5. Estructura del proceso de control.....	15
4.2.1.6. Componentes del control interno.....	15
4.2.1.7. Principios de control interno.....	18
4.2.1.8. Responsabilidad del control interno	19
4.2.2. Manual de control interno contable	20
4.2.2.1. Definición de manual de control interno contable	20
4.2.2.2. Importancia	21
4.2.2.3. Objetivos	22
4.2.2.4. Pasos para la elaboración de un manual de control interno contable ..	23

4.2.3.	Funciones y medidas de control interno en una empresa en el área de cuentas por cobrar.....	27
4.3.	Diagnóstico de la situación actual del área de Cuentas por Cobrar.	29
4.3.1.	Descripción del área	29
4.3.2.	Funciones generales del área.....	30
4.3.3.	Procedimientos actuales	32
4.3.4.	Formatos utilizados en el área.....	35
4.3.5.	Evaluación al control interno del área de Cuentas por Cobrar.....	36
4.4.	Propuesta del diseño de un manual de control interno contable	39
4.4.1.	Introducción	39
4.4.2.	Objetivos del manual	40
4.4.3.	Políticas.....	41
4.4.4.	Normas.....	44
4.4.5.	Alcance.....	45
4.4.6.	Procedimientos.....	46
4.4.7.	Flujogramas	49
4.4.8.	Formatos e instructivos.....	53
4.4.9.	Presupuesto del diseño de un manual de control interno contable	66
4.4.9.1.	Presupuesto global de la propuesta.....	66
5.	Conclusiones.....	67
6.	Bibliografía.....	68
7.	Anexos	69
	Anexo N° 1. Carta de Solicitud de información a la empresa	70
	Anexo N° 2. Generalidades de la empresa.....	71
	Anexo N° 3. Entrevista control interno cuentas por cobrar	72
	Anexo N° 4. Cuestionario control interno cuentas por cobrar	74
	Anexo N° 5. Factura.....	76
	Anexo N° 7. Informe de ventas y caja	78
	Anexo N° 8. Nota de debito	79
	Anexo N° 9. Nota de crédito.....	80
	Anexo N° 10. Propuesta de organigrama	81

Anexo N° 11. Presupuesto de personal de investigación	82
Anexo N° 12. Presupuesto de tutoría.....	82
Anexo N° 13. Presupuesto de material y suministros.....	82
Anexo N° 14. Presupuesto de servicios.....	83
Anexo N° 15. Presupuesto de transporte	83
Anexo N° 16. Presupuesto de gastos varios	84

Resumen

En la ejecución del presente trabajo se presenta una información general del quehacer de la Empresa Finca Santa Clara: antecedentes, breve reseña histórica, estructura organizacional, visión, misión y objetivos; seguidamente se abordó la fundamentación teórica relacionado a la temática del Control Interno y del Manual de Control Interno Contable tomando en consideración cada uno de sus componentes o elementos que sirvieron de insumo para elaborar la propuesta de diseño de este documento aplicado al área de Cuentas por Cobrar de dicha empresa.

Cabe mencionar que para la elaboración de esta propuesta fue necesario realizar un diagnóstico que nos permitió conocer las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades de la empresa. Los resultados sirvieron de base para analizar particularmente las dificultades que presenta en la actualidad la ejecución del control interno donde se detectó la ausencia del área de Cuentas por Cobrar.

La propuesta de diseño de un Manual de Control Interno del área de Cuentas por Cobrar de Finca Santa Clara permitirá que las personas involucradas en la ejecución de las operaciones la realicen de forma eficiente y eficaz, contribuyendo al logro de los objetivos de la empresa, en el cual se establecen los objetivos, políticas, normas, procedimientos, formatos e instructivos para la ejecución del registro de lo antes mencionado.

1. Introducción del tema y subtema

La implementación del manual de control interno contable se ha basado en la necesidad de generar controles y medidas que fortalezcan la transparencia y el buen manejo de los recursos financieros con los que cuenta la Finca Santa Clara, para ello se hace indispensable que todos los actores directos e indirectos de dicha información determinen las acciones necesarias para asegurar el desempeño de las funciones que le han sido asignadas por la ley y los reglamentos, para el cumplimiento de los fines del proceso contable.

La empresa en el giro de su negocio presenta como una de sus principales actividades la venta de sus productos terminados; bajo la modalidad de crédito, sin embargo carece de un manual de control interno contable que le permita darle el seguimiento y control del mismo.

En el transcurso de la elaboración del trabajo la mayor dificultad encontrada fue la dispersión de las actividades propias del crédito y cobranza en personal con poco dominio en la materia, así como la falta de coordinación entre ellas.

Una de las mayores dificultades que presenta Finca Santa Clara en el ejercicio de sus operaciones es la falta de control y seguimiento sistemático a las cuentas por cobrar a sus clientes, lo que hace necesario proporcionar a las personas involucradas en el área un documento, que garantice mediante su apropiación y puesta en práctica un mejor desempeño de sus funciones, por tal razón ponemos en sus manos esta propuesta de Manual de Control Interno Contable de Cuentas por Cobrar para su consideración y sirva de orientación al buen funcionamiento de las operaciones ejecutadas.

Para el desarrollo de este trabajo se utilizó una metodología cualitativa, partiendo de la planificación con la participación de dos personas, luego procedimos a la recopilación de la información haciendo uso de la investigación documental (informes y memorias) y la investigación documental (entrevistas, encuestas, observación directa y conversaciones con personas conocedoras del tema), posteriormente la información captada se ordenó y analizó en orden lógico para proceder a la elaboración del manual.

La presente propuesta de manual orienta a la empresa al cumplimiento de los objetivos de control interno contable que debe existir en el área de cuentas por cobrar, direccionando las actividades que se encaminan al fortalecimiento y manejo adecuado de todos los procesos contables.

2. Justificación

El presente trabajo tiene como finalidad diseñar un manual de control interno contable del área de Cuentas por Cobrar en la empresa Finca Santa Clara. Con la elaboración de dicha propuesta se pretende proveer a la empresa lineamientos correctos para su registro, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una empresa o institución.

Las fuentes de información son instrumentos para el conocimiento, búsqueda y acceso a la información. Por tal razón se aplicaran fuentes primarias, secundarias y técnicas que permiten la recopilación de información para enunciar las teorías que sustentan el estudio de los procesos haciendo énfasis en el área de Cuentas por Cobrar; lo que permitirá tener un conocimiento más amplio de su sistematización contable respecto a dicha área.

Este trabajo investigativo, permitirá poner en práctica las herramientas adquiridas en las asignaturas cursadas y relacionadas al área de investigación y de esta forma consolidar nuestros conocimientos teóricos y prácticos. A la empresa para la cual está orientado el mismo, le beneficiará de forma directa, lo que le permitirá mejorar los procesos de registro de sus cuentas por cobrar, seguimiento y posteriormente elaborar estrategias de recuperación de fondos mejorando la liquidez de la entidad. Asimismo, servirá de incentivo para que otros estudiantes continúen o inicien una investigación relacionada al tema en estudio.

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Diseñar un manual de control interno contable del área de Cuentas por Cobrar en la empresa Finca Santa Clara, ubicada en el municipio de Jinotepe, departamento de Carazo, durante el II semestre del año 2016.

3.2. Objetivos Específicos

- 1) Conocer las generalidades de la empresa.
- 2) Establecer un marco teórico que permita una base técnica del tema en estudio.
- 3) Elaborar un diagnóstico de la situación actual del área de cuentas por cobrar.
- 4) Elaborar propuesta de un manual de control interno contable del área cuentas por cobrar.

4. Desarrollo del subtema

4.1. Generalidades de la empresa

4.1.1. Antecedentes

En 1990 en el terreno correspondiente a la finca, pertenecía a una cooperativa dedicada al cultivo del café. Cuando adquirieron la propiedad ya era un terreno completamente árido, pasaron tres años sin energía eléctrica, por carencia de este servicio público, lo que no impidió al matrimonio aunar esfuerzos para convertir poco a poco este espacio en un ambiente con características totalmente distinta: un ambiente agroecológico sembrando árboles frutales y hortalizas, siendo los principales frutos los cítricos, albahaca, lechuga, brócoli y otras cuyas cosechas inicialmente fueron de autoconsumo y posteriormente fueron comercializando en fresco en el mercado local.

La formación profesional de ambos, Dominique, como Sociólogo con experiencia laboral en la promoción de desarrollo campesino y Lilliam, Agrónoma con especialidad Agroforestal, ambos con visión de respeto por la naturaleza han demostrado placer en la actividad agrícola, esto les ha facilitado ir construyendo el espacio anhelado para su familia.

El área inicial de la finca era de 4 manzanas, el área sembrada fue creciendo demandando mano de obra para su mantenimiento lo que inicialmente era atendido por Dominique y María Lilliam y en algunas actividades que realizaban en conjunto con sus hijos ya no era suficiente por lo que deciden contratar a personal para las labores del campo, cuatro jóvenes algunos hermanos los que fueron entrenados por los propietarios en la filosofía del cultivo orgánico.

En el año 2003 ampliaron el área de cultivo a 6 mzs., se inició la transformación de los productos de la misma, destinado a un espacio físico de la casa de forma independiente, para la elaboración de mermeladas, jaleas, conservas en aceite y otros los que han sido comercializados en forma personal en el mercado de Managua. La empresa ha sido desarrollada con un capital propio.

4.1.2. Reseña histórica

La familia Ruegsegger – Down, decide constituirse como una PYME familiar e inicia sus operaciones el 1º de enero del año 2006, inaugurando su planta de procesamiento construida conforme las normas de Buenas Prácticas de Manufacturas (BPM), con la finalidad de la elaboración de productos alimenticios para el consumidor final y de productos a granel de calidad para la industria alimenticia nacional.

Conforme al transcurso de los años la Finca Santa Clara incorporó nuevas líneas de productos con el objetivo de llegar a nuevos clientes, elaborar productos de calidad, procesados sin aditivos, teniendo en cuenta la filosofía agroecológica impuesta por los dueños.

Del 2007 al 2013, los avances de infraestructura y adquisición de maquinaria fueron fundamentales; como empresa productora logra un crecimiento en el mercado nacional pasando a un nivel mayor de producción y ventas.

Durante el 2013, se mantuvieron los principios y compromisos sociales ambientales sin perder el enfoque de calidad, en cuanto a la elaboración de nuestros productos, llegando a finales del año 2013 al punto de equilibrio donde el nivel de ingresos cubre los costos fijos y los costos variables.

A inicios del año 2014, son establecidas relaciones y alianzas comerciales que harán posible el crecimiento de la empresa, la exportación de nuestros productos y el reconocimiento internacional como empresa agroecológica.

Actualmente, se mantienen lazos con importantes empresas nacionales, una de ellas es productos lácteos la perfecta, que es el principal cliente para la compañía. Podemos mencionar a Corporación de Supermercados Unidos (C.S.U.) de Nicaragua y

Price Smart, que son empresas motores de producción constante para la Finca Santa Clara.

4.1.3. Ubicación geográfica

Finca Santa Clara se encuentra ubicada en el municipio de Jinotepe, departamento de Carazo en la siguiente dirección: de la Cruz de Guadalupe 500vrs al sur.

4.1.4. Misión

Finca Santa Clara es una empresa familiar dedicada:

- ✓ Al procesamiento de frutas, hortalizas y hojas proveniente de preferencia de productores agroecológicos.
- ✓ A contribuir activamente al desarrollo de un mercado local para los productos agroecológicos.
- ✓ A la consolidación del movimiento agroecológico en Carazo.

4.1.5. Visión

Producir como empresa Finca Santa Clara es una empresa conocida a nivel nacional por la alta calidad de sus productos, su contribución al desarrollo agroecológico y su responsabilidad social. Ha establecido alianzas sólidas con sus proveedores, clientes y distribuidores a nivel local, nacional e internacional. Representa para los productores agroecológicos una fuente sensible de ingresos, se centra en la promoción de la agroecológica, su responsabilidad social y ambiental.

4.1.6. Objetivos de la empresa

Objetivo General:

Finca Santa Clara tiene como objetivo fundamental la promoción del movimiento agricultura agroecológica en el departamento de Carazo y la transformación de frutas y hortalizas en productos gourmet, para contribuir al consumo de un producto sano libre de preservantes, colorantes y aditivos.

