



UNIVERSIDAD POLITECNICA DE NICARAGUA

MAESTRIA EN AUDITORIA INTEGRAL

TESIS DE GRADO

Evaluación del Control Interno de las Cuentas por Cobrar en  
el Laboratorio Mauricio Díaz Müller de la Universidad  
Nacional Autónoma de Nicaragua-León

Autor: Yasmina Yain Pérez  
Tutor: MSc. Uriel Baltodano

León, 23/noviembre/2014

TEMA

EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR  
COBRAR EN EL LABORATORIO MAURICIO DÍAZ MÜLLER DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA-LEÓN

---

---

# INDICE

Introducción	1-2
CAPITULO 1 PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Antecedentes	4-5
1.2 Planteamiento del Problema	6-7
1.3 Formulación del Problema	7-8
1.4 Preguntas Orientadoras	8-9
1.5 Justificación del Problema	9-10
1.6 Objetivo General	10
1.7 Objetivo Especifico	10
CAPITULO 2 MARCO TEÓRICO	11
2.1 Breve repaso conceptual	12
2.1.1 Cuentas por Cobrar	13
2.1.2 Característica de las Cuentas por Cobrar	14
2.1.3 Fases de las Cuentas Por Cobrar	14
2.1.4 Característica de un Buen Control	14 – 17
2.1.5 Control Interno	17 – 18
2.1.6 Los Principios Generales para tener un buen Control Interno	19 – 21
2.1.7 Principios de Control Interno	21 – 22
2.1.8 Tipos de Control Interno	22
2.2 Procedimiento	23
2.3 Cobranza	24
2.3.1 Calificación de Crédito	24
2.3.2 Términos y Concisiones del Crédito	25
CAPITULO 3 MARCO METODOLÓGICO	26
3.1 Enfoque de la Investigación	27
3.2 Nivel de la Investigación	28
3.3 Población	28 – 29
3.4 Instrumentos de la Investigación	30 – 31
3.4.1 Técnicas de Recolección de datos	32
3.4.2 Observación Directa	32
3.4.3 Revisión Bibliográfica	32-33
CAPITULO 4 ANALISIS DE RESULTADO	34-47
CAPITULO 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
5.1 Conclusión	49-50
5.2 Recomendación	51-52
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	53–54
Anexos	55-61

## AGRADECIMIENTO

Primeramente, a Dios todo poderoso él cual es mi protector y guía, para él sea la gloria y honra, porque desde antes que me formase en el vientre de madre él ya me conocía y tenía una bendición destinada para mí por guiarme todos los días de mi vida por ser el ayudador.

A los profesores de cada modulo que nos impartieron sus conocimiento, por su incondicional asesoramiento en la realización de cada trabajo.

A mis hijos por su comprensión, por esperarme con paciencia hasta que llegara el día de la culminación de mis estudios.

A mi amiga Mónica que con su gran dulzura y paciencia me ayudo en cada tropiezo que tenía me animaba y me encaminaba a seguir adelante.

A los compañeros y amigas de la Maestría a cada uno, por estar presentes cada vez que exponía, y no abandonaban el aula de clases, por ser buenos compañeros.

## DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso, por guiarme e iluminarme para poder culminar con éxito mis estudios y no dejarme decaer ante los obstáculos.

A mis hijos, Alvarito mi primogénito que aguantó todo el tiempo que duró la Maestría y a mi pequeño Axelito por ser el bebé que se formó y vino al mundo durante mis estudios y que esperaba a su madre todos los domingos que llegara de sus estudios para que lo amamantara y cuidara por iluminarme con sus sonrisas.

Ami Mamita Ofelia Pérez Narváez Muy especialmente, quien en los momentos difíciles me brindó palabras de aliento, motivándome a seguir adelante, que con esfuerzos me ayudó hasta el último día de su existencia.

A ellos les dedico mi trabajo.

## INTRODUCCION

Esta investigación pretende evaluar el Control Interno para la optimización de operaciones y toma de decisiones gerenciales del Laboratorio Mauricio Díaz Müller/UNAN-LEON, de ahí que el compendio teórico a consultar constituye una herramienta que la organización emplea para comprobar que no existen desviaciones en sus objetivos y metas; y es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable. Por tanto, el grado de fortaleza del control interno determinará si existe una seguridad razonable de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son confiables o no, puesto que uno de sus objetivos es proveer a la gerencia de dicha seguridad.

Esta investigación se realizó, partiendo de la necesidad de evaluar la aplicación y efectividad del control interno, ya que carece de procedimientos estándares, políticas de crédito y de cobros óptimos que ayuden a llevar un control adecuado de las cuentas por cobrar; que fortalezca a la administración de los recursos, y transformarlos en resultados económicos positivos que permitan aumentar su rendimiento que permita reducir riesgos y elevar sus utilidades.

Tomando en consideración lo anterior, esta investigación se divide en cinco capítulos:

Capítulo 1, se describirán los aspectos generales del laboratorio Mauricio Díaz Müller, en lo que respecta a: reseña histórica, objetivos y estructura organizativa. Así como también, los aspectos más relevantes del Departamento de Contabilidad.

Capítulo 2, se abordan los aspectos más importantes del control interno de las cuentas por cobrar en lo que se refiere a su concepto, importancia, principios contables y de control interno aplicados a estas, entre otros.

Capítulo 3, que describe la metodología a usar en la investigación.

Capítulo 4, se analiza el sistema de control interno de las cuentas por cobrar del Laboratorio Mauricio Díaz Müller y se desglosan las fortalezas y debilidades más importantes observadas en el proceso de cuentas por cobrar. Procedimientos el tratamiento contable respectivo, entre otros.

Capítulo 5 última instancia unas conclusiones y recomendaciones generales sobre la investigación.

## CAPITULO 1 PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1 . ANTECEDENTES

El control Interno comprende el plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad para proteger sus recursos, propender a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoyar y medir la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimular la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. (González M, 2007).

El control interno como herramienta fundamental de la empresa; es un proceso y no un conjunto de pesados mecanismo burocráticos añadidos a los mismos. (Chacón, Paredes, Wladimir, 2008).

El Contador Público Yadira Pérez Romero (2007) en la presentación de la tesis cuyo tema es: Propuesta de Política de Crédito de Cuentas por Cobrar en una pequeña empresa, considera que; Las cuentas por cobrar consisten en el crédito que una empresa otorga a sus clientes en la venta de bienes o servicios. Estos activos corrientes constituyen importantes inversiones para la mayor parte de las empresas, además de representar proporciones considerables de los activos totales de las empresas de diversos ramos industriales; sobre todo en aquellas que participan en el comercio al mayoreo. Las empresas que se dedican a la industria de la imprenta, presentan deficiencia en la administración de cuentas por cobrar, tendrán la oportunidad de implementar una propuesta que incluye procedimientos, parámetros y políticas de crédito que les ayude a reducir riesgos y elevar sus

utilidades, además de generar información que mejore la administración de estos activos.

Un Procedimiento es considerado por Gómez (1997), como una sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad en función de la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación (p-127).

Actualmente en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León (UNAN-León) en adelante, tiene en su infraestructura el Laboratorio de Control de Calidad de Medicamentos fue fundado en 1968, como parte de la reorganización de la Facultad de Ciencias Químicas, para apoyar sustancialmente al Ministerio de Salud en el Control de Calidad de Medicamentos y brindar servicios analíticos al Instituto Nacional de Seguridad Social y, además, para servir como un Centro de Docencia e Investigación de los estudiantes de la Escuela de Farmacia de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua - León.

Además, en el Laboratorio Mauricio Díaz Müller se procesan 54 productos, entre medicinas y alimentos, ya que la unidad también es aprovechada por la Facultad de Ingeniería de los Alimentos. Cuentan con certificados de control sanitario y de calidad, emitidos por las autoridades de Salud. La producción de medicamentos consiste en pastillas, pomadas y jarabes, actualmente solo producen 10 de los 47 productos que integran su catálogo de medicamentos,

debido al escaso presupuesto y la fuerte competencia de productos elaborados por laboratorios nacionales y extranjeros.

Entre los 7 productos comestibles procesados por estudiantes y docentes de Facultad de Ingeniería de los Alimentos, se incluyen cereales, aderezos y saborizantes.