Objetivos específicos:

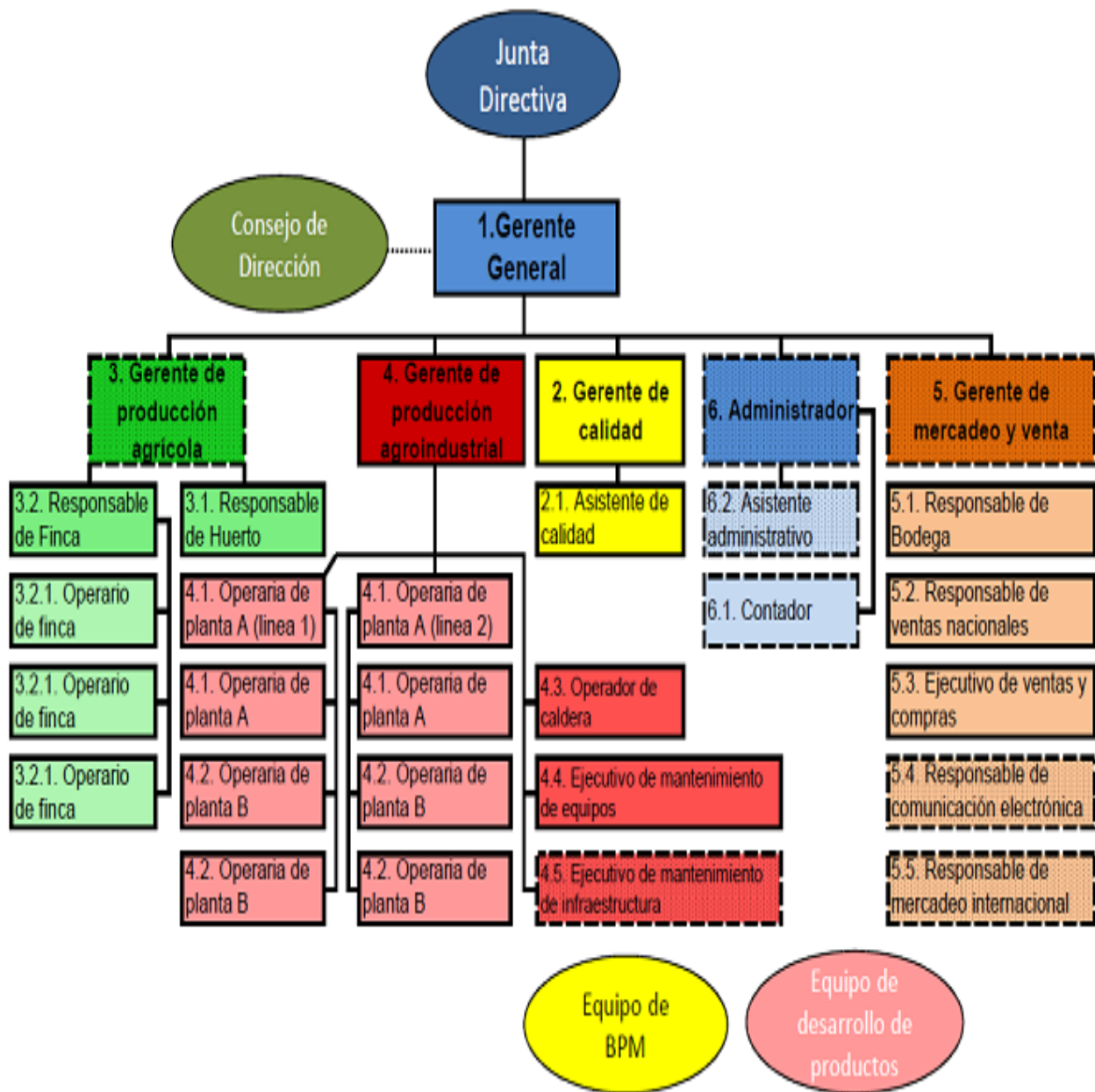
- ✓ Impulsar el movimiento agroecológico en el departamento de Carazo promoviendo organizaciones con el uso procedimientos y técnicas propias de agricultura agroecológica.
- ✓ Establecer alianzas con productores agroecológicos para el fortalecimiento del movimiento agroecológico.
- ✓ Elaborar productos inocuos mediante la transformación de frutas y hortalizas cumpliendo con las normas de buenas prácticas de manufacturas establecidas en nuestro país.

Distribuir nuestros productos a nivel nacional, centroamericano, Estados Unidos y algunos países europeos

4.1.7. Valores

La empresa no posee valores.

4.1.8. Estructura organizacional



4.2. Marco teórico

4.2.1. Control Interno

4.2.1.1. Definición

(Mantilla B, 2008) amplia al referir que: “El control interno es diseñado e implementado por la administración para tratar los riesgos de negocio y de fraude identificados que amenazan el logro de los objetivos establecidos, tales como la confiabilidad de la información financiera”. (p.12).

Es decir, que los controles son implementados por la administración para evitar los contingentes riesgos que puedan producirse.

En un sentido concreto los controles tienden a ser punto clave para la toma de decisiones. En sí, es una herramienta que es puesta como un lineamiento establecido para la adquisición de información confiable y de gestiones efectivas, para la realización de las actividades administrativas como contables para la buena toma de decisión de la entidad o empresa.

De acuerdo a los autores (Cook y Winkle, 2006), definen el Control Interno como: "el sistema interior de una compañía que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados para proteger los activos, obtener la exactitud y la confiabilidad de la contabilidad.

En base a lo anterior el control interno es el conjunto de métodos y procedimientos utilizados para controlar los recursos de una empresa, permitiendo tener un control sistemático de todas las operaciones que se realizan dentro de la entidad, lo cual beneficia el cumplimiento de metas y objetivos.

4.2.1.2. Clasificación del control interno

4.2.1.2.1. Control contable

Según (Estupiñan, 2006) como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge, como un instrumento, el control interno contable, con los siguientes objetivos:

- Que todas las operaciones se registren: oportunamente, por el importe correcto, en las cuentas apropiadas, en el periodo contable en que se lleva a cabo, con el objetivo de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos.
- Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales y específicas de la administración.
- Que todo lo contabilizado exista y que lo que existe este contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.
- Que el acceso de los activos se permita solo de acuerdo con autorización administrativa.

De acuerdo a (Alvarez y Ortiz, 2010) el control contable comprende el plan de organización y los procedimientos que se requieren para la salvaguarda de los activos y la confiabilidad de los estados financieros, y en consecuencia proporcionar una seguridad razonable de que:

1. Las transacciones se llevan a cabo con autorización general o específica de la gerencia.
2. Las transacciones se registran según se requiere:
 - Para permitir la preparación de los estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad, o cualquier otro criterio aplicable.
 - Para mantener el registro contable de los activos.
3. El acceso de los activos se permite solamente de acuerdo con la autorización de la gerencia.

4. El registro de los activos se comparara con los activos existentes y se actuara adecuadamente con respecto a cualquier diferencia.

Con respecto a lo anterior el control interno contable se compone de métodos y procedimientos que interactúan estrechamente en la salvaguarda de los bienes y exactitud de los registros financieros.

4.2.1.3. Objetivos del sistema de control interno

(Samuel, 2005), contribuye al especificar dos objetivos en el control interno contable los cuales son:

- a) Generar información financiera con las características fundamentales de relevancia y representación fiel en procura de lograr gestión eficiente, transparencia, rendición de cuentas y control.
- b) Establecer políticas que orienten el accionar administrativo de la entidad en cuanto a la producción de información financiera que cumpla con las características fundamentales de relevancia.

De acuerdo a (Gaitan, 2006) entre los objetivos del control interno se encuentran:

- Salvaguardar los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y financieros, que son utilizados por la dirección para una adecuada toma de cisiones.
- Incentivar la eficiencia en el uso de los recursos.
- Estimular el seguimiento de las prácticas decretadas por la gerencia.
- Promover, evaluar y velar por la seguridad, calidad y la mejora continua de todos los procesos en general.

De lo antes mencionado entre los objetivos de un sistema de control interno es velar por la custodia y salvaguarda del patrimonio de las instituciones a través del establecimiento de métodos, políticas y procedimientos adoptados por la alta gerencia.

4.2.1.4. Características del sistema de control interno

De acuerdo con las (Contraloría General de la República, 2009, pág. 4) establece que el sistema de control interno debe reunir las siguientes características:

- Ser aplicable: el funcionamiento del sistema de control interno debe responder a las características propias de la institución.
- Ser completo: el sistema de control interno debe considerar la totalidad de la gestión institucional, y en el deben estar presentes los componentes orgánicos y funcionales.
- Ser razonable: el sistema de control interno debe estar diseñado para lograr los objetivos del sistema y para satisfacer con la calidad suficiente y necesaria las necesidades de la institución, con los recursos que esta posee y a un costo aceptable.
- Ser integrado: los componentes funcionales y orgánicos del sistema de control interno deben interrelacionarse adecuadamente e incorporarse en la gestión institucional.
- Ser congruentes: el sistema de control interno debe ajustarse a las necesidades, capacidades y demás condiciones institucionales y estar enlazado con el bloque de legalidad.

4.2.1.5. Estructura del proceso de control

Según (Gaitan, 2006) enfoca la estructura del control interno bajo los elementos de:

- Un plan de organización que provea segregación adecuada de las responsabilidades y deberes.
- Un sistema de autorizaciones y procedimientos de registro que provea adecuadamente un control razonable sobre activos, pasivos, ingresos y gastos.
- Prácticas sanas en el desarrollo de funciones y deberes de cada uno de los departamentos de la organización
- Recurso Humano de una calidad adecuada de acuerdo con las responsabilidades.

4.2.1.6. Componentes del control interno

4.2.1.6.1. Ambiente de control

Según (Arens y Mark, 2007) El ambiente de control consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actualidades generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización. Con el propósito de entender y evaluar el ambiente de control, se deben de considerar las partes más importantes de los componentes del control interno:

- Integridad y valores éticos
- Compromiso de la competencia
- Participación del consejo directivo
- Estructura organizativa
- Asignación de autoridad y responsabilidad.
- Políticas y prácticas de recursos humanos.

De acuerdo con el (Manual de normas técnicas de control interno, 2010) el ambiente de control define el conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de las instituciones desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Constituye el andamiaje para el desarrollo de las acciones y de allí deviene su trascendencia, pues como conjunción de medios, operadores y reglas previamente definidas traduce la influencia colectiva de varios factores en el establecimiento, fortalecimiento o debilitamiento de las políticas y procedimientos efectivos de la organización.

Como resultado de lo antes expuesto el ambiente de control hace referencia sobre las normas y procedimientos de controles adoptados por cada una de las personas dentro de la organización, además de ser la base del resto de los componentes del control interno por su atribución en la constitución de métodos para el cumplimiento del sistema de control interno.

4.2.1.6.2. Sistema contable

La perspectiva de (Álvarez, 2014) es que un Sistema de contabilidad es una estructura organizada mediante la cual se recogen las informaciones de una empresa como resultado de sus operaciones, valiéndose de recursos como formularios, reportes, libros etc. y que presentados a la gerencia le permitirán a la misma tomar decisiones financieras.

(Luis Perez Jimenez, 2012, pág. 65) Afirma que el sistema contable proporciona todo los métodos y registros esenciales para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar las transacciones de una entidad a fin de obtener la mejor y mayor y más rápida información además debe de salvaguardar los activos de la empresa y satisfacer requisitos legales un sistema contable efectivo.

Con respecto a lo anterior un sistema contable son normas, pautas, procedimientos para controlar las operaciones y suministrar información financiera de una empresa, por medio de la organización, clasificación y cuantificación de la información.

4.2.1.6.3. Procedimientos de control

Por lo que se refiere a (Romero,Duran y Zometa, 2011, pág. 34) Los Procedimientos de control son el elemento adicional al ambiente de control y al sistema contable y consistente en las políticas y procedimientos establecidos por la gerencia para proporcionar una seguridad razonable en el logro de los objetivos de la entidad.

Según (Michell, 2011) los procedimientos de control son los siguientes:

1. Determinar los objetivos, planes y los estándares de medición.
2. Analizar los esperados contra lo actual.
3. Establecer las desviaciones.
4. Retroalimentar (informar para corregir las desviaciones o identificar áreas de mejora).

Los procedimientos de control es un conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas para cumplir con las actividades de un proceso para lograr obtener una información de manera confiable, los procedimientos son imprescindibles para la definición de los perfiles correspondiente a los cargos, y la asignación de responsabilidad.

4.2.1.7. Principios de control interno

Según (Rojas Díaz, 2007, pág. 44) el control interno implica que éste se debe diseñar tomando en cuenta los siguientes principios:

- El principio de igualdad: consiste en que el sistema de control interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.
- El principio de moralidad: todas las operaciones se deben realizar no sólo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad. Los valores morales surgen primordialmente en el individuo por influjo y en el seno de la familia, y son valores como el respeto, la tolerancia, la honestidad, la lealtad, el trabajo, la responsabilidad, etc. Los valores morales perfeccionan al hombre en lo más íntimamente humano, haciéndolo más humano, con mayor calidad como persona.
- El principio de eficiencia: vela porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y/o servicios se haga al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.
- El principio de economía: vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización.
- El principio de celeridad: consiste en que uno de los principales aspectos sujetos a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización, a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.
- Los principios de imparcialidad y publicidad: consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que

nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la información.

- El principio de valoración de costos ambientales: consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un valor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales sus operación pueda tenerlo.
- El principio del doble control: consiste en que una operación realizada por un trabajador en determinado departamento, sólo puede ser aprobada por el supervisor del control interno, si esta operación ya fue aprobada por el encargado del departamento. Cuando se efectúa la asignación de funciones, hay que tener presente que el trabajo que ejecuta un individuo, sea el complemento del realizado por otro, el objetivo es que ninguna persona debe poseer el control total.

4.2.1.8. Responsabilidad del control interno

Desde esta perspectiva (Padilla.Zuñiga, 2008) existe la necesidad de que las autoridades de las organizaciones tomen una posición proactiva y evalúen y reestructuren los controles internos. Se deben implementar controles efectivamente en los procesos de la organización, sin inhibir la realización del proceso operativo, lo suficientemente flexibles y adaptables al cambio de la organización, pero ante todo, el beneficio del logro del objetivo debe ser sopesado con su costo. Al mismo tiempo, los controles deben ser flexibles y adaptables para lidiar con un ambiente siempre cambiante, y así permanecer efectivos.

Según (Bryan Gomez y Jessica Tenesaca, 2016) nos explican que:

- La Dirección: es el responsable último, asume la titularidad del sistema, lidera el equipo directivo y revisa como los miembros controlan el negocio. estos a su vez

designan responsables dentro de su unidad, establecen controles internos específicos.