Consideramos que las autoridades universitarias no le han brindado la debida importancia a la producción y ventas, ya que generan ingresos propios por los medicamentos procesados en el Laboratorio Mauricio Díaz Müller, siendo vendidos al crédito en cantidades considerables (en relación a la producción generada) a las Farmacias privadas de los departamentos de Nicaragua, a través de un vendedor que distribuye los productos hasta los establecimientos de los clientes, por lo que las cuentas por cobrar se estima muy alta y poca gestión de cobro.

## 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la presente investigación pretendemos que el Laboratorio Mauricio Díaz Müller, como componente educativo y científico de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua-León, carece de procedimientos, estándares, políticas de crédito y de cobros óptimos que ayuden a gestionar las cuentas por cobrar; que fortalezca el control interno en la administración de los recursos, y transformarlos en resultados económicos positivos que permitan aumentar su rendimiento que les ayude a reducir riesgos y elevar sus utilidades.

Asimismo, se ha detectado que la administración presenta conflictos como:

- ✓ Un inadecuado proceso administrativo utilizado en el registro de las cuentas por cobrar.
- ✓ La falta de gestión eficaz en el cobro de las facturas pendientes de pago de los clientes internos (Facultades y dependencias de la UNAN-León) y a los clientes externos.
- ✓ Costos determinados de forma empírica.
- ✓ La carencia de una política interna de costos y ventas de los servicios prestados.
- ✓ La falta de solvencia de los clientes, retrasan los pagos que debe hacer a sus proveedores, éstos pierden la confianza para otorgar más crédito, lo cual repercute drásticamente, ya que no puede abastecerse de suficiente materia prima para poder enfrentar la demanda en temporadas altas.
- ✓ Falta de rentabilidad, debido que las utilidades disminuyen al no poder bajar los costos, ya que no se puede llevar a cabo un plan estratégico de compra de materia prima, por falta de recursos.
- ✓ El control y registro contable carece de métodos eficientes que permitan determinar el saldo de manera inmediata de las cuentas por cobrar.

### 1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Existen control interno en el Laboratorio Mauricio Díaz Müller de la UNAN-León que permita la aplicación de procedimientos en el control, registro y recuperación eficaz de las cuentas por cobrar?

#### 1.4. Preguntas orientadoras

¿Existe un método contable por escrito para determinar el costo del producto y el precio de venta?

¿Cuál es la actual política de crédito de las cuentas por cobrar del Laboratorio Mauricio Díaz Müller?

¿Cuál es la política de crédito más eficaz para la cuenta por cobrar del Laboratorio Mauricio Díaz Müller?

¿Cuentas y documentos por cobrar a clientes se determinan los saldos de las cuentas de clientes por lo menos una vez al mes, y los totales se comparan contra registros contables? ¿Se preparan integraciones por antigüedad?

¿Se obtienen comprobantes de que los clientes hayan recibido la mercancía que se les envía?

¿Se tienen lista o catálogos de clientes direcciones, teléfonos, RFC. Otros datos, etc.?

¿Las cancelaciones por cuentas incobrables son aprobadas por algún funcionario autorizado y, se contabilizan en cuentas por separados?

¿Se cuenta con programa de cómputo adecuado para el control colectivo de cuentas?

¿Las diferencias reportadas por clientes, en su caso, se investiga por una persona distinta a la encargada del auxiliar de cuentas por cobrar de las cobranzas?

¿Es adecuada la custodia física de los documentos por cobrar, teniéndolos a su cuidado personal distinto al cajero o contador?

### 1.5. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación titulado "Evaluación del Control interno de las cuentas por cobrar en el laboratorio Mauricio Diaz Muller de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua-León," se justifica a partir de la necesidad de evidenciar las fallas más comunes en la gestión administrativa de las cuentas por cobrar en el precitado laboratorio. Una vez evidenciadas las fallas se sugerirá la introducción de mejoras en los procesos y procedimientos de costos, ventas y créditos que contribuyan significativamente a la gestión eficiente de dichas cuentas y como consecuencia a la generación de resultados financieros competitivos y de calidad.

Lo anterior repercutirá positivamente en los procesos de créditos y procedimientos haciéndolos más adecuados y que permitan destacar la importancia del establecimiento de controles en las cuentas por cobrar a fin de ampliar el conocimiento y el valor que dichas cuentas revisten dentro del laboratorio.

Es importante destacar que la misión de la empresa es la producción de investigaciones y la capacitación de docentes y por lo tanto vinculada al quehacer científico.

En el mismo orden la presente investigación puede constituirse en una guía práctica y documento de consulta para estudiantes y profesores de las carreras vinculadas a las ciencias económicas y empresariales.

#### 1.6. OBJETIVO GENERAL

Evaluar los procesos y procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar en el Laboratorio Mauricio Díaz Müller de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua-León.

#### 1.7. Objetivos Específicos:

- ✓ Evaluar procesos y procedimientos del otorgamiento de crédito, comprobando que las cuentas por cobrar son auténticas y si tienen origen en operaciones de ventas.
- ✓ Identificar la forma de aplicación de la provisión de cuentas por cobrar de dudosa recuperación.
- ✓ Sugerir la introducción de mejoras en los procesos y procedimientos internos de costos, ventas y créditos que ayuden a mejorar significativamente la administración de dichas cuentas y contribuir al aumento de los resultados financieros del Laboratorio Mauricio Díaz Müller.

## CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO

## 2.1. BREVE REPASO CONCEPTUAL

### 2.1.1 Cuentas por Cobrar

Suarez y Mujica (2006) exponen que las cuentas por cobrar se originan cuando se realiza una venta a crédito y representan el monto total que adeudan los clientes por conceptos de las actividades operativas propias de la empresa; están representadas por facturas. Aumentan por el debe y disminuyen por el haber. Su saldo es deudor.

Al respecto Holmes, Maynard, Edwards, Meier. Señalan las Cuentas por Cobrar representan las cantidades que los clientes deben al negocio. Las Cuentas por Cobrar surgen cuando la mercancía o los servicios se venden, pero su importe no se recibe de inmediato. A los clientes se les conoce también como deudores. La honradez comercial, reforzada por una investigación de crédito proporciona bases suficientes para suponer que el cliente pagara en los términos normales. Cuando el cliente hace alguna remesa de dinero, la cuenta por cobrar se convierte en efectivo. Las Cuentas por Cobrar pueden provenir de muchos clientes y en el balance se acumulan en una sola cifra. (1994, p.23-24)

Brito, J. (1.994), refiere que las cuentas por cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios. (p-333).

Según Beaufond (2005) Las cuentas por cobrar constituyen tal vez uno de los activos más importantes de una empresa. Su misma naturaleza de representar

las decisiones de concesión de crédito, la gran importancia que para la administración tiene su buen manejo y control en las decisiones financieras, como instrumento que contribuye a elevar el volumen de ventas y a la generación de fondos para el financiamiento de las operaciones corrientes de la empresa (p-25).

A su vez, Pérez, L. (2003), considera que las cuentas por cobrar comprenden todos los derechos de cobro que se presentan en los balances bajo distintas clasificaciones y terminología. En términos generales, es la representación financiera de la relación deudor-acreedor que otorga el derecho legítimo de recibir efectivo u otra clase de bienes o servicios.

Según Rosenbert (1997); son los títulos que tiene la empresa, a cargo de sus clientes, por los productos o servicios que le haya vendido en el desarrollo de sus actividades comerciales

Cuentas medio o instrumento contable a través del cual son registradas las operaciones de acuerdo con su naturaleza y donde se refleja el movimiento de todo lo que recibió y todo lo que entregó esa cuenta. (Brito, 1999, p.9)

### 2.1.2 Características de las cuentas por cobrar

En las cuentas por cobrar hay características especiales que se derivan de la naturaleza de la empresa, su estudio es primordial en la revisión de esta partida, lo que obliga a tomar en cuenta como características:

- ✓ Que sean cobrables.
- ✓ Que correspondan con autenticidad a un crédito de la empresa cuyas cuentas se auditan. (Pérez, L. 2003).

### 2.1.3 Fases de las cuentas por cobrar

En la revisión de cuentas por cobrar, es básico tener presente las fases cruciales de su evolución desde su origen hasta su liquidación, considera que las fases, ordenadamente, pueden discriminarse para su estudio, de la manera siguiente:

- ✓ Origen de la cuenta.
- ✓ Flujo del trámite y registro en cuentas.
- ✓ Documentación de soporte.
- ✓ Método de vigilancia de la documentación
- ✓ Conexión entre el documento que soportó el cargo y la caja y su registro en cuentas. (Ibídem, 2003).