- El consejo de administración: los miembros de la administración tienen un pleno conocimiento sobre el control interno por lo que están encargados de orientar a los demás miembros de la entidad. con objetivos, capaces y curiosos. conocen todas las actividades de la entidad y vigilan el cumplimiento de estas.
- Auditores internos: su papel en la entidad es muy importante ya que ellos son los encargados de evaluar la eficacia del sistema de control y realizan los correctivos necesarios para mantenerlo a lo largo del tiempo. estos desarrollan un papel importante de supervisión.
- Empleados: son los miembros más importantes, ya que estos son los que pondrán en práctica el control interno y es responsabilidad de ellos cumplirlo de la mejor manera, estarán encargados de comunicar al nivel superior cualquier deficiencia que pudiera tener el control interno y que se presente en el transcurso de las operaciones.

De otra perspectiva la responsabilidad de control interno es la definición de responsabilidades y cumplimiento de las funciones del personal que conforma un organismo con el propósito de proveer información oportuna y proporcionar fuentes para sugerir mejoras en las debilidades que se presenten.

4.2.2. Manual de control interno contable

4.2.2.1. *Definición de manual de control interno contable*

Según (Cantú,Nora y Guajardo, 2008, pág. 68) “Manual contable, también llamado guía de contabilización, representa la estructura del sistema de contabilidad de una entidad económica. Se trata de un documento independiente en el que, además de los números y títulos de las cuentas, se describe de manera detallada lo que se debe

registrar en cada una de ellas junto con los documentos que dan soporte a la transacción así como lo que representa su saldo”

(Diaz W. O., 2007) Precisa lo siguiente: es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática, información e instrucciones para:

- El uso adecuado de la nomenclatura contable de una empresa.
- Para aplicar criterios consistentes en el uso de las cuentas.
- Para ayudar a obtener informes y estados financieros que presenten información confiable y de acuerdo a las necesidades de la empresa u organización.

Es evidente que el manual control interno es un documento que contiene las instrucciones e información sobre normas, políticas, funciones, procedimientos y mecanismos relacionados.

4.2.2.2. Importancia

Desde la perspectiva de (Yaremi Flores Calderón, 2006, pág. 25) el control interno representa para la empresa la notable importancia ya que observamos que acepta a las políticas procedimientos y estructura de la organización los métodos para asignar autoridad y la responsabilidad e inclusive el funcionamiento del consejo de administración, también está en relación con la confiabilidad de los estados contables, los sistemas de información, la eficacia y eficiencia operativa así como la reducción del riesgo de fraude.

El tamaño de la Empresa no es un factor que delimitará la importancia del sistema ya que en organizaciones donde existe un solo dueño el cual al igual que toma las decisiones, participa en la operación y requiere de un sistema contable, es viable contar con un sistema de control interno adecuado. En las pequeñas y medianas empresas que reclaman contar con información confiable se requiere que el control interno proporcione una mayor seguridad.

El contar con un control interno adecuado a cada tipo de empresa nos permitirá maximizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, para obtener mejores niveles de productividad; también ayudara a contar con recursos humanos motivados, capacitados, comprometidos con su organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad.

Se refiere al cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos, los cuales son punto de inicio y el principal soporte para llevar a cabo el desempeño de las funciones y las responsabilidades de cada departamento como la actividad de la organización, para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos.

4.2.2.3. Objetivos

Mencionan (Cantú,Nora y Guajardo, 2008)

Uno de los principales objetivos de un sistema contable es facilitar información financiera para que accionistas, acreedores y demás usuarios puedan analizar los resultados del negocio y evaluar el potencial futuro de la compañía. Esta información se presenta al final de cada período en los estados financieros, por lo cual todos los procedimientos de generación de información contable para la elaboración de los estados financieros debe ir encaminados a generarla de manera confiable y oportuna”

En el orden de las ideas anteriores los objetivos del control interno contable es brindar facilidad en la recolección de información financiera para colaborar con la implantación de acción a actividades para la evaluación del potencial futuro de la empresa y de esta manera evitar procesos que manifiesten negatividad ya sea de manera interna o externa de hechos que causen perjuicios y como resultado se obtengan el incumplimiento de los objetivos de la organización , para evitar esto debemos de crear planes de acción para el funcionamiento de la empresa de manera objetiva .

(Díaz W. , 2007) describe lo siguiente: para comprobar si la organización, cumple o alcanza los objetivos que persigue debe contar con manuales administrativos y contables, que sirvan de medio de control para que todo lo que ocurra en la vida diaria de la organización tienda al logro de sus objetivos.

Los manuales, tienen como propósito ser un instrumento de la administración en la que el personal determinado, incorpora eficiencia en la ejecución del trabajo, para alcanzar los objetivos de la empresa. Cuando se habla de eficiencia debe entenderse que se dice: en el menor tiempo, con el menor esfuerzo y al menor costo.

4.2.2.4. Pasos para la elaboración de un manual de control interno contable

Según plantea en su estudio (Rojas Díaz, 2007, págs. 62-67)

Los Pasos para la elaboración de un manual son los siguientes:

Como la elaboración de un manual es una tarea que requiere la ayuda de personal especializado principalmente en el área contable, lo cual naturalmente consume tiempo y recursos financieros, es necesario que antes de emprenderla, hagamos una lista bastante clara de los pasos que tenemos que seguir; a continuación los puntamos:

1. Planeación

Comprende decidir qué tareas hay que realizar, determinar la manera de efectuarlas, asignar los recursos que permitan llevarlas a cabo y, luego, supervisar la evolución para asegurarse de que se hagan.

Antes de iniciar la actividad de elaboración de manuales, debemos hacer un inventario de los recursos técnicos, humanos y financieros de las actividades que han de realizarse con el tiempo estimado que nos llevaremos en cada una

de ellas, así como, definir las actividades susceptibles de realizarse simultáneamente y las secuencias de las actividades relacionadas. Para planear adecuadamente la elaboración de un manual, podemos hacer uso de excelentes técnicas de planificación, a saber:

2. Investigación

Este paso nos permite conocer el sistema actual, nos pone en contacto con las características particulares de la entidad para la cual se está diseñando el manual, el tipo de organización de que se trate, en este caso particular comercial y las leyes que son aplicables. Para hacer una investigación, se hace uso de algunas técnicas que nos auxilian en este trabajo, tales como:

a.) Entrevista Consiste en mantener una conversación en forma personal con los encargados de cada tarea, para informarse sobre los procedimientos o formas de registro, auxiliándose de una hoja de trabajo, en donde se anota la información proporcionada.

Al Terminar de realizar todas las entrevistas, se releen las hojas de trabajo y, en caso de existir dudas, se vuelve a conversar con el entrevistado para limpiar o pulir los conceptos expresados.

Esta técnica de investigación se considera buena, pero debe complementarse con el empleo de otras técnicas, como la observación o la inspección, para evitar que el entrevistado pueda ocultar información o bien presentar las cosas mejor de los que en realidad son.

b.) Cuestionario Consiste en situar por escrito, las preguntas para ser respondidas también en forma escrita. En el caso de la elaboración de un

manual, es necesario conocer las necesidades de información que la empresa tiene en los diferentes departamentos o secciones que la conforman.

c.) Inspección Consiste en examinar los documentos, observar atentamente los libros o sistemas de registro, las políticas de la empresa, los procedimientos y toda aquella documentación que nos revele qué se hace en la empresa o qué se pretende hacer para poder proyectar un adecuado registro y presentación dentro de los estados financieros.

d.) Observación Es estar en el lugar de los hechos, ver la realización de ciertas operaciones, el funcionamiento de los procesos, del equipo, el traslado de bienes; para poder evaluar posteriormente, el registro, los procedimientos y la presentación más adecuados de las cuentas.

3. Análisis

El examinar todo con detenimiento en sus diferentes partes que lo conforman es indispensable para tener un manual correctamente diseñado. Por ello, los resultados de la investigación deben someterse a un riguroso análisis, para lo cual tendrá que considerar lo siguiente:

a.) Posibilidades o Alternativas

Casi siempre existen varias maneras de hacer las cosas y naturalmente, debe escogerse la mejor; en contabilidad se usan diferentes métodos, de valuación, de registro. Antes de elegir debe hacerse el correspondiente análisis tomando en cuenta lo más beneficioso para la empresa y para los usuarios de la información que se genere.

b.) Formas para el control y registro de las operaciones en una compañía, se necesita usar una serie de formularios, como: facturas, cheques, recibos de caja, ingresos y retiros de almacén y otros, aunque éstos pueden estar diseñados y en uso

cuando se elabora el manual, tienen que analizarse para ver si no presentan alguna dificultad de acuerdo al nuevo sistema y, según sea el caso, rediseñarse o modificarse; para esto debemos tener en cuenta que podemos contar con el asesoramiento de compañías que se dedican exclusivamente al diseño y reproducción de formas.

c.) Equipos también debe ser objeto de análisis, principalmente aquel que está relacionado con el registro de las operaciones contables, a fin de elaborar un manual adecuado para el equipo de registro a utilizarse.

d.) En el espacio del manual muchas veces se diseña como parte de una sistematización, la cual incluye entre otras cosas, la compra de un nuevo equipo de registro y el diseño de formas para el registro de las operaciones, es por ello que se debe estudiar el espacio en que debe ubicarse el departamento de contabilidad, el centro de cómputo, el almacén o bodega, la sala de ventas, la ubicación del personal, para que haya fluidez en la circulación de los documentos, buscando la mayor seguridad para el equipo, el buen flujo de los documentos y la mejor ubicación del personal atendiendo al espacio disponible y requerido.

e.) Selección de la Mejor Alternativa

Si examinamos las diferentes posibilidades o alternativas para un adecuado registro, las formas, el equipo, el espacio, es para seleccionar la mejor alternativa. Es importante, que dispongamos de tiempo para efectuar una adecuada selección de los métodos de registro, de las formas a utilizar, del equipo a usar, del espacio que necesita ocupar. Todo ello nos ayudará a la elaboración de un adecuado manual.

f.) Pruebas

En teoría podrían aparecer las mejores alternativas a escoger, pero esto necesita demostrarse en la práctica. Es por ello que para tener elementos de análisis, los métodos, las formas, el uso de diferentes cuentas, la presentación de los estados financieros debe probarse antes de usar el manual. Haciendo pruebas a medida que se va avanzando en la elaboración, con la ayuda de las personas usuarios, tanto con las que registran las operaciones como con las que utilizan la información, nos ayudará encontrar errores y poderlos corregir.

4.2.3. Funciones y medidas de control interno en una empresa en el área de cuentas por cobrar

Al organizar una empresa o parte de ella es necesario que se observen ciertos factores que contribuyen a una organización eficaz. En el departamento de Crédito y Cobranza se deben observar algunas funciones básicas, de acuerdo a (Calos V, 2013) son:

➤ Otorgamientos de los créditos

Otorgar créditos a los clientes que desean comprar mediante esta modalidad, en las condiciones que están establecidas por la empresa. Estudio de los estados financieros e información anexa: Para tener información financiera en la decisión de otorgar crédito.

➤ Gestión efectiva de la cobranza

Las gestiones de cobranza deben enfocarse a los clientes difíciles en sus pagos, considerando el motivo de dicho atraso. Informes a la gerencia: deberá presentar informes referentes a los créditos solicitados, los montos, si fueron aprobados o no.

➤ Control de personal a su cargo

Como jefe del departamento de crédito y cobranza existe la obligación de supervisar al personal a su cargo.

➤ **Determinación de malas deudas**

El riesgo de otorgar créditos ha ocasionado malas deudas que escapan a cualquier control interno. Es responsabilidad del jefe de crédito y cobranza identificar a los clientes con los que es inútil ejercitar acción alguna de jefe de crédito y cobranza identificar a los clientes con los que es inútil ejercitar acción alguna de cobranzas por considerarlos malos deudores.

➤ **Cobranzas por considerarlos malos deudores**

Verificación de documentos: Uno de los fundamentos del control interno dentro del departamento de cobranzas es verificar los documentos, para disminuir el riesgo de cartera vencida.

4.3. Diagnóstico de la situación actual del área de cuentas por cobrar.

4.3.1. Descripción del área

La principal fuente de ingresos de Finca Santa Clara es la venta de sus productos terminados en el mercado nacional, la distribución de éstos se realizan a través de visitas programadas en la zona del pacifico y norte de Nicaragua. La empresa utiliza dos canales de distribución: mayoristas y al detalle. Su mayor volumen es distribuido a mayoristas atendido por medio de ruteo, la atención al detalle se efectúa en las instalaciones de la empresa.

Cabe mencionar que del cien por ciento de las ventas el cinco por ciento están bajo la modalidad de ventas al contado y el noventa y cinco por ciento al crédito, éstas últimas son las que dan origen a las cuentas por cobrar y se encuentran debidamente soportadas por sus correspondientes facturas de crédito. Tal situación vuelve indispensable la recuperación de cartera para contribuir a la liquidez de la empresa.

La empresa en la actualidad no tiene definida un área de cuentas por cobrar, que realice las operaciones específicas de esta área dificultando el control y seguimiento de las actividades de cobranza.

Finca Santa Clara, en vista que el noventa y cinco por ciento de su facturación corresponde a ventas al crédito y al no contar con un área de cuentas por cobrar, la gerencia a determinado que algunas de la funciones correspondientes a esta área sean realizadas por personal correspondiente a otras áreas de trabajo, tales como: área de mercadeo y venta, contabilidad, calidad y gerencia general.

4.3.2. Funciones generales del área

En la actualidad, la empresa Finca Santa Clara como se señaló en el punto anterior al carecer de un área específica de Cuentas por Cobrar y tomando en consideración la importancia de la gestión cobro, tratando de cumplir con los procesos administrativos que se requieren ejecutar, realizó una selección de personal de diferentes áreas y se les asignó las siguientes funciones que se especifican a continuación:

La gerencia general es la responsable de:

- Asignar al personal para desempeñar las funciones específicas de cuentas por cobrar.
- Determinar las políticas del otorgamiento del crédito.
- Aprobar los créditos en base a las políticas establecidas.
- Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar.
- Autorizar el saneamiento de cartera de las cuentas incobrables.

La responsable de mercadeo y ventas cumple las siguientes funciones:

- Autorizar créditos hasta por el monto establecido en las políticas.
- Planificar las ventas y recuperaciones semanales.
- Emitir facturas a los clientes.
- Emitir recibos oficiales de caja a los clientes.
- Elaborar informes diarios de caja y ventas.
- Realizar depósitos bancarios de la recaudación.
- Controlar y custodiar los documentos correspondientes a los créditos.
- Atender al cliente sobre consultas y aclaraciones.
- Enviar estados de cuenta a los clientes de manera periódica.

- Mantener una comunicación estrecha con el cliente para lograr una cobranza en tiempo y forma.

La responsable de calidad ejecuta las siguientes funciones:

- Registrar las facturas de ventas diarias en el sistema automatizado (Mónica 8.5).
- Informar sobre inconsistencias encontradas en la facturación para su corrección inmediata.
- Verificar con la responsable de bodega de productos terminados la cantidad de productos facturados con las salidas de bodega.

El responsable de contabilidad es encargado de:

- Revisar los informes diarios de caja y ventas.
- Informar a la gerencia, mercadeo y ventas sobre las inconsistencias encontradas.
- Registrar de los recibos oficiales de caja en el sistema automatizado.
- Preparar estados de cuentas a los clientes.
- Realizar conciliaciones periódicas con la responsable de ventas de los saldos de las cuentas por cobrar.
- Preparar y suministrar información específica a la gerencia sobre las cuentas incobrables para el saneamiento de las mismas.

4.3.3. Procedimientos actuales

Actualmente en Finca Santa Clara están inmersas tres áreas para el desempeño de las operaciones de Cobranza, a continuación se especifican los procedimientos que ejecutan el personal responsable asignado para tal fin:

Los procedimientos que realiza la responsable de ventas son los siguientes:

1. Elabora un plan de visitas por ruta mediante sesión semanal de trabajo con la gerencia.
2. Realiza la facturación bajo dos modalidades:
 - Clientes a quienes se les reciben los requerimientos (pedidos) mediante correo electrónico.
 - Clientes a quienes se les factura directamente mediante visitas programadas por rutas predeterminadas.

En ambos casos se elabora factura en original y dos copias.

Si la venta es al crédito, una vez entregado el producto la factura original queda en resguardo de la responsable de ventas hasta el momento de su cancelación:

Primera copia está destinada a contabilidad.

Segunda copia al cliente.

Tercera copia a mercadeo y ventas.

3. Emisión de recibos oficiales de caja pre-numerados cada vez que se reciben cheques o dinero en efectivo, señalando código contable del cliente, nombre y apellido, firmas de quien elabora el recibo y la firma de quien entera el efectivo, escritura en números y letras de la cantidad recibida, detallando en el

concepto si corresponde a un abono o cancelación de factura, especificándose el número de la misma.

- Se elabora el recibo oficial de caja en original y dos copias:

El original es entregado al cliente.

Primera copia le corresponde a contabilidad.

Segunda copia le corresponde a mercadeo y ventas.

4. Una vez realizada las respectivas facturas la responsable de mercadeo elabora el Informe de ventas y caja para ser entregada a la responsable de calidad.
5. Archiva y custodia los documentos correspondientes a los créditos.

La responsable de calidad debe cumplir con lo siguiente:

1. Revisar y registrar las facturas en el sistema automatizado (Mónica 8.5).
2. Trasladar la documentación al área de contabilidad.
3. Comunicar las inconsistencias encontradas de las facturas al área de contabilidad.

El área de contabilidad ejecuta los siguientes procedimientos:

1. Revisa el informe de ventas y caja, cotejando las facturas y recibos oficiales de caja.
2. Verifica el registro efectuado de las facturas en el sistema automatizado (Mónica 8.5).

3. Revisa y registra de los recibos oficiales de caja en el sistema automatizado (Mónica 8.5).
4. Una vez revisado toda la documentación proceden a su archivo y custodia.
 - Si se encuentran inconsistencia en la facturación se procede a elaborar nota de débito o nota de crédito según sea el caso al cliente en particular:
Original para el cliente.
Primera copia contabilidad.
Segunda copia a mercadeo y ventas.
5. Elabora y remite informe de las inconsistencias encontradas a la gerencia general.
6. Para preparar los estados de cuentas de los clientes se procede a conciliar los saldos de los clientes reflejados en los registros de contabilidad con los saldos que posee la responsable de mercadeo y ventas, tomando en consideración los registros efectuados.
7. Realiza informe detallado de saldos de las cuentas vencidas para que la gerencia en base a su criterio determine las cuentas incobrables para proceder a su saneamiento, generalmente el saneamiento de cartera se ejecuta al final del año.

4.3.4. Formatos utilizados en el área

En el área de cuentas por cobrar de la empresa Finca Santa Clara se utilizan los siguientes formatos:

- **Factura:** es un documento mercantil que refleja la información de una compraventa, la información fundamental que aparece en una factura debe reflejar la entrega de un producto o servicio, junto a la fecha de devengo, además de indicar la cantidad de pagar en relación a existencias. (Ver anexo N° 5)
- **Recibo oficial de caja:** es un documento que se utiliza como soporte el cual sirve como comprobante de todos los ingresos de la empresa, especialmente por la cancelación de facturas de clientes, este ingreso puede ser en cheque, efectivo o transferencia bancaria. (Ver anexo N° 6)
- **Informe de caja y ventas:** es un documento donde se detalla las facturas, Recibos de Caja emitidos conforme a la ruta de entrega y de recuperación, además se detallan los depósitos sobre los montos recaudados en dicha ruta.(Ver anexo N° 7)
- **Nota de débito:** es un comprobante que la empresa envía a su cliente, en el que se le notifica haber cargado o debitado en su cuenta una determinada suma o valor, por el concepto que se indica en la misma nota. Este documento incrementa el valor de la deuda o saldo de la cuenta, ya sea por un error en la facturación, interés por mora en el pago o cualquier otra circunstancia que signifique el incremento del saldo de una cuenta. (Ver anexo N° 8)

- **Nota de crédito:** es un comprobante que la empresa envía a su cliente, con el objeto de informar la acreditación en su cuenta de un valor determinado, por el concepto que se indica en la misma nota. Los casos que dan origen a la nota de crédito incluyen: avería de productos vendidos, rebajas o disminución de precios, devoluciones o descuentos especiales, corrección de errores por exceso de facturación. La nota de crédito disminuye la deuda o el saldo de la cuenta respectiva. (Ver anexo N° 9)

4.3.5. Evaluación al control interno del área de cuentas por cobrar.

Debido a la importancia que tiene el control Interno de las cuentas por cobrar surge la necesidad de evaluar la incidencia que tiene en los procesos de las operaciones para evaluar este aspecto, se realizó tomando en cuenta un enfoque cualitativo de tipo descriptivo y exploratorio, diseñando instrumentos de investigación (entrevistas y cuestionario de control interno), aplicada a la gerencia, contabilidad, responsable de ventas y responsable de calidad las cuales se encuentran inmersos en las operaciones de cobranza, a continuación se presentan los resultados obtenidos.

Referido al ambiente de control Finca Santa Clara no posee ningún documento que refleje los valores éticos y de conducta que se esperan de las personas que están a su servicio durante el desempeño de sus funciones, además la mayoría carece de los conocimientos necesarios fundamentales que se requieren para desempeñar satisfactoriamente su actividad, no existe una adecuada segregación en cuanto a las funciones de: comprar, vender y recuperación del crédito que garanticen independencia, lo cual es de mucha importancia para reducir los riesgos de fraudes, en la empresa la misma persona está involucrada en las funciones mencionadas a pesar de existir incompatibilidad.

.Las personas que determinan los criterios de control no poseen la calificación profesional ni la experiencia suficiente para tal fin, sin embargo poseen un alto

compromiso y gran dedicación por mantener el funcionamiento de la empresa. No existe delegación de autoridad en la estructura organizativa.

La empresa ante las debilidades que presenta, al no establecer un adecuado ambiente de control en el que se exprese que es la actitud global, conciencia y acciones de la dirección y administración respecto al sistema de control interno y su importancia en la misma, dificultará que tenga incidencia sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos y el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

La evaluación de riesgo, no se encuentra establecido ningún tipo de análisis sobre la estimación del significado del riesgo, valoración de la probabilidad o frecuencia de ocurrencia y cómo puede administrarse.

No existe un manual de crédito, donde se manifiesten los procedimientos para otorgar un crédito, plazos para su recuperación (cobranza) y provisión de cuentas incobrables.

Mediante el sistema contable se tiene debidamente soportado y registradas en el sistema automatizado las operaciones de ventas por medio de las facturas, la recuperación de fondo por medio de recibos oficiales de caja, obteniéndose reportes individuales por clientes dando como resultado los estados de cuentas de cada uno de ellos, los cuales no son enviados periódicamente, salvo en ciertas ocasiones que existan dudas por parte de ellos, la información que genera el sistema no se encuentra actualizada ya que la información es suministrada desfasada.

Al no mantener la información contable actualizada repercute negativamente en la toma de decisiones oportuna y tomar las medidas adecuadas a la dirección de la empresa.

Se realizan periódicamente sesiones de trabajo con la gerencia para determinar mediante los informes las cuentas vencidas y las cuentas incobrables, en el primer

caso las estrategias de cobranza a seguir y en el segundo caso una vez definida dichas cuentas proceder a su saneamiento.

No se pudo realizar un control cruzado entre los resultados de las entrevistas y el cuestionario de evaluación de control interno por carecer de documentos donde se plasmen las políticas y procedimientos establecidos, al igual existen algunas decisiones importantes tales como: el saneamiento de cartera, porcentaje a aplicarse para provisión de cuentas incobrables y el plazo que se debe determinar para considerar un saldo como cuenta incobrable, las cuales no se encuentran debidamente documentadas.

El no establecer un adecuado procedimiento de control interno en cuentas por cobrar no se podrán determinar los objetivos, planes y los estándares de medición, analizar las desviaciones que permitan su corrección e identificar áreas a mejorar.

4.4. Propuesta del diseño de un manual de control interno contable

4.4.1. Introducción

La estructura de control interno consiste en el establecimiento de un conjunto de normas, políticas, procedimientos, instruidos por la gerencia para que ésta pueda realizar sus procesos administrativos de manera secuencial y ordenada, con el fin de proteger sus activos, salvaguardar y asegurarlos en la medida posible, la exactitud y veracidad de sus registros contables.(Byron, 2010)

Cabe mencionar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de la misma, por consiguiente, el control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activo, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia.

Considerando que en la Finca santa Clara se está dando un proceso de revisión en su estructura organizativa y operativa, con finalidad de disponer con información ágil, oportuna y confiable. Nuestra propuesta de manual de control Interno contable de cuentas por cobrar proporciona las políticas, normas y procedimientos sobre los lineamientos contables para el control, seguimiento y análisis de las mismas que se lleven en dicha área. Además contribuirá a que las personas sepan desenvolverse con eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.

4.4.2. Objetivos del manual

Objetivo General

Ejecutar un manual de control interno contable del área de cuentas por cobrar en la empresa Finca Santa Clara, que permita la realización de las operaciones de manera eficaz y eficiente, aplicando los controles internos necesarios para su fortalecimiento.

Objetivos Específicos

- 1) Definirlas políticas y normas que rijan las operaciones del área de cuentas por cobrar.
- 2) Describir los procedimientos para la realización de las operaciones que se aplicaran en el manejo de las cuentas por cobrar.
- 3) Elaborar los flujogramas que se utilizan en cada proceso operativo.
- 4) Diseñar los formatos e instructivos para el manejo de la documentación y verificación de las operaciones.

4.4.3. Políticas

Políticas éticas

- Propuesta de Organigrama ver (anexo N° 10).

- Adaptación de los siguientes valores:
 - **Innovación:** transformación de una idea en un producto vendible, nuevo o mejorado, en un proceso operativo en la industria.

 - **Liderazgo:** conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado.

 - **Compromiso con el desarrollo humano:** conjunto de criterios que nos acercan a nuestra naturaleza más elevada y que se basan en la búsqueda permanente de la justicia, el bien común y el control de la conducta individual para vivir en un mundo con más amor, lo cual significa, un mundo más humanizado.

 - **Transparencia:** permitir que los demás entiendan claramente el mensaje que les estamos enviando con nuestros planteamientos, con nuestras acciones, y que además perciban un mensaje que exprese lo que realmente deseamos o sentimos.

 - **Respeto:** sentimiento positivo que se refiere a la acción de respetar; es equivalente a tener veneración, aprecio y reconocimiento por una persona.

- **Medio Ambiente:** Tomar conciencia ambiental, adquirir comportamientos sostenibles o valores ecológicos.