### 2.1.4. Características de un buen control

El control es un factor extremadamente crítico en el logro de los objetivos organizacionales, por lo que cualquier sistema de control debe poseer las características mínimas aceptadas, para que cumplan con su cometido, que a continuación se describen:

- ✓ Oportuno: quiere decir, que detecte las fallas o irregularidades en el momento que están ocurriendo de tal manera que las personas involucradas puedan tomar las medidas correctivas y los daños se minimicen. Por ejemplo, el caso de un sistema contable lento y demasiado complejo en su aplicación, éste se convertiría en un sistema de control inoportuno ya que tardaría demasiado tiempo en dar información necesaria para el proceso de

toma de decisiones. Así pues, sería sólo una herramienta útil para la planificación. (Pérez, L. 2003).

- ✓ Económico: es evidente que la función de control consume recursos, pero éste resultará económico si la pérdida que logra evitar es superior al costo de mantenimiento del sistema de control. En otras palabras, la idea no es establecer controles únicamente por el hecho de establecerlos, previamente debe haber una evaluación acerca de si éstos son realmente eficientes y al mismo tiempo generan un mayor beneficio que el costo de Implantarlos. (Pérez, L. 2003).

Las ventas al crédito presentan beneficios, pero también provocan riesgos, por ello, se debe considerar la aplicación de una política efectiva de la administración del crédito. La eficacia de las políticas de crédito de una empresa pequeña puede ejercer un impacto significativo en su desempeño general, y para que esté en condiciones de otorgar crédito a sus clientes debe: establecer políticas de crédito y cobranza, y evaluar a cada solicitante de crédito en particular. (Pérez, L. 2003).

El establecimiento de una política óptima de crédito exige que la empresa examine y trate de medir los costos y los rendimientos marginales asociados con distintas políticas. Por ejemplo, una extensión de crédito posiblemente estimule las ventas y genere aumentos en las utilidades (suponiendo que se mantienen constantes otros factores como: precios, costos de producción y otros gastos); pero, también puede aumentar los niveles de inventarios; y el control de nuevas cuentas de crédito y cobranza generan como resultado costos adicionales. (Pérez, L. 2003).

El objetivo principal de las Cuentas por Cobrar consiste en registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes. Fundamentalmente, se utilizan como un atractivo de mercadeo para promover las ventas; y su gestión debe contribuir a elevar las utilidades y el rendimiento de la inversión. Para ello, es necesario comparar los costos y los riesgos de la política de crédito con las utilidades que se espera podrían generar; y si, el rendimiento de la inversión en cuentas por cobrar adicionales es inferior al costo de los recursos que se obtienen para financiarlas, se debe rechazar la inversión adicional de esas cuentas. (Pérez, L. 2003).

Se entienden como políticas, los criterios generales que tienen por objeto orientar las acciones que se llevarán a cabo para el cumplimiento de objetivos específicos. En el caso de la administración de cuentas por cobrar, éstas políticas representan los lineamientos que darán la pauta para determinar si se puede otorgar crédito a un cliente, el monto que se le puede conceder, y el plazo en el cual deba cancelar la deuda. Si éstas políticas son bien definidas, se podrá cumplir con una administración de crédito eficiente. (Pérez, L. 2003).

La globalización exige a las empresas ser más competitivas, para la cual requieren, entre otros aspectos, el crear una conciencia sobre la importancia de aplicar sistemas formales de administración que les permitan llevar a cabo una mejora continua en sus procesos operativos, la calidad en sus productos, servicios y el trato con sus clientes, de las cuales se generan las Cuentas por Cobrar.

En este escenario, el control interno representa un sistema que comprende un conjunto de políticas y procedimientos por medio de los cuales la administración de una empresa controla sus recursos. Este conjunto de políticas y procedimientos son establecidos para proporcionar una seguridad que garantice el logro de los objetivos específicos de la entidad. (Ibídem, 2003).

En tal sentido, mediante la aplicación de un eficiente control interno; es posible desarrollar un plan de organización con los métodos y parámetros establecidos necesarios para salvaguardar los activos de una empresa partiendo de la obtención de información financiera correcta y segura. Dicho de otra manera, el control interno permite protegerse contra errores, fraudes y asegura la confiabilidad de la información contable que se maneja, además que ayuda al fiel cumplimiento de todas las políticas de la empresa. En cuanto a su implementación dentro de las empresas, ha demostrado, que ha sido de gran beneficio, sobre todo, si el control interno es aplicado a todas las áreas de la organización. (Ibídem, 2003).

#### 2.1.5 Control interno

Hugues (2003), planteó que el Control Interno de Gestión representa el proceso de evaluación, a través del cual se compara el cómo está siendo manejada la empresa en relación a como debiera ser manejada.

Técnicamente, es el conjunto de procesos de obtención y utilización de la información disponible, que tiene por objetivo supervisar y dominar la evolución de la organización en todos los niveles. (p. 18)

Es un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficacia, seguridad y orden de la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa. (Martínez, 2001. p.7).

Bacallao, M. (2009) Dice que: El control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. La eficacia de la estructura de control interno, revisión y actualización constante es una responsabilidad de todos los directivos de la entidad.

Según Rosenbert (1997); es una metodología general de acuerdo con la cual se lleva a cabo la administración y supervisión dentro de una organización dada, que vigila por el cumplimiento de las políticas para el logro de los objetivos.

Según Geller (1991) el control interno es la forma de administrar previniendo fraudes en el negocio. Es mucho más que las funciones que realiza el gerente general, porque se relaciona con todos los aspectos que tienen que ver con las operaciones del negocio. Fomenta la eficiencia operacional y adopta reglas para proteger los intereses del establecimiento.

## 2.1.6 Los principios generales para tener un control interno.

- ✓ Mantener la división de tareas

Un solo individuo no debe tener el control total de las transacciones, sino que se deben de dividir los deberes, por ejemplo una persona se encarga de la caja y otra de la contabilidad, así es más difícil que una persona cometa un fraude, ya que va a ver otra que se va a dar cuenta de inmediato cuando se revisen las cuentas. (Rosenbert, 1997)

- ✓ Fijar responsabilidades a alguien en particular

Es mejor darle la responsabilidad de un puesto en particular a una persona para que así el gerente pueda darse cuenta de donde viene el problema y resolverlo más rápido. Como es el caso de un cajero, él tiene que tener el control de su caja ya que si varias personas tienen contacto con está en caso de que hubiera un problema no se podría detectar rápido. (Ibídem, 1997)

- ✓ Limitar al número de empleados con acceso a la caja o almacén.

Hay que tener controlado el número de personas que estén en contacto con la caja o con el almacén, para que no haya mucho riesgo en que se pueda llegar a perder algo. Debido a que si no se tiene un control y si varias personas tienen accesos a estos lugares es muy probable que se preste a que los empleados puedan cometer un fraude el cual nos sería difícil detectar. (Ibídem, 1997)

- ✓ Realizar el control interno preventivo y no correctivo.

Hay que tener un control preventivo, porque si se tiene un control en el cual revelas el problema cuando ya generó gastos, se pierde dinero. Por el

contrario si se descubre antes de realizarlo no se pierde y por consiguiente no habrá nada que detectar.(Ibidem, 1997)

Define como: Una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. (Holmes, 2000).

El Control Interno es el sistema interior de una empresa 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. (Cook & Winkle, 2006).

Tal como lo expresa Poch "la evaluación del Control Interno tiene como objetivo la fijación del programa de auditoría y la determinación de la naturaleza, amplitud y el período más apropiado para la aplicación de los procedimientos sustantivos de auditoría" (1989, Pág. 157),

**EVALUACIÓN:** Capacidad de analizar, estudiar y considerar lo examinado, Munch (1998, Pág. 83)

Define como: la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración entre otras son regidas por el Control Interno. (González, 2007).

El programa de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa. (Chapman, L. 1965).

### 2.1.7 Principios de Control Interno

Según Cepeda (1997), el ejercicio del control interno implica la implementación de los siguientes principios:

**Igualdad:** Consiste en que el sistema de control interno debe velar por las actividades de la organización estén orientados efectivamente hacia el porcentaje general.