Para la implementación del presente manual se sugiere que la gerencia adopte las siguientes políticas:

- Para la otorgación de un crédito el cliente deberá enviar solicitud de crédito, la cual deberá ser autorizada por la gerencia general.
- Facturar en base con las remisiones de los impresos entregados por clientes.
- Mantener actualizados el historial crediticio de los clientes mensualmente.
- Programación de visitas semanal a clientes para recuperación de cartera debidamente autorizada por la gerencia general.
- Proporcionar informe de ventas y caja por ruta a la Gerencia, destacando la problemática presentada por factura y por cliente.
- Verificar los pagos efectuados por los clientes a través de transferencias electrónicas diariamente.
- Depositar el efectivo recepcionado y los cheques cobrados inmediatamente, anexando la minuta de depósito bancario de la cuenta concentradora de la empresa en el informe de cobranza.
- Implementar el método de las provisiones: es un proceso mediante el cual las empresas determinan de forma anticipada las pérdidas por cuentas incobrables que tendrán en un periodo específico.

- Informar semanalmente a la Administración los saldos de la cartera de clientes, a través del Responsable de cobranza.
- Análisis mensual de saldos por antigüedad en conjunto con la Gerencia General, Administración, Finanzas y Tesorería a fin de determinar las acciones a seguir y replantear las estrategias de cobro.
- Trasladar a la Gerencia los adeudos con más de 120 días de antigüedad para que una vez analizados se autorice los cobros por la vía Legal.
- Contratación de personal para asumir la responsabilidad de las funciones de Cuentas por Cobrar y Tesorería.

4.4.4. Normas

Para la implementación del presente manual se sugiere que la gerencia adopte las siguientes normas:

- La implementación del manual debe reflejar evidencia de la autorización de la gerencia.
- La Gerencia es el responsable de velar por el cumplimiento del presente manual.
- El presente manual será revisado en forma oportuna por la gerencia en colaboración con los jefes de áreas involucrados en el proceso operativo de cuentas por cobrar.
- En caso de existir necesidad de hacer modificación en el manual de procedimientos de Control Interno de las Cuentas por Cobrar, serán realizados por la gerencia, por decisión propia o a solicitud del jefe de área.
- El jefe del área de cuentas por cobrar está en la obligación de velar por la aplicación del manual, considerando los siguientes aspectos:
 - a) Que las actividades sean ejecutadas según lo diseñado en el procedimiento correspondiente.
 - b) Que toda modificación a los procedimientos se encuentren acorde a las necesidades que se presenten en el área de trabajo.

- Capacitación del personal involucrado en el área y sobre el manejo del manual de Cuentas por Cobrar.

4.4.5. Alcance

El alcance del presente manual será de uso exclusivo para el área de Cuentas por Cobrar, el cual se encuentra delimitado desde el comienzo de la operatividad y registro, hasta el procedimiento de liquidación de las mismas; a fin de enriquecer específicamente el control interno de la empresa Finca Santa Clara y alcanzar los niveles jerárquicos para que se pueda desarrollar acorde a los lineamientos generales de la entidad.

4.4.6. Procedimientos





4.4.6.1. Procedimientos para Cuentas por Cobrar

Responsable	N° de Actividad	Descripción de la Actividad	Formato o Documento
Mercadeo y Ventas	1	El vendedor entrega solicitud de crédito al cliente y solicita fotocopia de la siguiente documentación: cédula de identidad del propietario, matrícula de Alcaldía, RUC y referencias comerciales.	Solicitud de crédito.
Cliente	2	Llena el formato de solicitud de crédito y la envía al área de Mercadeo y Ventas con el resto de la documentación solicitada.	Solicitud de crédito.
Mercadeo y Ventas	3	Recepciona la documentación, revisa y la remite a la Gerencia General.	Solicitud de crédito.
Gerencia General	4	Revisa la documentación: aprueba o rechaza la solicitud presentada y la comunica al área de Mercadeo y Ventas.	Solicitud de crédito.
Mercadeo y Ventas	5	La decisión tomada por la Gerencia es comunicada por Mercadeo y Ventas al cliente.	Correo electrónico.
Gerencia General	6	Gerencia General envía contratos y pedidos a Mercadeo y Venta para proceder a la elaboración de factura.	Hoja de pedido.
Mercadeo y Ventas	7	Elabora expediente de cada cliente en base a soporte documental y procede a la facturación bajo la modalidad de crédito.	Factura.
Mercadeo y Ventas	8	Las facturas de crédito elaboradas, originales, acompañadas con la documentación soporte, se entregan al gestor de cobranza, para dar inicio a los trámites de un cobro oportuno.	Factura y Pagaré.
Cuentas por Cobrar	9	El gestor de cobranza elabora semanalmente el cronograma de visitas a los clientes, lo presenta a la Gerencia General para su autorización.	Cronograma de visitas.
Gerencia General	10	Revisa, realiza ajustes al cronograma si es necesario y lo devuelve a cuentas por cobrar una vez aprobado, para su ejecución.	Cronograma de visita.
Cuentas por Cobrar	11	Ejecuta visitas en base al cronograma autorizado y emite recibo provisional de caja	Cronograma de visitas y

		por el monto recibido en concepto de cancelación o abono de facturas señalando el número de la misma.	Recibo provisional de Caja.
Cuentas por Cobrar	12	El gestor una vez realizada las visitas elabora informe, destacando la problemática presentada por los clientes y registrando pagos a través de cheques nominativos o por transferencia bancarias, si los hubiera. Adjunta los recibos provisionales y el efectivo recaudado enterándolo a Tesorería.	Reporte de visita y Recibo provisional de caja.
Cuentas por Cobrar	13	El gestor de cobranza gestiona recibo oficial de caja.	Recibo Oficial de Caja.
Tesorería	14	El responsable de caja emite recibo oficial de caja, debidamente firmado y sellado, para enviarlo al gestor de cobranza.	Recibo Oficial de Caja.
Tesorería	15	El responsable de caja diariamente envía depósito bancario tomando como base el informe de Ventas y Caja, recepciona y archiva recibo de transacción bancaria.	Informe de Ventas y Caja, Recibo de transacción bancaria.
Cuentas por Cobrar	16	El gestor de cobranza adjunta al recibo de caja, la factura cancelada y el correspondiente pagaré que respaldaba el crédito concedido, para ser entregado al cliente.	Recibo Oficial de Caja, Factura y Pagaré.
Cuentas por Cobrar, Gerencia Administrativa y Financiera	17	Cuentas por Cobrar analiza la cartera de clientes e informa semanalmente la situación que guarda el comportamiento del crédito a la Gerencia Administrativa y Financiera.	Cartera de cliente y Tabla de vencimiento por factura.
Caja General	18	Tesorería envía informe de ingresos con sus respectivos soportes a contabilidad y presupuestos para que se proceda al registro contable y control presupuestario correspondiente.	Recibo Oficial de Caja.
Cuentas por Cobrar	19	El Gestor de Cobranza de manera mensual elabora estado de cuentas por cliente, conciliados con el área contable, se entrega original al cliente, copia a contabilidad y archivo en el expediente del cliente.	Estados de cuentas por cliente.
Gerencia General, Administrativa, Financiera y Cuentas por	20	Los adeudos con antigüedad de saldos de 90 días serán analizados en conjunto con la Gerencia General, Gerencia Administrativa y Finanzas, Cuentas por Cobrar a fin de determinar las acciones a seguir y replantear	Informe de Factura con vencimiento de 90 días.

Cobrar		las estrategias de cobro.	
Gerencia Administrativa y Financiera	21	Las facturas vencidas con más de 120 días de antigüedad, serán trasladadas a la Gerencia General para que autorice el cobro por la vía legal.	Informe sobre facturas a cobro judicial.
Cuentas por Cobrar	22	Emite informe a la Gerencia General sobre cuentas que se consideren incobrables.	Informe de cuentas incobrables.
Gerencia General	23	Revisa y autoriza al área Administrativa y Financiera el saneamiento de cartera.	Acta sobre autorización de saneamiento de cartera.
Contabilidad	24	Ejecuta saneamiento de cartera y procede al registro contable del mismo.	Libro Diario Libro Mayor.

4.4.7. Flujogramas

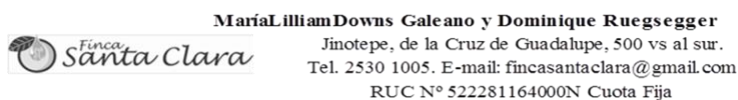
Cuentas por Cobrar			ACTIVIDAD			
Nº	Responsable	Descripción				
1	Mercadeo y Ventas	El vendedor entrega solicitud de crédito y solicita fotocopia de los siguientes documentos: cédula de identidad del propietario, matrícula de Alcaldía, RUC, referencias comerciales.				
2	Cliente	Rellena el formato de solicitud de crédito y la envía al área de Mercadeo y Ventas con el resto de la documentación solicitada.				
3	Mercadeo y Ventas	Recepciona la documentación, revisa y la remite a la Gerencia General.				
4	Gerencia General	Revisa la documentación y aprueba o rechaza la solicitud presentada y comunica a Mercadeo y Ventas.				
5	Mercadeo y Ventas	La decisión tomada por la Gerencia es comunicada por Mercadeo y Ventas al Cliente.				
6	Gerencia General	La Gerencia General envía contratos y pedidos a Mercadeo y Ventas para proceder a la elaboración de factura.				
7	Mercadeo y Ventas	Elabora expediente de cada cliente en base a soporte documental y procede a la facturación bajo la modalidad de crédito.				
8	Mercadeo y Ventas	Las facturas de crédito elaboradas, originales, acompañadas con la documentación soporte, se entregan al gestor de cobranza, para dar inicio a los trámites de un cobro oportuno.				
9	Cuntas por Cobrar	El Gestor de cobranza elabora semanalmente el cronograma de visitas a los clientes, lo presenta a la Gerencia General para su autorización.				

10	Gerencia General	Revisa, realiza ajustes al cronograma si es necesario y lo devuelve a cuentas por cobrar una vez aprobado, para ejecución.							
11	Cuentas por Cobrar	Ejecuta visitas en base al cronograma autorizado y emite recibo provisional de caja por el monto recibido en concepto de cancelación o abono de facturas señalando el número de la misma.							
12	Cuentas por Cobrar	El Gestor una vez realizada las visitas elabora informe, destacando la problemática presentada por los clientes y registrando pagos a través de cheques nominativos o por transferencia bancarias, si los hubiera. Adjunta los recibos provisionales y el efectivo recaudado enterándolo a Tesorería,							
13	Cuentas por Cobrar	El gestor de cobranza gestiona recibo oficial de caja.							
14	Tesorería	El responsable de caja emite recibo oficial de caja, debidamente firmado y sellado, para enviarlo al gestor de cobranza.							
15	Tesorería	El responsable de caja diariamente envía depósito bancario tomando como base el informe de ventas y caja, receptiona y archiva recibo de transacción bancaria.							
16	Cuentas por Cobrar	El gestor de cobranza adjunta al recibo de caja, la factura cancelada y el correspondiente pagaré que respaldaba el crédito concedido, para ser entregado al cliente							

17	Cuentas por Cobrar, Gerencia Administrativa y Financiera	Cuentas por cobrar analiza la cartera de clientes e informa semanalmente la situación que guarda el comportamiento del crédito a la Gerencia Administrativa y Financiera.							
18	Caja General	Tesorería envía informe de ingresos con sus respectivos soportes a contabilidad y presupuestos para que se proceda al registro contable y control presupuestario correspondiente.							
19	Cuentas por Cobrar	El gestor de cobranza de manera mensual elabora estado de cuentas por cliente, conciliados con el área contable, se entrega original al cliente, copia a contabilidad y archivo en el expediente del cliente.							
20	Gerencia General, Gerencia Administrativa, Financiera y Cuentas por Cobrar	Los adeudos con antigüedad de saldos de 90 días serán analizados en conjunto Gerencia General, Gerencia Administrativa, Financiera y Cuentas por Cobrar a fin de determinar las acciones a seguir y replantear las estrategias de cobro.							
21	Gerencia Administrativa y Financiera	Las facturas vencidas con más de 120 días de antigüedad, serán trasladadas a la Gerencia General para que autorice el cobro por la vía legal.							
22	Cuentas por Cobrar	Emite informe a la Gerencia General sobre cuentas que se consideren incobrables.							
23	Gerencia General	Revisa y autoriza al área Administrativa el saneamiento de cartera.							
24	Contabilidad	Ejecuta saneamiento de cartera y procede al registro contable del mismo.							

4.4.8. Formatos e instructivos

Formato N°1: Solicitud de crédito



SOLICITUD DE CREDITO

1) N° DE CREDITO: _____

2) Nombre o Razón Social de la Empresa:	_____
3) N° de Identificación:	_____
4) Dirección:	_____
	Ciudad: _____ Departamento: _____
5) Teléfonos:	_____
	Correo electrónico: _____
6) Nombre del representante:	_____
7) N° de ID:	_____
8) Teléfono:	_____
9) Facturar a nombre de:	_____
10) Periodo de pagos:	_____
11) Monto Solicitado:	_____

Referencia Bancaria		
12) N° de Cuenta	13) Banco	14) Tipo de cuenta

15) Referencia Comerciales	
Nombre de la Empresa	Teléfono

Uso Interno	
16) Monto Solicitado:	17) Monto Autorizado:
18) Crédito Inicial	19) Plazo de crédito:

Aceptamos y reconocemos como nuestra, las obligaciones contratadas que utilicen como cobro así como las condiciones establecidas.