**Moralidad:** Se refiere a que todas las operaciones deben realizarse no solo acatando las normas aplicables a la organización, sino también a los principios éticos y morales que rigen la sociedad

**Eficiencia:** Vela por la igualdad de condición en cuanto a calidad y oportunidad para la provisión de bienes y/o servicios a un mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles. Considera también

**Celeridad:** Consiste en que el principal aspecto sujeto a contar debe ser la capacidad de respuesta oportuna y que

**Imparcialidad de costo ambiental:** Consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización

**Valoración del costo ambiental:** Consiste en la reducción al mínimo del impacto ambiental negativa, debe ser factor importante en la

toma de dediciones y en la conducción de sus actividades rutinarias (Cepeda, 1997)

Para llevar a cabo un eficaz y adecuado control interno, se deben tomar en cuenta cada uno de los principios establecidos para el mismo. Los principios más significativos son aquellos que incluyen relaciones causales en términos de variables dependiente e independientes. En cuanto a la aplicación racional del control interno, según Rodríguez, (2000), debe fundamentarse en principios que de acuerdo a Perdomo, C, son los siguientes:

- ✓ Separación de funciones de operación, custodia y registro.
- ✓ Dualidad o pluralidad de personal en cada operación de la organización deben intervenir dos personas cuando menos.
- ✓ Ninguna persona debe tener acceso a los registros que controlan su actividad.
- ✓ El trabajo de subordinados será de complemento y no de revisión
- ✓ La función de registro de operaciones será exclusivo del departamento de contabilidad.

#### 2.1.8 Tipos de Control Interno

- ✓ Control Interno Contable

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

## 2.2 PROCEDIMIENTO

Rodríguez, J. (2000), define a los procedimientos como “un conjunto de operaciones ordenadas en secuencia cronológica, que precisan la forma sistemática de hacer determinado trabajo de rutina”. (p-63)

Es decir, que los procedimientos se diseñan para exponer primeramente los objetivos, una guía para la acción a seguir y la línea definida con todas las políticas establecidas. Las responsabilidades de las diversas unidades orgánicas deberán estar comprendidas en el procedimiento, registrando los detalles de cómo hacerlo, por lo general, con base en la responsabilidad indicados con claridad.

Según Rosenbert (1997); es el período de evolución de una serie de sucesos que completan un programa o ejecución de una actividad

### 2.3.1. Estructura de los Procedimientos

De acuerdo a Allen, L (1979), los procedimientos que se refieren a la actividad general de la empresa deben estar a cargo de la dirección superior que está en condiciones de conocer las necesidades totales.

Por tanto, una empresa bien estructurada será aquella que tenga adecuadamente establecidos sus objetivos, procedimientos y políticas para alcanzarlos; ya que es de importancia trascendental en la vida de la misma.

Según Catacora (2009), Procedimientos contables Son todos aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad.

## 2.3 COBRANZA

Al respecto Hernández, (2004) define cobranza como El objetivo principal de la cobranza es mantener al corriente los saldos de los clientes e ingresos, el flujo de efectivo a la empresa, contar con base de datos actualizados para un mejor control de información aplicada a cobros y además se debe llevar un control estadísticos para examinar el desarrollo de los clientes” (p-89).

También, González (2009), dice que la cobranza es un conjunto de actividades necesarias para efectuar el cobro por los servicios prestados. Estas actividades comprenden el despacho de la factura a los medios de distribución de correspondencia, la recaudación del dinero por los servicios prestados y el pago correspondiente a los concesionarios que hayan participado en la prestación del servicio. (p.18)

Venta a la que se le concede al comprador un plazo de tiempo para poder pagar las mercancías adquiridas. Normalmente se produce un pago extra para poder conseguir este privilegio. (Rosenber, 1996, p. 436)

### 2.3.1 Calificación de crédito

La calificación del crédito de acuerdo a Gitman(2003), es un método de selección de crédito que se utiliza comúnmente con solicitudes de mucho volumen y poco dinero.

Por su parte Emery y colaboradores (2000), afirman que la calificación del crédito es una técnica estadística por la cual varias características financieras se combinan para formar un solo puntaje que representa la calidad crediticia de un cliente.

Informes de proveedores y acreedores se refiere de acuerdo con Villaseñor(2000), al intercambio de crédito como fuente de información entre proveedores y acreedores.

### 2.3.2 términos y condiciones de crédito

De acuerdo a Weston y Brigtan (2000), los términos de crédito, incluyen el periodo, que es la longitud de tiempo por la cual se concede un crédito y el descuento ofrecido.

Las condiciones de crédito según Douglas (2000), es el contrato entre el proveedor y el cliente, especificando como se reembolsa el crédito.

El descuento por pronto pago de acuerdo a Gitman (2003), proporciona un incentivo para que los clientes paguen más rápido. Al agilizar la cobranza, el descuento reduce la inversión de la empresa en las cuentas por cobrar.

Es la encargada de medir la rigidez o la elasticidad en el seguimiento de las cuentas de pago lento. (J. Fred Weston y Eugene Brigham, 1997, p.530)

Rebaja en el precio de compra, normalmente expresado mediante un porcentaje, utilizando como objeto de fomentar el pago rápido de la factura. (Rosenberg, 1996, p.133).

Crédito ventas o compras acompañada de una promesa de pago posterior a la fecha en que se realizan. ( Rosenberg, 1997. p.107).

## CAPITULO 3: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACION

Considerando la manera en que se obtendrá la información necesaria en mi examen de estudio se hará uso de la investigación de campo y documental. La investigación de campo porque los datos requeridos para el desarrollo de ésta serán obtenidos directamente en el área objeto de estudio, con el personal que labora en el Laboratorio Mauricio Díaz Müller. También se utilizará la investigación documental, porque se recopila información de fuentes bibliográficas, así como de otras investigaciones relacionadas con el tema objeto de estudio.

El presente estudio es de tipo mixto por qué es una mezcla de método cualitativo y cuantitativo, ya que está orientado a la recolección de datos normalizados, además se aplicará una medida porcentual, siendo un análisis estadístico. Es de tipo cualitativo debido a que consiste en la descripción de los datos de un criterio o modelo teórico y definido previamente y mientras que en el método cuantitativo crea un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de esta investigación.

Con respecto a la investigación de campo, Tamayo, T. (2000) expresa: Los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual lo denominamos primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos. (p.71).

[Cuando los datos a emplear han sido recolectados en otras investigaciones y son conocidos mediante los informes correspondientes nos referimos a datos secundarios, porque han sido obtenidos por otros y nos llegan ya elaborados y procesados de

acuerdo con los fines de quienes inicialmente los obtuvieron y manipularon. (Sabino 2002, p.64)].

### 3.2.- NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El nivel de la investigación es de tipo descriptivo, dado a que se hará un Análisis del Sistema de Control Interno aplicado a las cuentas por cobrar en el Laboratorio Mauricio Díaz Müller, durante el I- Semestre del año 2013.

Según Sabino (1987) señala que: las investigaciones descriptivas se proponen conocer grupos, homogéneos de fenómenos utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. No se ocupan pues, de la verificación de hipótesis, sino de la descripción de hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente. (p.93).

### 3.3.- POBLACIÓN

La población objeto de estudio de esta investigación estará constituida por tres (3) empleados.

Departamento de Crédito y Cobranzas

- ✓ Un Director del departamento
- ✓ Un Ejecutivo de venta
- ✓ Un Responsable de Contabilidad

Al respecto Sabino (2000) define la población como: En un sentido amplio, no es más que aquello que llamamos universo y que sirve para representarlo. (p.122).

Para el desarrollo de esta investigación se utilizarán documentos, tales como: Manual de Normas y Procedimientos, expedientes de crédito,

reportes de cancelación de facturas, formato de solicitud de crédito, entre otros.

Debido a que el tamaño de la población objeto de estudio es finita no fue necesario recurrir a la aplicación de técnicas de muestreo. Toda la población fue consultada con la finalidad de obtener la información que se requirió para el desarrollo de la investigación.

#### Población y Muestra:

Arias F. (2006) define la Población como "un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación". La investigación realizada de este estudio está conformada por dieciocho (18) individuos pertenecientes tres al Laboratorio Mauricio Díaz Müller/UNAN-León específicamente y quince de los integrantes de la lista de clientes. Estos individuos están conformados así:

Cuadro N. 1= Población y muestra de la investigación

Personal	Población	Muestra	Porcentaje %
Gerente/director	1	1	25
Responsable de Contador	1	1	25
Ejecutivo de venta	1	1	25
Clientes	15	15	25

#### Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

Arias F, menciona que "las Técnicas de Recolección de Datos son el procedimiento o forma particular de obtener datos o información". (p-67).