Yo, 20) _____ en representación de 21) _____

me comprometo a cancelarles los intereses moratorios que se deriven de los atrasos en el pago de las facturas a nuestro cargo, de acuerdo a los plazos indicados en dichas facturas.

Asimismo hago constar que aceptamos la tasa de interes establecida

22) ELABORADO POR

23) REVISADO POR

24) AUTORIZADO POR

Fuente: Equipo Investigador

Instructivo N° 1: Solicitud de Crédito.

Es una operación financiera donde una persona (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero o producto a otra persona (deudor), en la cual, este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho crédito más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera.

Esta solicitud deberá contener la siguiente información:

1. El número consecutivo de crédito otorgado por la empresa.
2. Nombre completo de la persona o empresa que está solicitando la apertura de crédito.
3. Número de identificación, en el caso de persona natural será el número de cédula de identidad, el número RUC será en caso de personas jurídicas.
4. Dirección completa del cliente o empresa que solicita el crédito, incluyendo la ciudad y departamento de procedencia.
5. Número de teléfono y dirección de correo electrónico del solicitante de crédito.
6. Nombre completo del representante comercial de la persona o empresa que solicita el crédito.
7. Número de cédula del representante comercial.
8. Número de teléfono del representante comercial.
9. El nombre completo a quien se elaborará la factura de crédito.
10. Período de tiempo establecido para la cancelación de las facturas de crédito.
11. Monto de crédito que solicita el cliente.
12. Números de cuentas bancarias que posee el cliente.
13. Nombre de las instituciones bancarias por medio de las cuales realiza sus transacciones comerciales el solicitante
14. Tipo de cuenta bancaria que posee el cliente.
15. Nombre de las empresas y números telefónicos donde tiene crédito el cliente.

Para uso interno

16. Monto de crédito que solicita el cliente.
17. Monto autorizado por la empresa para el cliente nuevo.
18. Monto con el que se apertura el crédito.
19. Período de pago autorizado para vencimiento de crédito.
20. Firma del representante comercial del cliente.
21. Nombre completo de la persona o empresa que está solicitando el crédito.
22. Nombre y firma de quien elabora la solicitud.
23. Nombre y firma de quien revisa la solicitud.
24. Nombre y firma de quien autoriza la solicitud.

Formato N° 2: Pagaré.



María Lilliam Downs Galeano y Dominique Ruegsegger

Jinotepe, de la Cruz de Guadalupe, 500 vs al sur.
Tel. 2530 1005. E-mail: fincasantaclara@gmail.com
RUC N° 522281164000N Cuota Fija

PAGARE N° 000X

Yo, 1) _____, mayor de edad, identificado con documento de identidad
N° 2) _____, actuando en nombre propio, por medio del presente escrito
manifiesto lo siguiente:

Primero: que debo y pagaré, incondicionalmente a la orden de **FINCA SANTA CLARA** la suma de:
3) _____, cordobas moneda legal de circulación nacional en el país.

Segundo: que el pago total de la mencionada obligación de efectuara bajo el siguiente termino: 4)
_____, el día: 5) _____, del mes: _____, del año: _____, haciendo efectivo
el pago mediante cheque a nombre de **FINCA SANTA CLARA** o depositando a la cuenta bancaria N°
6) _____.

Tercero: en caso de recurrir en mora pagare el 7) _____% diariamente sobre el total del saldo vencido
de las facturas.

Cuarto: en caso de racaudo judicial o extrajudicial de la obligación contenida, el coste judicial y/o
los honorarios generados serán asumidos a mi cuenta.

En constancia de lo anterior, se suscribe en la ciudad de: 8) _____, a los
9) _____ días del mes de _____ del año _____.

Firma del Deudor _____
10)

Firma de Gcia. General _____
11)

Fuente: Equipo Investigador

Instructivo N° 2: Pagaré.

El pagaré consiste en una promesa escrita e incondicional de pagar una suma fija o determinable de dinero en un tiempo determinado, tiene que estar firmado por las personas que acuerden efectuar el pago. Este documento es privado de crédito, que en su caso puede ser elevado a instrumento público mediante el reconocimiento de firmas y rúbricas antes o después de la transacción.

Este documento deberá contener la siguiente información:

1. El nombre completo del cliente ya sea como persona natural o jurídica.
2. El número de identificación de persona natural o jurídica (número RUC).
3. La suma total del adeudo por parte del cliente para la empresa.

4. Las condiciones de pago: cancelación total o parcial de las facturas u obligaciones contraídas y acordadas con la empresa.
5. El periodo en el que se hará efectiva la cancelación u abono de la obligación adquiridas por parte del cliente.
6. El número de cuenta bancaria e institución bancaria donde podrá el cliente hacer efectivo sus pagos.
7. Porcentaje de interés aplicado al cliente por cada día que incurra en mora.
8. Lugar donde se realiza el acuerdo.
9. Fecha específica en que se realiza el acuerdo.
10. Nombre completo y firma del cliente.
11. Firma de gerencia general.

Formato N° 3: Cronograma de visitas a clientes.



MaríaLilliamDowns Galeano y Dominique Ruegsegger

Jinotepe, de la Cruz de Guadalupe, 500 vs al sur.

Tel. 2530 1005. E-mail: fincasantaclara@gmail.com

RUC N° 522281164000N Cuota Fija

CRONOGRAMA DE VISITAS A CLIENTES				N° de ruta:		
1)Códig.	2)Cliente	3)Dirección	4)Nombre del gestor	5) Fecha de visita		
				Día	Mes	Año

Elaborado por

6)

Revisado por

7)

Autorizado por

8)

Fuente: Equipo Investigador

Instructivo N° 3: Cronograma de visitas a clientes.

Es una descripción específica de las visitas y el tiempo asignado para su ejecución, se debe organizar el trabajo en fechas probables para determinar cuánto tiempo requerirá obtener los resultados previstos, su principal objetivo es tener un control de visitas por rutas con los números de facturas por cliente y el detalle del monto a cancelar.

El siguiente formato debe ser llenado con los siguientes datos:

1. El código asignado por la empresa al cliente.
2. El nombre completo del cliente ya sea como persona natural o jurídica.
3. Especificar la dirección correcta del cliente según posición geográfica.
4. El nombre del gestor que realizara la visita al cliente
5. La fecha en que el gestor hará efectiva la visita al cliente para realizar el respectivo cobro.
6. Nombre y firma de quien elabora el documento.
7. Nombre y firma de quien revisa el documento.
8. Nombre y firma de quien autoriza el documento.

Formato N° 4: reporte de visitas a clientes.

María Lilliam Downs Galeano y Dominique Ruegsegger

Jinotepe, de la Cruz de Guadalupe, 500 vs al sur.
Tel. 2530 1005. E-mail: fincasantaclara@gmail.com
RUC N° 522281164000N Cuota Fija

1) Nombre del Gestor:

2) Fecha:

REPORTE DE VISITAS A CLIENTES							
3) Códig.	4) Cliente	5) Ruta	6) Fact. A Cancelar	7) Total Fact.	8) Monto Recaudado	9) Forma de Pago	10) Proxima Visita

11) Monto Total Recaudado: C\$ _____

12) Observaciones: _____

13) Elaborado Por:

14) Revisado por:

15) Autorizado por:

Fuente: Equipo Investigador

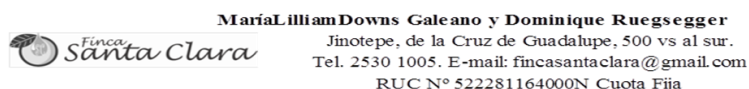
Instructivo N° 4: Reporte de visitas a clientes.

Este documento proporciona la información sobre cada una de las visitas realizadas a los clientes, detallando el monto recaudado por ruteo de cobro.

Este formato debe ser llenado de la siguiente manera:

1. Nombre del gestor que realiza la visita a los clientes según el cronograma de visitas.
2. La fecha en que se realizó la visita.
3. El código asignado por la empresa al cliente.
4. El nombre completo del cliente ya sea como persona natural o jurídica.
5. Especificar la dirección del cliente según la ruta de visita programada.

6. Detallar las facturas vencidas que deberá cancelar el cliente el día de la visita del gestor.
7. Totalizar el monto de las facturas vencidas a cancelar por el cliente.
8. Especificar el monto total recaudado por cada cliente, haciendo mención si es abono o cancelación total de las facturas vencidas.
9. Detallar la forma de pago por parte del cliente, ya sea efectivo, cheque o la minuta de depósito, si ya hizo efectivo el depósito a la cuenta bancaria de la empresa.
10. Indicar la fecha de la próxima visita al cliente.
11. Reflejar el monto consolidado de la recaudación efectuada por el gestor según el cronograma de visitas.
12. Escribir comentarios la problemática presentada por factura y por cliente.
13. La firma de la persona que elabora el reporte.
14. La firma de la persona que revisa el informe.
15. La firma de la persona que autoriza el reporte.

Formato N° 5: Nota débito o crédito.

NOTA DE DEBITO/CREDITO

N° 00001

- 1) SEÑORES: _____ 2) FECHA: _____
 3) DIRECCION: _____
 4) HEMOS: _____ A SU APRECIABLE CUENTA LA SUMA DE C\$: 5) _____

6) EN CONCEPTO DE	7) PARCIAL	8) TOTAL

9) ELABORADO POR _____

10) REVISADO POR _____

11) AUTORIZADO POR _____

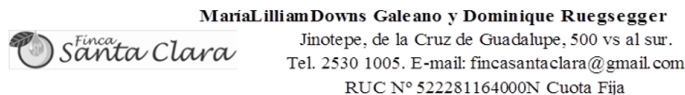
Fuente: Equipo Investigador**Instructivo N° 5: Nota de Débito o Crédito.**

Son documentos o comprobantes que las empresas hacen para realizar un ajuste a una cuenta de terceros, ya sea por errores o por el cambio de condiciones que generan un mayor o menor valor de la respectiva cuenta.

Este formato deberá contener la siguiente información:

1. Nombre de la persona o empresa a la que se le aplicará el débito/crédito a su cuenta.
2. Fecha en la que se aplica el débito/crédito.
3. Dirección de la persona o empresa a la que se le aplicará el débito/crédito a su cuenta.
4. Especificar si a la persona o institución se le aplicará un débito o crédito a su cuenta.
5. El monto total a debitar/acreditar a la cuenta del cliente.
6. Los motivos o razones por las cuales se les aplicará el débito o crédito.
7. Monto parcial del débito o crédito.
8. Monto total del débito o crédito.
9. Nombre y firma de quien elabora el documento.
10. Nombre y firma de quien revisa el documento.
11. Nombre y firma de quien autoriza el documento.

Formato N° 6: Reporte semanal de recuperación de cartera.



REPORTE SEMANAL DE RECUPERACION DE CARTERA

1) Cliente	2) PERIODO DE VENCIMIENTO				4) RECUPERACION POYECTADA	5) RECUPERACION REAL
	30días	31-60días	61-90días	màs de 90 días		

Elaborado Por:

6)

Revisado por:

7)

Autorizado por:

8)

Fuente:

Equipo Investigador

Instructivo N° 6: Reporte semanal de recuperación de cartera.

Es un documento que contiene información consolidada de las gestiones de recaudación del área de cuentas por cobrar, el cual será evaluado por la gerencia para próximas tomas de decisiones.

Este informe deberá contener la siguiente información:

1. El nombre completo del cliente ya sea como persona natural o jurídica.
2. El monto recaudado de la facturas según sus períodos de vencimiento, los cuales son 30 días, 60 días y facturas mayores de 90 días.
3. El monto consolidado de las facturas vencidas por cada cliente correspondiente a la fecha de la entrega del informe.
4. El monto proyectado por recuperación semanal.
5. El monto real de la recuperación de cartera en la semana.
6. Las variaciones obtenidas de la recuperación real versus las proyecciones.
7. Nombre y firma de quien elabora el documento.
8. Nombre y firma de quien revisa el documento.
9. Nombre y firma de quien autoriza el documento.

Formato N° 7: Vencimiento por factura



MariaLilliamDowns Galeano y Dominique Ruegsegger

Jinotepe, de la Cruz de Guadalupe, 500 vs al sur.
Tel. 2530 1005. E-mail: fincasantaclara@gmail.com
RUC N° 522281164000N Cuota Fija

- 1) Nombre del Cliente:
- 2) Código del Cliente:
- 3) Dirección del Cliente:

TABLA DE VENCIMIENTO POR FACTURA

4) Fecha de Facturación	5) Días de crédito	6) Fecha de vencimiento	7) N° de Factura	8) Monto de factura	9) Monto cancelado	10) Valor pendiente

Elaborado por:
11)

Revisado por:
12)

Autorizado por:
13)

Fuente: Equipo Investigador

Instructivo N° 7: Tabla de vencimiento por factura.

Eneste formato se detallan las facturas emitidas, montos, fecha de su vencimiento, pagos realizados y saldos pendientes, permitiendo dar seguimiento a las cuentas por cobrar.

Este documento deberá contener la siguiente información:

1. El nombre completo del cliente ya sea como persona natural o jurídica.
2. El código asignado por la empresa al cliente.
3. La dirección correcta del cliente.
4. La fecha de elaboración de la factura.
5. Período en términos de días para cancelación de facturas.
6. La fecha de vencimiento del crédito otorgado.
7. Número de facturas de créditos emitidas al cliente.
8. Monto total de la factura de crédito elaborada.
9. Montos cancelados o abonos efectuados por el cliente a facturas vencidas.
10. Saldos pendientes de cancelar por parte del cliente.
11. Nombre y firma de quien elabora el documento.
12. Nombre y firma de quien revisa el documento.
13. Nombre y firma de quien autoriza el documento.