### 3.4 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACION

En esta investigación se utilizará el cuestionario de preguntas abiertas de ocho (8) preguntas como mínima, con respuestas a criterio del entrevistado, es decir de una manera clara y sencilla para que sea comprendida con facilidad.

Asimismo, Méndez (1998) afirma que el cuestionario es un instrumento mediante el cual se recolectan los datos utilizando formularios de preguntas a poblaciones muy homogéneas, con niveles similares y problemáticas semejantes. (p.93).

Instrumentos:

Además, define los Instrumentos como: Es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información. (p-69). Los instrumentos de recolección de datos que se aplicarán será los siguientes: el Registro de Fuentes Documental y el cuestionario.

Menciona que las Fuentes Documentales. "Es el soporte material (papel, madera, tela, cinta magnética) o en forma digital en el que se registra y conserva una información". (p-27). El registro de las fuentes documentales se elaboró con la finalidad de recopilar datos e información vinculados directamente con la investigación.

Según Silva J. (2009) el Cuestionario. "Formulario impreso, con una serie de preguntas ordenadas y lógicas, destinando a obtener información objetiva de una determinada muestra". (p-112). En un cuestionario las preguntas deben

de ser muy claras, ellas pueden ser de dos modalidades: abiertas y cerradas. Al respecto comenta que un cuestionario es cerrado cuando se contesta con un sí o un no, y es abierto cuando se contesta a criterio y juicio al entrevistado. (p.113).

Como instrumento de esta técnica, se utilizó el cuestionario que según Hurtado (2000) es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información. (p. 434).

#### Validez del Instrumento

Ibidem (2000), la validez se refiere al grado en que un instrumento mide lo que pretende medir, mide todo lo que el investigador quiere medir y mide sólo lo que quiere medir. (p. 43).

Hernández, Fernández y Baptista (2003), mencionan que para calcular la validez se conocen tres (3) tipos de evidencias: la relacionada con el constructo, con el criterio y con el contenido. En este estudio, la validez es de contenido, la cual se refiere al grado con que el universo de ítems que conforman al instrumento, abarca todo o gran parte de los contenidos donde se manifiesta el evento que se pretende medir.

Para que un instrumento tenga validez de contenido, según Hurtado (Ob.Cit.), es preciso:

- ✓ Definir los indicadores pertenecientes a la variable y dimensión
- ✓ Elaborar un conjunto de ítems lo más exhaustivo posible
- ✓ Solicitar la opinión de expertos en el área de la temática a evaluar, para que sobre la base de los criterios de suficiencia, pertinencia y claridad

evitan su apreciación de manera cualitativa sobre la viabilidad o no del instrumento.

#### 3.4.1 Técnicas de recolección de datos

Para obtener los datos necesarios para alcanzar los objetivos y metas planteadas en esta investigación se empleará la observación directa, la entrevista estructurada y la revisión bibliográfica.

Sabino (2000) define las técnicas de recolección de datos como: "Cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información". (p.129).

Para llevar a cabo dicha investigación se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de información:

##### 3.4.2.- Observación directa

Por medio de esta técnica se realizarán observaciones para recopilar la información necesaria en los departamentos involucrados en el proceso lo que servirá de base al momento de desarrollar el estudio y alcanzar el objetivo previamente propuesto.

Mohammad (1996) lo define como: la forma directa de recopilar datos en el momento en que ocurren ciertos eventos. (p.163).

##### 3.4.3.- Revisión bibliográfica

La revisión bibliográfica se emplea con el propósito de recopilar datos e información, además de detallar las bases teóricas que sustentan esta investigación.

En tal sentido Sabino (2000) expone: El principal beneficio que el investigador obtiene mediante una indagación bibliográfica es que puede incluir una amplia gama de fenómenos, la que no sólo tiene que basarse en los hechos a

los cuales él tiene acceso de un modo directo sino que puede extenderse para abarcar una experiencia inmensamente mayor. (p. 94)

CAPITULO 4: EVALUACION DEL CONTROL INTERNO APLICADO A  
LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL LABORATORIO MAURICIO DIAZ  
MULLER

El Control Interno busca mantener a las empresas en la dirección de sus objetivos de rentabilidad y en la consecución de su misión. De igual forma, permiten salvaguardar los activos, brindar confiabilidad y exactitud en los registros contables, cumpliendo con las normas y procedimientos establecidos por la Gerencia. Es por ello que el control interno se ha vuelto imprescindible para llevar a cabo una adecuada gestión empresarial, debido a que éstas se encuentran dentro de un ambiente cada día más cambiante y con un nivel de exigencia mayor.

Para las empresas es de gran importancia la protección de sus activos y el buen desempeño de los departamentos que la conforman. Por lo tanto, el departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones y las decisiones tomadas serían erróneas, porque estarían basadas en información poco confiable. La utilidad de la información contable y financiera se obtiene siempre y cuando se procese en tiempo preciso, en la forma correcta y de manera fiable. Uno de los objetivos del Sistema de Control Interno es el de garantizar la veracidad de dicha información.

Es por ello que, el Control Interno se aplica a la partida de cuentas por cobrar, con la finalidad de comprobar su validez y adecuada presentación en los Estados Financieros, de manera que, la ausencia e incorrecta aplicación de éste repercute negativamente en el logro de los objetivos de las empresas.

Por lo tanto, este capítulo se centra en la Evaluación del Control Interno aplicado a las Cuentas por Cobrar, el cual se llevó a cabo partiendo de la

observación directa de las operaciones efectuadas por los empleados del Laboratorio Mauricio Díaz Müller.

Se realizó una investigación acerca de las normas, políticas y procedimientos que rigen en el Laboratorio Mauricio Díaz Müller. Estos lineamientos tienen como finalidad proveer a los trabajadores y directivos del Laboratorio de guías para la efectiva conducción y desarrollo de los procesos y procedimientos del trabajo.

Además, cabe destacar que aun cuando existen políticas de créditos y de procedimientos que regulen y representen hoy en día los instrumentos esenciales para el funcionamiento del control interno, siendo uno de los principales objetivos la definición clara de las normas por las cuales deben regir a las cuentas por cobrar que integra la empresa y el establecimiento de líneas de autoridad y responsabilidad. En dichos controles deben quedar únicamente reflejados los aspectos estrictamente necesarios para la consecución de los objetivos establecidos previamente de los directivos de la organización. De manera general, para la realización de la evaluación de control interno aplicado a las cuentas por cobrar se estudiaron varios aspectos como:

- ✓ La determinación de la existencia de políticas y procedimientos que amparan cada una de las actividades llevadas a cabo para las cuentas por cobrar del Laboratorio de Producción Mauricio Díaz Müller.
- ✓ Revisión minuciosa de los procedimientos establecidos en las políticas a través de la observación directa en situ, para verificar si los funcionarios y empleados del Laboratorio están cumpliendo con lo estipulado en las mismas.

- ✓ Descripción de los procedimientos tanto administrativos como contables, utilizados en las operaciones relacionadas con las cuentas por cobrar, con el fin de verificar la eficacia y confiabilidad de los mismos en la realización de las actividades del laboratorio.

El Laboratorio Mauricio Díaz Müller es una empresa que no solo procesa medicamentos sino que también Alimentos. La realización de estos diferentes servicios genera una de las principales fuentes de ingresos de esta empresa, los cuales en su mayoría se venden al crédito originando un alto volumen de cuentas por cobrar debido a la importancia relativa de estas transacciones, es imprescindible establecer normativas que contengan procedimientos claros y aplicables que garanticen el cumplimiento transparente de los objetivos de la empresa.

Por medio de las entrevistas formales realizadas con los integrantes de esta empresa se verificó que en el Laboratorio Mauricio Díaz Müller, no se efectúa supervisión a través de visita a los establecimientos por parte de un empleado independiente a las labores de recuperación de cartera y de las ventas de contado de productos del Laboratorio. Asimismo no se realiza confirmación de saldo a los clientes.

El Laboratorio carece de controles administrativos por escrito que garantice información fidedigna sobre la situación financiera de cada deudor. Tal situación ha permitido que el colector – vendedor no tenga establecido las obligaciones que debe cumplir con la cartera asignada, no se le exige por parte de la contadora un informe que detalle:

- ✓ La cantidad de facturas al crédito por cobrar ni el monto de cada una.

- ✓ El talonario de las facturas de contado y de crédito en blanco que tiene en su poder.
- ✓ La numeración consecutiva de las facturas de créditos pagadas por los clientes y los montos recuperados.
- ✓ Las facturas de contado utilizadas para las ventas de contado y si el dinero en efectivo depositado está en correspondencia con lo realmente recibido.
- ✓ Los depósitos no los efectúe en las 24 horas hábiles posterior a su recepción.

#### Políticas de crédito del Laboratorio Mauricio Díaz Müller

- ✓ Laboratorios "Mauricio Díaz Müller", autoriza a sus agentes vendedores a aplicar descuento del siete por ciento (7%) a todas aquellas facturas de contado, exceptuando aquellos productos que tengan bonificaciones especiales.
- ✓ Las facturas de crédito que sean canceladas en su fecha de vencimiento, gozarán de cinco por ciento (5%) de descuento por pronto pago.
- ✓ Las facturas que no sean canceladas en su fecha no gozarán de ningún descuento, no habrá excepciones.
- ✓ No se aplicará ningún descuento a clientes que paguen facturas de contado con cheques pos datados de más de una semana y facturas de crédito con cheques de más de tres días.

- ✓ No se darán crédito a nuevos clientes, mientras no sean autorizados por la administración. La primera compra será de contado.
- ✓ Para obtener el crédito debe presentar fotocopias de licencia sanitaria y fotocopia de cedula de dueño del establecimiento o negocio.
- ✓ No se otorgarán crédito por menos de C\$ 300.00 (trescientos córdobas).
- ✓ Las facturas de crédito que no sean canceladas en su totalidad a su término se les aplicara un interés moratorio de dos por ciento (2%) mensual.
- ✓ Cuando el cheque con el que paguen sea rebotado por el banco, el cliente asumirá el costo de la comisión bancaria.
- ✓ Después de dos cheques rebotados de manera sucesiva el crédito le será suspendido.

Al evaluar las políticas de crédito del laboratorio Mauricio Díaz Müller se encontraron las siguientes deficiencias:

- ✓ El vendedor hace la venta según la autorización hecha por teléfono al director o contadora del laboratorio.
- ✓ No dispone con un documento soporte que garantice al laboratorio que el cliente cumpla con su compromiso adquirido.
- ✓ Cuando los clientes son de los departamentos, la única información que se obtiene del cliente es la versión verbal o escrita que brinda el vendedor siendo éste el mismo cobrador.

- ✓ No se respeta las insuficientes políticas de crédito, ya que si rebotan más de 3 veces los cheques se les sigue vendiendo.
- ✓ Las facturas no son firmadas por el cliente, debido a que se envía por cargotrans los productos que con anterioridad ya fueron facturados por el colector – vendedor. (generando por algún cliente la negación al pago de la factura)

Tabla de base de los clientes

CODIGO CUENTA	NOMBRE
1010-01-00-01018	LUIS ALBERTO HERNANDEZ
1010-01-00-01070	MARIA ARGENTINA ROJAS ARTOLA
1010-01-00-01177	MARIA DEL CARMEN CHAVARRIA
1010-01-00-01343	SERGIO DAVID ESPINOZA B.
1010-01-00-01406	FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICA
1010-01-00-01477	SENNEN PARAJON PEREZ
1010-01-00-01895	CENTRO DE MEDICINA FAMILIAR
1010-01-00-01896	FARMACIA UNIVERSITARIA
1010-01-00-01899	CAMANICA, LARVINIC
1010-01-00-01901	LESTER TORREZ
1010-01-00-01904	DROGUERIA MORALES
1013	OTRAS CUENTA POR COBRAR
1013-01	LABORATORIO SEGUER
1013-03	LABORATORIOS RAMOS
1013-09	JOSE M. JARQUIN EJE. VTA. NORTE
1013-23	ESC. TECNOLOGIA DE ALIMENTO
1013-40	CECILIO OJEDA L.EJE. VTA.NORTE

Fuente de elaboración propia

#### 4.1.1 Análisis de la antigüedad de saldos

A continuación se muestra en la tabla 2; el reporte de la antigüedad de saldos del primer semestre del año 2013 del Laboratorio Mauricio Díaz Müller, clasificado por días y el porcentaje del valor a aplicar. Por qué se mostrar que

el 24% corresponde hasta 30 días, un 3% de hasta 45 días, un 19% hasta 60 días, un 15% hasta de 90 días y más 38% de más 90 días.

Tabla 2 Reporte de Antigüedad de saldos de la cuenta por cobrar del Laboratorio Mauricio Díaz Müller

REPORTE DE ANTIGÜEDAD DE SALDO DE LAS CUENTAS POR COBRAR		
ANTIGÜEDAD DE LA CUENTAS (DIAS )	2013 VALOR DE LA CUENTA	PORCENTAJE DEL VALOR TOTAL
0 AL 30	C\$ 75.553,80	24%
31 A 45	C\$ 10.266,32	3%
46 AL 60	C\$ 61.075,13	19%
60 AL 90	C\$ 47.075,88	15%
MAS DE 90	C\$ 120.881,14	38%
<b>TOTAL DE CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>C\$ 314.852,27</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con referencia del Estado Financiero del Laboratorio

Por lo anterior se puede apreciar que existe un atraso considerable de la cobranza, ya que el treinta y ocho por ciento (38%) corresponde a cuentas por cobrar mayores de 90 días. Dentro de este importe existen farmacias que cerraron sin liquidar el adeudo, y otras tienen más de 7 meses de no pagar., por lo que podemos considerar la posibilidad de contabilizarlas como cuentas incobrables, para el caso de las Farmacias que aún no han cerrado, pero con la salvedad de insistir en la gestión de cobro. En el caso de las Farmacias que ya cerraron se deben contabilizar al gasto para que se refleje las pérdidas del ejercicio contable, siempre y cuando tengan la autorización de un funcionario competente del Laboratorio.

Continuado con nuestra investigación se determinó que no se hace provisión de las cuentas incobrables, el cual se obtiene a través de efectuar una estimación de lo incobrable, basándose en el saldo de las Cuentas por Cobrar.

Este método es conveniente una vez creada la Provisión para Cuentas Incobrables, al final de cada ejercicio se ajustará la cuenta Provisión por la cantidad obtenida al aplicarle el porcentaje de provisión a las Cuentas por Cobrar en la fecha de cierre y este porcentaje sobre las cuentas por cobrar por antigüedad de saldo. Este método consiste en desglosar el saldo de cada cliente de acuerdo con el tiempo de los cargos que existan en sus cuentas y evaluar cada uno de ellos, según la teoría que establece que mientras más antigua es una cuenta, menos posibilidades hay de cobrarla.

Procesos de contabilización de las cuentas por cobrar, que se realiza actualmente en el Laboratorio de Producción Mauricio Díaz Müller:

- ✓ El ejecutivo de venta visita la farmacia, la que efectúa su pedido, posteriormente el colector – vendedor entrega el pedido al contador del Laboratorio.
- ✓ Se procede a hacer la factura de crédito en las oficinas del Laboratorio.
- ✓ Luego pasa a bodega para su debido empaque.
- ✓ Si los clientes son del Departamento de León la entrega la realiza con el conductor, pero si es de otro departamento o municipio, se envía por cargotran.
- ✓ Se hace el comprobante de factura de contado o de crédito, según corresponda.

- ✓ Se registra el crédito en el sistema contable a cada cliente al que corresponda.
- ✓ Se acredita en sistema contable con el recibo de colector a cada cliente.
- ✓ Se registra el 5% de descuento, si paga al mes y si es de contado el 7%.
- ✓ Si los clientes hacen devolución de productos vencidos, se hace cambio del mismo producto o una nota de crédito.

Una vez que obtuvimos la información de cómo se realiza el proceso de la contabilización de las cuentas por cobrar, comprobamos que no se hace informes de ventas de crédito por mes, ni se lleva el control de lo recuperado del periodo contable. Porque se registra la venta y el ingreso, pero no se analiza si están siendo efectivos en la recuperación, ya que la antigüedad de saldo lo demuestra.