Formato N° 8: Informe de factura de cobro judicial.

INFORME DE FACTURAS DE COBRO JUDICIAL						
1) FECHA DE FACTURACION	2) CODIGO	3) CLIENTE	4) DIRECCION	5) FECHA DE VENCIMIENTO	6) DIAS DE MORA	7) MONTO A PAGAR

8) ELABORADO POR

9) REVISADO POR

10) AUTORIZADO POR

Fuente: Equipo Investigador**Instructivo N° 8: Informe de facturas de cobro judicial:**

Es un documento que se origina de la evaluación de la tabla de vencimiento, este deberá ser presentado a la gerencia administrativa y financiera para la autorización y ejecución de cobro mediante la vía legal.

A continuación se indica la manera en que debe ser llenado:

1. Fecha en la que se elabora y emite la factura.
2. Nombre completo del cliente al cual se procederá a efectuar cobro judicial.
3. Dirección completa del cliente.
4. Número de facturas con período de pago vencido.
5. Fecha en la que se venció la factura.
6. Días en los cuales ha incurrido en mora el cliente.
7. Monto total a pagar de las facturas vencidas.
8. Nombre y firma de quien elabora el documento.
9. Nombre y firma de quien revisa el documento.

10. Nombre y firma de quien autoriza el documento.

4.4.9. Presupuesto del diseño de un manual de control interno contable

4.4.9.1. Presupuesto global de la propuesta

La siguiente tabla muestra información detallada de todos los gastos en los que se incurrieron para la elaboración de la propuesta de un manual de control interno contable, conteniendo una lista de las erogaciones de personal, tutorías, materiales, servicios, transporte y salidas de campo. En general este presupuesto engloba todos los egresos previstos en la elaboración de la propuesta hasta su defensa.

Tabla 1: Presupuesto global

No.	Descripción	Costo Total
1.	Personal	C\$ 9,759.24
2.	Tutorías	9,558.00
3.	Materiales y suministros	436.00
4.	Servicios	872.50
5.	Transporte y salidas de campo	120.00
6.	Varios	5,600.00
Total		C\$26,345.74

Fuente: Equipo investigador

Para observar el detalle de cada rubro del presupuesto antes descrito, ver los anexos del No. 11 al No. 16, que muestran sus bases de cálculo, costos unitarios y costos totales incurridos en la investigación.

5. Conclusiones

Al finalizar este trabajo se cumplieron satisfactoriamente los objetivos planteados:

Se logró conocer las generalidades de la empresa, reflejando en este documento los antecedentes y la historia de Finca Santa Clara, logro que se alcanzó mediante visitas, conversaciones iniciales con los propietarios, lectura de memorias facilitados y elaborados por ellos mismos.

Tomando en consideración el tema propuesto se contempló como un objetivo específico fundamental el establecimiento del marco teórico que sustentará los conocimientos y la base técnica para la ejecución del trabajo, siendo el logro de este objetivo de gran importancia para su culminación mediante un exhaustivo trabajo de investigación sobre el tema y subtema.

Se elaboró un diagnóstico de la situación actual de la empresa haciendo énfasis sobre el área de cuentas por cobrar que permitió conocer las fortalezas y de manera especial las debilidades e insuficiencias relacionadas en el ámbito que se realizó el trabajo, insumos que contribuyeron a la elaboración de la propuesta de manual de control interno contable.

La realización de esta propuesta de manual de control interno de cuentas por cobrar, es el logro primordial de este trabajo ya que consideramos que su aplicación contribuirá al logro del objetivo general de la empresa Finca Santa Clara.

6. Bibliografía

- Alvarez y Ortiz. (2010). *NIA 6 Evaluacion de riesgo y control interno*. Cuenca,Ecuador.
- Álvarez, I. C. (12 de septiembre de 2014). *blogspot*. Obtenido de blogspot:
<http://pel54.blogspot.com/p/sistema-contable.html>
- Arens y Mark. (2007). *Auditoria. Un enfoque integral*. Mexico: PEARSON EDUCACION.
- Bryan Gomez y Jessica Tenesaca. (13 de Octubre de 2016). *Justificacion del manual de control Interno*. Obtenido de Propuesta de Elaboracion de manual interno segun COSO:
[file:///C:/Users/Ana/Downloads/justificacion%20de%20manual%20de%20control%20interno%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Ana/Downloads/justificacion%20de%20manual%20de%20control%20interno%20(1).pdf)
- Byron, F. M. (28 de Julio de 2010). *Manual de Control Interno*. Jinotepe, Nicaragua.
- Calos V. (31 de 10 de 2013). *El blog de crédito y cobranza en las PYME*. Obtenido de
<https://creditoycobranza.wordpress.com/2013/10/31/funciones-del-departamento-de-credito-y-cobranza/>
- Cantu, G. G., E, N., & Guajardo, A. d. (2008). *CONTABILIDA FINANCIERA (QUINTA EDICION ed.)*. (J. M. CHACON, Ed.) MONTERREY, MEXICO : RICARDO DEL BOSQUE ALAYON.
- Cantú,Nora y Guajardo. (2008). *CONTABILIDAD FINANCIERA (QUINTA EDICION ed.)*. (M. R. MARTINEZ, Ed.) MONTERREY, MEXICO : RICARDO BOSQUE ALAYON.
- Contraloria General de la Republica. (6 de febrero de 2009). *Normas de control interno para el Sector Publico*. Recuperado el 11 de Octubre de 2006, de Normas de control interno para el Sector Publico:
http://www.dgsc.go.cr/dgsc/documentos/transparencia/Manual_Normas_CI_Secto_Publico_N2-2009-CO-DFOE.pdf
- Cook y Winkle. (2006). *Auditoria Tomo I*. Editorial Felix Varela.
- Diaz, W. (Noviembre de 2007). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA COMERCIAL DE REPUESTOS ELECTRÓNICOS*. Recuperado el 05 de Septiembre de 2016, de DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA COMERCIAL DE REPUESTOS ELECTRÓNICOS:
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3046.pdf
- Diaz, W. O. (Noviembre de 2007). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA COMERCIAL DE REPUESTOS ELECTRÓNICOS*. Recuperado el 05 de Septiembre de 2016, de DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA COMERCIAL DE REPUESTOS ELECTRÓNICOS:
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3046.pdf
- Estupiñan, R. G. (2006). *Control interno y fraudes* (2da. ed. ed.). Bogota: Ecoe Ediciones.
- Gaitan, R. E. (2006). *Control interno y fraudes con base los ciclos transaccionales: Analisis del Informe COSO I y II* (2 da. Edicion ed.). Bogota: ECOE Ediciones.
- ICAC. (15 de OCTUBRE de 2013). Recuperado el 30 de 08 de 2016, de
<http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20315%20p%20def.pdf>
- Luis Perez Jimenez, R. r. (11 de 2012). *Sistemas contable e inventarios*. Recuperado el 13 de Octubre de 2016, de <http://ri.ues.edu.sv/A693DEF0-A368-4E43-A587-18F1F50C7565/FinalDownload/DownloadId-5502D7342A5D275072FC2896710862DE/A693DEF0-A368>
- Mantilla B, S. A. (2008). *Autoria Financiera de PYMES*. En 1. edicion (Ed.). colombia: Ecoediciones.

- (2010). *Manual de normas técnicas de control interno*. Managua;Nicaragua.
- Michell, M. (5 de Diciembre de 2011). *Slideshare.com*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/jatencio/control-interno-10471862>
- (2009). *Normas de control interno para el Sector Publico*. Contraloria General de la Republica de Costa Rica, San Jose,Costa Rica.
- Padilla.Zuñiga, J. (20 de Octubre de 2008). *Universidad de Costarica.com*. Obtenido de <http://ocu.ucr.ac.cr/Boletines/2002-Boletin2-6.pdf>
- Rojas Díaz, W. O. (Noviembre de 2007). *Diseño de un sistema de control interno en una empresa de Repuestos Electrónicos*. Recuperado el 11 de Octubre de 2006, de Diseño de un sistema de control interno en una empresa de Repuestos Electrónicos.: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3046.pdf
- Romero,Duran y Zometa. (MAYO de 2011). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO CON BASE AL ENFOQUE COSO*. Recuperado el 11 de Octubre de 2016, de SISTEMA DE CONTROL INTERNO CON BASE AL ENFOQUE COSO: : <https://core.ac.uk/download/pdf/11228689.pdf>
- Samuel, M. (2005). Control Interno. En M. Samuel, *Control Interno* (pág. 17). Colombia : kimpres ltda, cuarta edicion.
- Yaremi Flores Calderón, G. I. (Julio de 2006). *Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa*. Recuperado el 13 de Octubre de 2016, de Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa: <http://docplayer.es/6683196-Diseno-de-control-interno-para-la-pequena-y-mediana-empresa.html>

7. Anexos

Anexo N° 1. Carta de Solicitud de información a la empresa



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
UNAN-MANAGUA

“¡A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD!”

TEL.: 25322668/25322684, EXT.: 114 E-MAIL: depto.ceconom.faremc@unan.edu.ni

“Año de la Madre Tierra”
Jinotepe, 25 de agosto de 2016

Lic. Dominique Ruegsegger
Gerente General
Finca Santa Clara
Jinotepe-Carazo

Estimado Licenciado Ruegsegger:

Reciba de parte de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo de la UNAN-Managua, nuestros más cordiales saludos.

Por este medio nos dirigimos a usted con el fin de informarle que, en el segundo semestre del año académico 2016, estamos realizando la modalidad de Seminario de Graduación, como forma de culminación de estudios en la carrera de Contaduría Pública y Finanzas.

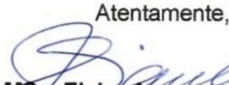
Los estudiantes realizarán trabajos investigativos referente a: **“Propuesta del diseño de un manual de control interno contable en empresas e instituciones”** motivo por el cual le estamos solicitando formal autorización para que los siguientes estudiantes puedan realizar el trabajo de investigación en la empresa que usted dignamente representa:

Nombre de los Estudiantes	Carné
José Manuel Calero Rosales	12-09025-5
Róger Danilo Fajardo López	12-09116-8

Las modalidades de graduación son parte del plan de estudios, están normadas y para ello se acompañan de su tutor Lic. Brenda Carolina Toledo Narváez, quien dirige y asesora el trabajo asignado hasta su culminación. La UNAN – FAREM Carazo aporta de esta manera al fortalecimiento y desarrollo empresarial de la región, con el compromiso de entregar en digital una copia del trabajo final.

Esperando contar con su apoyo, nos es grato saludarle.

Atentamente,


MSc. Elvira Azucena Sánchez
Directora del Departamento de
Ciencias Económicas y Administrativas
FAREM-CARAZO



Cc: Archivo

Anexo N° 2. Generalidades de la empresa



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN – MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE CARAZO
FAREM – CARAZO
SEMINARIO DE GRADUACION 2016



El propósito de esta entrevista es para obtener información general de la empresa Finca Santa Clara.

Aspectos organizacionales	OBSERVACIONES
¿Cómo surgió la idea del negocio?	
¿Desde cuándo inicia operaciones la empresa?	
¿A qué se dedica la empresa?	
¿Qué productos ofrece la empresa?	
¿Por qué decidieron establecerse en Jinotepe?	
¿Cuál es la estructura organizacional de la empresa?	
¿Quién toma las decisiones en la empresa?	
¿Ha crecido la empresa en los últimos años?	
¿Cuál es la misión de la empresa?	
¿Cuál es la visión de la empresa?	
¿Qué objetivos tienen establecidos como empresa?	
¿La empresa posee valores empresariales?	

Fuente: Equipo investigador

Anexo N° 3. Entrevista control interno cuentas por cobrar



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA

UNAN – MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE CARAZO

FAREM – CARAZO

SEMINARIO DE GRADUACION 2016

Entrevista de Evaluación Control Interno

Cuentas por Cobrar



1. ¿Qué funciones y procedimientos realiza el área de cuentas por cobrar?
2. ¿Qué formatos se utilizan en el área de cuentas por cobrar?
3. Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranza?
4. ¿Se concilian periódicamente los auxiliares y la cuenta de mayor correspondiente?
5. ¿Se cuenta con programa de cómputo adecuado para el control colectivo de cuentas?
6. ¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?
7. ¿Dichos informes son revisados por algún funcionario con autorización para tomar decisiones sobre las cuentas atrasadas?
8. ¿Se tienen listas o catálogos de clientes con direcciones, teléfono, N° RUC y otros datos?
9. ¿Se realiza una confirmación periódica con los Clientes por escrito mediante el envío de los estados de cuenta de los saldos por cobrar?
10. ¿Las diferencias reportadas por los clientes, en su caso, se investigan por una persona distinta a la encargada del auxiliar de cuentas por cobrar o de las cobranzas?
11. ¿Se obtienen comprobantes de que los clientes hayan recibido la mercancía que se les envía?
12. ¿Es adecuada la custodia física de los documentos por cobrar, teniéndolos a su cuidado personal distinto al cajero o al contador?
13. ¿Se practican arqueos periódicos y sorpresivos?
14. ¿Con que periodicidad se realizan las capacitaciones al personal?
15. ¿Se cuenta con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o dudosas de recuperación y, en su caso tienen creada alguna reserva?
16. ¿Las cancelaciones por cuentas incobrables son aprobadas por algún funcionario autorizado y, se contabilizan en cuentas por separado?