Encontrándose las fortalezas y debilidades:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Utiliza mecanismos sistematizados para el control y manejo contable de las cuentas por cobrar.	Las cuentas por cobrar no se clasifican periódicamente por antigüedad de saldos
políticas de venta y crédito	Las cuentas morosas no son supervisadas periódicamente ni se efectúa seguimiento a los saldos liquidados.
El cobrador utiliza recibos de cobro pre-numerados para el control de las cobranzas recibidas.	No se tiene establecido el tiempo que ha de transcurrir

	para considerar una cuenta como incobrable.
Se tiene recibos pre- numerado por serie según departamento	No se envía un informe de las cuentas por cobrar a los directivos para su debido análisis de información.
Los comprobantes utilizados en el proceso de cuentas por cobrar son codificados	La contabilidad del Laboratorio Mauricio Díaz Müller, tiene deficiencias en cuanto a la práctica de enviar estados de cuenta y confirmación de saldos a los clientes.
Hay un personal encargado del registro de las cuentas por cobrar en el diario, mayor, auxiliar y mayor general.	El Departamento no gestiona de manera rápida las actividades de cobro, lo que origina facturas con una antigüedad superior a las condiciones de crédito establecidas.
	Políticas desactualizadas se omiten algunas de ellas, situación que produce cierta disyuntiva entre lo señalado en las políticas y lo que realmente se realiza.

	No se cobra recargo por el retardo en la cancelación de las facturas, a los clientes que no han incumplido con su promesa de pago
	No tiene segregación de funciones, además el cobrador no está asegurado con Pólizas de Fianzas.

Analizábamos la eficacia, para obtener una eficiente información es necesario revisar las responsabilidades de cada cargo, de tal manera que los registros serialicen en el tiempo apropiado y no haya retrasos.

Considerando los controles por cada actividad, generara información completa y más confiable para la toma de decisiones de tal manera que los procesos se realicen de la mejor manera procurando no tener futuras perdidas en los activos, cumpliendo con los objetivos establecidos e incluimos todas las funciones que se necesitan para satisfacción del cliente. Las cuentas que se mueven en este procedimiento son: ingresos, cuentas por Cobrar, Descuentos e Inventario y las funciones son: Otorgamiento de Crédito, toma de pedido, elaboración de factura de venta, despacho y cobro, generación de notas crédito.

Formato y Documentos Utilizados.

- ✓ Pedidos de Venta
- ✓ Factura de Venta

- ✓ Recibos de Caja
- ✓ Formato De Entrega de Recibos de Caja
- ✓ Formato de entrega de Pedidos Llevados (mensajería)
- ✓ Remisiones
- ✓ Notas créditos

Riesgo	Descripción del riesgo	consecuencia	(i)	(p)	Control existente	Descripción del control	acciones	responsable
Económico y financiero	Estudio deficiente del cliente	Perdida de dinero, cartera difícil de cobro	B	A	Solicitar a cliente toda la documentación	Verificar los certificados de MINSA	Hacer seguimiento de la cartera asignada a plazo	Jefe cobro
Económico y financiero	No entrega de dinero por parte del cobrador, vendedor	Perdida de dinero	A	A	Formatos de entrega de recibos de caja	Verificación de pedidos de contado y su cobro.	Enviar circularizaciones de cartera verificando información realizando contaste revisiones de la cartera de crédito	Contabilidad o dirección
operativo	Perdida de cliente	Perdidas de venta e ingresos de dinero	b	b	Seguimiento al cliente	Observando constantemente el comportamiento de los clientes y dando un mejor	Realizar un análisis de los clientes verificando su comportamiento en meses	Vendedor

						servicio en su venta y postventa	anteriores	
Operativo	Perdida de cliente debido al mal servicio	Perdida de ingreso de dinero	A	A	Seguimiento al pedido de venta	Seguimiento al pedido de venta hasta la llegada al cliente	Formato de pedidos llevados por mensajería	Encargado de despacho

## CAPITULO 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 5.1.-CONCLUSIONES

El propósito del presente investigación fue cumplido en forma exitosa, “Evaluación del Control Interno de las Cuentas por Cobrar en el Laboratorio Mauricio Díaz Müller de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua-León”, para ello se contestaron las preguntas de investigación ¿Cuál es la actual política de crédito de las cuentas por cobrar del Laboratorio Mauricio Díaz Müller? ¿Cuál es la política de crédito más eficaz para la cuenta por cobrar del Laboratorio Mauricio Díaz Müller?

Se determinó la política de crédito actual llevada por el Laboratorio y revisaron las deficiencias de esas política, que se detalla en el capítulo cuatro.

El Sistema de Control Interno en una organización representa el punto de partida para alcanzar, satisfactoriamente, los objetivos planteados por la Junta Directiva. Por lo tanto, una empresa que carezca de dicho sistema arriesga su crecimiento e impide la continuidad de la misma; por el hecho de no poseer un instrumento para eliminar o disminuir dentro de la organización las deficiencias y debilidades que pudieran existir entorno al sistema. En tal sentido, se ha hecho imperativo que los directivos de las empresas tomen conciencia de la importancia que tiene contar con un control interno que permita el adecuado desenvolvimiento de las operaciones de acuerdo con los Objetivos trazados previamente.

Concluimos que el control interno de la cuentas por cobrar del Laboratorio Mauricio Díaz Müller es deficiente y poco confiable, debido a que las políticas existentes no cubren todos los riesgos susceptibles de fraude, éstas son

escasas e incompletas, aunado el hecho que no todas las funciones que realizan los empleados se encuentran escritas, y no existen procedimientos para todas las actividades y transacciones relacionadas con la Cuentas por cobrar, permitiendo que la Cartera se encuentre desprotegida y a criterio de los responsables de su manejo.

Es responsabilidad de la Dirección superior (Decanatura de Químicas) establecer un manual de procedimientos y políticas definidas, en cuanto a las funciones y al manejo de los activos del Laboratorio Mauricio Díaz Müller que es la base y la razón fundamental de su auto sostenibilidad y la que genera empleo a muchas personas.

## 5.2.- RECOMENDACIONES

El Control Interno en una organización constituye una pieza primordial para garantizar la eficiencia, eficacia y economía en todas las operaciones de la misma, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas.

Luego de haber concluido la valoración de la situación que se presentó en las cuentas por cobrar del Laboratorio Mauricio Díaz Müller y tomando en cuenta bases teóricas y las conclusiones descritas anteriormente se le recomienda lo siguiente:

- ✓ Establecer un manual de procedimientos y políticas definidas, en cuanto a las funciones y al manejo de los activos generados de la producción.
- ✓ Implementar medidas de control sobre las cuentas por cobrar.
- ✓ Se debe contratar una persona que ejerza las funciones de vendedor, con el fin de segregar las funciones del colector – vendedor.
- ✓ Adquirir un software adecuado para realizar de manera más rápida y confiable las actividades en la oficina.
- ✓ Se debe efectuar supervisiones a la cartera en poder del colector – vendedor, por un funcionario independiente de su registro.
- ✓ Efectuar seguimiento a los saldos de los clientes, para definir quienes se encuentran activos, estáticos o inexistentes, con el fin de determinar las cuentas incobrables.
- ✓ realizar un análisis con respecto a las posibilidades de cobro de la cartera de clientes que se posee, a fin de establecer aquellos créditos

que pudieran resultar incobrables y así prever las posibles pérdidas, permitiendo presentar en el Balance General el saldo real de las cuentas por cobrar.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bacallao Horta, M.: "Génesis del Control Interno" en Contribuciones a la Economía, mayo 2009 en <http://www.eumed.net/ce/2009>

Cook & Winkle, 2006. Auditoría, La Habana: Editorial Félix Varela.

Chacón Paredes, Wladimir, 2008. El Control Interno como herramienta fundamental contable y controladora de las organizaciones. Available at: <http://www.gestiopolis.com/>.

Gómez F. (1993) Diseño de un manual de procedimientos administrativo tomado de : <http://www.monografias.com/historia/index.shtml>

González, Maria, 2007. El Control Interno. Available at:

<http://www.gestiopolis.com/>

Holmes, Altur W., 2000. Auditoria Principios y Procedimientos, México: Editorial Hispano Americana.

Soto Rivas, R. (2003) Propuesta de un sistema de Control Interno de las Cuentas por Cobrar para la Empresa Purificadores Millenium C.A. Trabajo de Grado de Especialización. UCLA.

Holmes, A. (1998). "Auditoría: Principios y Procedimientos". UTEHA.