17. ¿Se tiene algún control adicional por las cuentas incobrables canceladas?
18. ¿Se continúa las gestiones de cobro después de que las cuentas incobrables son canceladas en la contabilidad?
19. ¿Cuándo hay embargos a consignación se controlan por separado y se cuenta con políticas definidas para ello?
20. ¿Cuáles son las políticas de crédito que tiene la empresa?
21. ¿Cuál es el método de estimación que utilizan para las cuentas por cobrar?
22. ¿Cuál es el tratamiento y como registran las devoluciones de los clientes?
23. ¿Las cuentas por cobrar pasan a ser documentos por cobrar?

Fuente: Equipo investigador

Anexo N° 4. Cuestionario control interno cuentas por cobrar



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN – MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE CARAZO
FAREM – CARAZO
SEMINARIO DE GRADUACION 2016




El propósito de este cuestionario es con la situación actual en el área de Cuentas por Cobrar en la empresa Finca Santa Clara.

N°	Preguntas	SI	NO	N/A
1	¿La empresa cuenta con políticas para la otorgación de créditos?			
2	¿Estas políticas están establecidas en un documento?			
3	¿Se mantienen los registros individuales para cada cliente?			
4	¿Se concilian lo mensualmente los saldos del auxiliar con el del mayor?			
5	¿Las personas que autorizan los créditos son independientes de otras funciones?			
6	¿Se respeta el monto mínimo establecido para otorgar los créditos?			
7	¿Están debidamente soportados todos los pagos que realizan los clientes?			
8	¿Se atienden oportunamente las observaciones de los clientes respecto a sus estados de cuentas?			
9	¿Se envía periódicamente los estados de cuentas a los clientes?			
10	¿Se mantiene un adecuado control de las cuentas vencidas no pagadas?			
11	¿El custodia de los documentos por cobrar, es independiente del cajero y de los registros de contabilidad?			
12	¿Las cuentas de los clientes son llevadas por empleados que			

	no tienen acceso al efectivo?			
13	¿Se hace una revisión periódica de los documentos vencidos pendiente de cobro examinando las causas de falta de pago?			
14	¿Se determinan los saldos de las cuentas de los clientes por lo menos una vez al mes y los totales se comparan con la cuenta de control del mayor general?			
15	¿Las diferencias reportadas por los clientes, se investiga por una persona distinta a la encargada de cobranza?			
16	¿Se emiten informe de aquellas cuentas vencidas a la gerencia?			
17	¿Se efectúa confirmación periódica por escrito de los saldos por cobrar, por personal diferente al de cobranzas?			
18	¿Existen métodos para tratar y evaluar las cuentas incobrables?			
19	¿Se sanean las cuentas incobrables?			
20	¿Existen medidas para controlar el manejo de las devoluciones?			

Fuente: Equipo investigador

Anexo N° 6. Recibo oficial de caja

			Finca Santa Clara		Ma. Lilliam Downs y Dominique Ruegsegger Jinotepe, de la Cruz de Guadalupe, 500 vrs. al sur. Tel.: 2530 1005 • E-mail: fincasantaclara@gmail.com • www.fincasantaclara.org RUC: 5222811640000N							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>DIA</th> <th>MES</th> <th>AÑO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>			DIA	MES	AÑO				RECIBO OFICIAL DE CAJA		N° 5724	
DIA	MES	AÑO										
					US\$ _____ C\$ _____							
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>Recibimos de: _____</p> <p>La cantidad de: _____</p> <p>_____</p> <p>En concepto de: _____</p> <p>_____</p> <p>Cheque No. _____ Transferencia _____ Banco: _____ Efectivo: _____</p> <p style="text-align: center;"> _____ Recibí Conforme </p> <p style="text-align: center;"> _____ Entregué Conforme </p> </div>												
<small>E. B. P. Ruc # 2030307690003o AIMP 03/0024/02/2016-B Ed. 60J. (3) No 5701 - 5260 CT 1990 5/18</small>												

Fuente: Equipo investigador

Anexo N° 7. Informe de ventas y caja



María Lilliam Downs y Dominique Ruegsegger
Jinotepe, de la Cruz de Guadalupe, 500 varas al Sur

INFORME DE VENTAS Y CAJA

Fecha: _____

N°	Código del Cliente	N° Fact.	Ventas de.		Caja		Observación
			Crédito	Contado	N° ROC	Monto	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
Totales							

RESUMEN

1	Ventas al Crédito	C\$
2	Ventas al Contado	
3	Ventas del día	
4	Recuperaciones	
5	Suma a depositar	

DETALLE DE DEPOSITOS


FECHA	RCBO. T.B.	C\$
TOTAL DEPOSITADO		

OBSERVACIONES :

Elaborado por _____

Revisado por _____

Anexo N° 8. Nota de debito

 Finca Santa Clara MARIA LILLIAM DOWNS GALEANO	Jinotepe, de la Cruz de Guadalupe, 500 varas al Sur, Tel.: 2530 1005 E Mail: fincasantaclara@gmail.com , Web: www.fincasantaclara.org RUC N° 5222811640000N, CUOTA FIJA	
NOTA DE DÉBITO		
Fecha: <input type="text"/>	N° 0101	
SEÑOR (ES): _____ COMPROBANTE QUE MODIFICA: _____		
RAZONAMIENTO:		
IMPORTE DEBITADO: C\$		
EN LETRAS:		
<small>MultiGrafic RUC:0011412640027H - AIMP 04/0002/01/2014-0 - No. Const. 0003327582 - O.T. # 2222 - 4b. O.y 2C. del 0001 al 0200 - 07/2014</small>		
_____ Autorizado por	_____ Elaborado por	_____ Revisado por
Original: Cliente / Primera copia: Contabilidad / Segunda copia: Área de ventas		

Fuente: Equipo investigador

Anexo N° 9. Nota de crédito

Jinotepe, de la Cruz de Guadalupe, 500 varas al Sur, Tel.: 2530 1005
E Mail: fincasantaclara@gmail.com, Web: www.fincasantaclara.org
RUC N° 522281164000N, CUOTA FIJA

NOTA DE CRÉDITO

Fecha:

Nº 0101

SEÑOR (ES): _____

COMPROBANTE QUE MODIFICA: _____

RAZONAMIENTO:

IMPORTE ACREDITADO : C\$ _____

EN LETRAS: _____

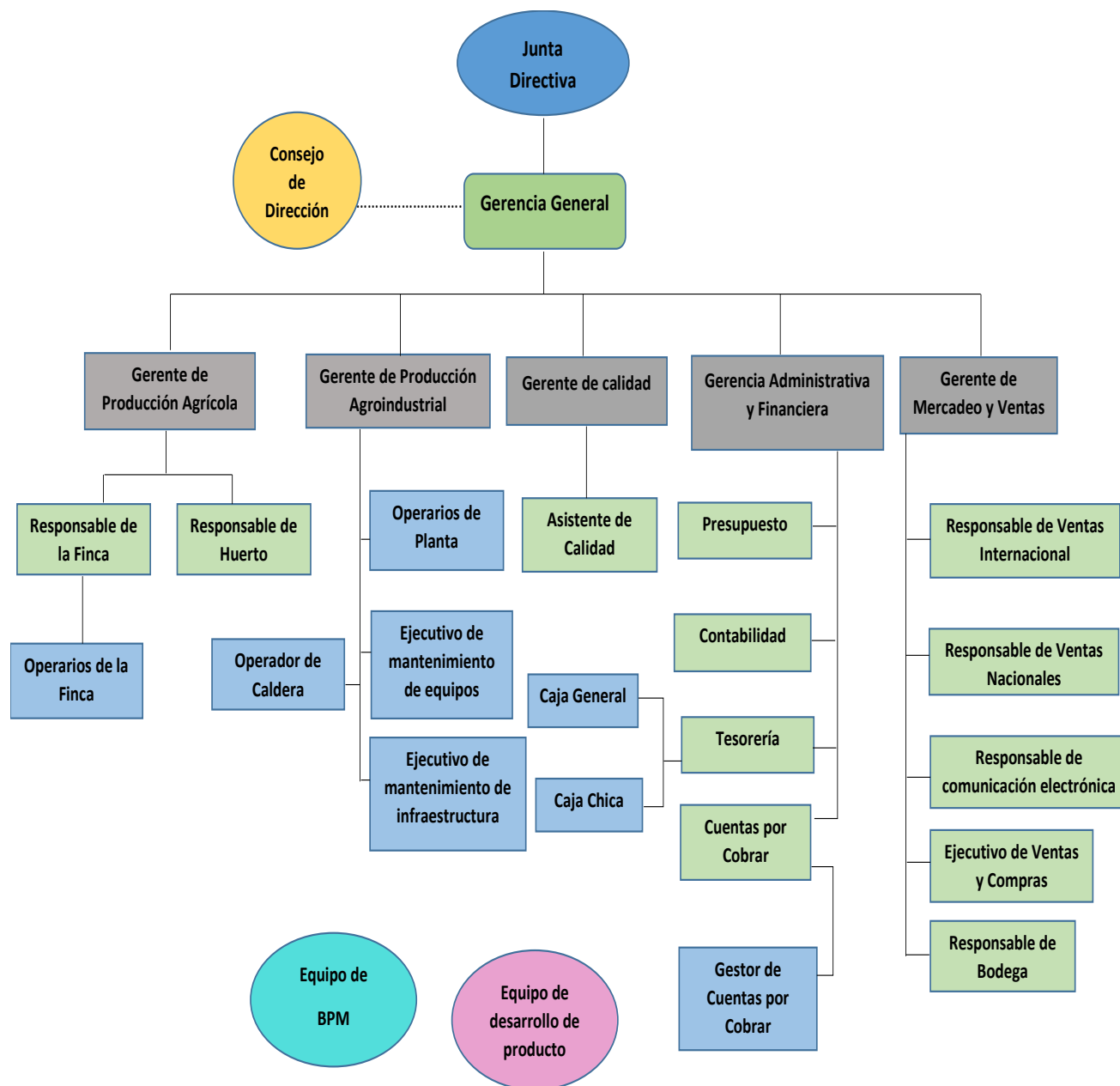
MultiGrafc RUC: 0011412640027H - AIMP 04/0002/01/2014-0 - No. Const. 0003327582 - O.T. # 2221 - 4b. O. y 2C. del 0001 al 0200 - 07/2014

Autorizado por_____
Elaborado por_____
Revisado por

Original: Cliente / Primera copia: Contabilidad / Segunda copia: Área de ventas

Fuente: Equipo investigador

Anexo N° 10. Propuesta de organigrama



Fuente: Equipo investigador

Anexo N°11. Presupuesto de personal de investigación

No.	Descripción	Horas	Costo por hora	Costo Total
1	Investigador 1	240	20.33	4,879.62
2	Investigador 2	240	20.33	4,879.62
Total				C\$ 9,759.24

Fuente: Equipo investigador

Anexo N°22. Presupuesto de tutoría

No.	Descripción	Tiempo			Costo por hora	Costo Total
		Semanas	Horas x semana	Total de horas		
1	Orientaciones generales (Normativa de seminario, asignación de subtemas de seminario)	2	4	8	159.30	C\$ 1,274.40
2	Portada, justificación, objetivos y generalidades de la empresa o institución	2	4	8	159.30	1,274.40
3	Marco teórico	2	4	8	159.30	1,274.40
4	Diagnóstico	2	4	8	159.30	1,274.40
5	Propuesta de diseño del manual	4	4	16	159.30	2,548.80
6	Dedicatoria, agradecimiento, resumen, introducción, conclusiones, bibliografía y anexos	2	4	8	159.30	1,274.40
7	Revisión final del documento, para presentación en pre defensa	1	4	4	159.30	637.20
Total		15	4	60	159.30	C\$ 9,558.00

Fuente: Equipo investigador

Anexo N° 33. Presupuesto de material y suministros

No.	Descripción	Und /	Cant	Costo unitario	Costo Total
-----	-------------	-------	------	----------------	-------------

Med					
1	Cuadernos	UND	2	75.00	150.00
2	Lapiceros	UND	3	12.00	36.00
3	CD's	UND	3	30.00	90.00
4	USB	UND	1	160.00	160.00
Total					C\$ 436.00

Fuente: Equipo investigador

Anexo N°44. Presupuesto de servicios

No.	Descripción	Und / Med	Cant	Costo unitario	Costo Total
1	Fotocopias	UND	75	0.50	37.50
2	Internet	HRS	22	10.00	220.00
3	Impresiones	UND	240	1.00	240.00
4	Encuadernación	UND	3	25.00	75.00
5	Empastados	UND	3	100.00	300.00
Total					C\$ 872.50

Fuente: Equipo investigador

Anexo N°55. Presupuesto de transporte

Fecha	Descripción	Cant	Costo unitario	Costo Total
-------	-------------	------	----------------	-------------

26.08.2016	Visita a la empresa	1	20.00	20.00
03.09.2016	Reunión de grupo	1	20.00	20.00
17.09.2016	Reunión de grupo	1	20.00	20.00
24.10.2016	Visita a la empresa	1	20.00	20.00
30.10.2016	Reunión de grupo	1	20.00	20.00
05.11.2016	Reunión de grupo	1	20.00	20.00
Total				C\$ 120.00

Fuente: Equipo investigador

Anexo N°66. Presupuesto de gastos varios

No.	Descripción	Und / Med	Cant	Costo unitario	Costo Total
1	Pantalón	Und	2	500.00	1,000.00
2	Camisas	Und	2	300.00	600.00
3	Zapatos	par	2	1,400.00	2,800.00
4	Sacos	Und	2	600.00	1,200.00
Total					C\$ 5,600.00

Fuente: Equipo investigador