Allen, L (1979). "La función directiva como profesión". Mc Graw – Hill. México

Aguirre, J (1997). "Control Interno: Áreas específicas de Implantación y Control". Didáctica Multimedia, S.A Tomo III. Madrid España

Rodríguez, J (2000). Control interno: un efectivo sistema para la empresa. Editorial Trillas, S.A de C.V. México D.F

Rosenbert, Jerry M. (1997). Diccionario de Administración y Finanzas. Madrid, España: Editorial Océano / Centrum.

Millán, J. (2008) Control Interno. Informe COSO. Madrid: Editorial Salesiana

Mantilla S. Control Interno. "Estructura Conceptual Integrada." (2005) Ediciones Ecor. Colombia

Hughes Jordán (2003). El Control de Gestión Clásico, Madrid, España: Editorial

McGraw Hill

ANEXOS

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
LABORATORIO MAURICIO DIAZ MULLER					
CUENTAS POR COBRAR					
		SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
<b>GENERALIDADES</b>					
01	¿Se informa regularmente a la dirección sobre el rendimiento y fluidez de los cobros?		X		No se hace informe solo se hace ingreso de que va recuperando
02	¿Se obtiene de forma regular los saldos de los mayores de los clientes?	X			En el sistema se puede extraer el estado de cuenta de cada cliente
03	¿Están clasificadas las cuentas por cobrar de acuerdo a su antigüedad?		X		Por orden alfabético ya que solo se detalla conforme comprobante de factura
04	¿Estas cuentas son revisadas de forma periódicas por un funcionario responsable?	X			La revisión la hace la contadora
05	¿Se revisan periódicamente las cuentas morosas?	X			Si se llama o va el cobrador
06	¿Las cuentas incobrables se cancelan oída la opinión de la consultoría jurídica?		X		Consultan a la auditoria para saldar la cuenta
07	¿Existe algún método para el cálculo de la provisión para cuentas incobrables?		X		No s hace provisión de la cuentas incobrables
08	¿Ejercen las siguientes funciones, al menos ocasionalmente y por sorpresa, personas independiente de la contabilidad del laboratorio:  Comparar los estados de cuenta mensuales contra el balance de		X		No se hace este proceso

	comprobación y enviar por correo dichos estados e investigar todas las diferencias encontradas.  Comparar el balance de comparación y el análisis por antigüedad de saldos con los saldos de la cuenta de mayor				
09	¿Son soportados los cheques recibidos por los cobradores?  ¿A quién directamente?				
10	¿Analizan, conjuntamente, el jefe y el contador las cuentas por cobrar que presenta el Laboratorio?		X		No se hace solo se recibe lo que el cobrador trae de las facturas pagadas y se les hace el ingreso
11	¿El cobrador presenta un informe mensual de los ingresos obtenidos al director o contador?		X		Solo hace el informe de cartera que anda(las facturas pendiente de cobrar)
12	¿Existen un control detallado sobre las facturas entregadas al cobrador?  De ser así ¿Esto permite conocer en cualquier momento cuales son las facturas pendientes de cobro en poder del cobrador?	X			Si se hace un detalle de las facturas que va cobrar
13	¿El cobrador utiliza recibos de cobro?	X			Si por serie de zona
14	¿Entrega el cobrador diariamente las facturas pendientes por cobrar?		X		El las camina hasta que son canceladas
15	¿Está cubierto el cobrador por una póliza de fianza?		X		El proceso no se hace en el laboratorio
16	¿Se cobra intereses de mora por retardo en el pago de las facturas?		X		
			X		No se hace

17	¿Se envía a la Decanatura y a la Gerencia relaciones de las cuentas por cobrar?  ¿Cada cuanto tiempo?  ¿Existe un formato para el envío de esta información, en donde se especifique: preparado y revisado por?				
18	¿Qué tiempo transcurre para considerar una factura como incobable?				Seis meses
19	¿Dónde se controlan las cuentas por cobrar?				En la contabilidad del laboratorio
20	¿Se acepta cheques posfechados?	X			Si se aceptan
21	¿Se envían, mensualmente, estados de cuentas a todas los clientes que mantienen líneas de crédito?		X		
22	¿Las diferencias reportadas por los clientes se investigan por una persona distinta a la encargada del auxiliar de cuentas por cobrar?		X		
23	¿Todas las facturas se entregan a las 48 horas?		X		Hasta que son canceladas

I. INFORMACIÓN GENERAL:

Nombre del cliente: LABORATORIO MAURICIO DIAZ MULLER

Período terminado: Al 30 de junio 2013

Nombre de la cuenta: Caja y bancos

II.

OBJETIVOS DE LA REVISIÓN:

- a. Describir el sistema de registro de recibos (ingresos a caja y bancos), pagos y evaluar lo adecuado del sistema para el propósito del Laboratorio Mauricio Díaz Müller.
- b. Evaluar lo adecuado del control interno.

Descripción	Ref. P/T	Resultados
<p>Ingresos/Recibo de dinero</p> <p>Describe el sistema de registro de las ventas de Productos a crédito y su cobranza.</p>		<p>Por parte de Alimento solo a los trabajadores detallando un informe de ventas con facturas de crédito y se recupera a través de nomina</p> <p>Por parte de Medicamento a través del ejecutivo de venta, a diferentes farmacias de león y los departamentos, con goce de un mes de crédito y re recupera a través de recibo de colector con diferentes serie según el departamento</p>
<p>¿Cuál es el sistema de la Administración del Laboratorio Mauricio Díaz Müller para el control del crédito, incluyendo la autorización de los límites de crédito, los vencimientos (su maduración) y el seguimiento de los saldos vencidos?</p>		<p>La Licenciada Vanegas lleva un registro de cuentas por cobrar con las facturas de crédito y los recibos de colector.</p> <p>En cuanto al vencimiento cuando es local se está en tiempo y forma pero lo que es departamento va según programación de viajes</p>

<p>Los cheques, órdenes de pago, órdenes de pedidos órdenes de salida, se les coloca el sello de cruce al momento de su recepción?</p>		<p>No se coloca en las ordenes de salida son autorizadas por el director, en el acta de recepción igual se pone la firma no el sello, solo en las facturas de contado se les coloca el sello de cancelado</p>
<p>Se requiere que el efectivo y los cheques cobrados sean depositados intactos (en su totalidad) en los bancos?</p>		<p>Si eso se efectúa en su totalidad</p>
<p>Quién deposita en el banco el dinero recibido?</p>		<p>Lo deposita el Bedel, ejecutivo de ventas y por ocasiones la licenciada Vanegas y algunas farmacias hacen sus depósitos</p>
<p>Las cobranzas hechas por los cobradores, vendedores, conductores u otro personal del Laboratorio, son apropiadamente controladas?</p>		<p>Si por los recibos de colector, facturas de crédito el cual la licenciada Vanegas realiza un recibo oficial de caja. Por alimento no se hace este tipo de cobro por que la venta es de contado.</p>
<p>Se hace seguimiento frecuente a la diferencias de caja, si las hay?</p>		<p>No se ha presentado tal caso</p>
<p>Cuando se emiten recibos de caja por el efectivo recibido, existe un apropiado registro y control de estos?¿Quién lo lleva?</p>		<p>Actualmente la Licenciada Vanegas hace todos los procesos ella factura recibe y paga.</p>
<p>Se guarda una copia detallada del pago (hecho por los clientes), cuando éste se evidencia mediante comprobante sellado por el banco?</p>		<p>si el vendedor hace el recibo de colector y es entregado el Boucher del deposito</p>
<p>Cómo se registran las ventas en efectivo?</p>		<p>A través de factura de contado</p>



LA PRESENTE NO ES UN COBRO, SINO UNA SOLICITUD DE  
CONFIRMACION DE SALDO DE CUENTA  
CORRESPONDIENTE AL LABORATORIO MAURICIO DIAZ MULLER

A : JOSE M. JARQUIN EJE. VTA. NORTE  
FECHA: 30/16/13 SALDO A SU CARGO C\$ 12.022,47

La cantidad arriba mencionada, corresponde al saldo en la fecha indicada, según registros contables de las Cuentas por Cobrar del Laboratorio Mauricio Díaz Müller, si este saldo es correcto, agradeceremos se sirva firmar esta carta en el espacio destinado y enviarla directamente a la Dirección del Laboratorio Mauricio Díaz a más tardar dentro de 5 días hábiles, quienes están llevando a cabo revisión a los Registros Contables del Laboratorio Mauricio Díaz Müller.

Si el saldo no es correcto le suplicamos contestar a dicha dependencia dando amplio detalle de la diferencia en el espacio de observaciones.

Los saldos están cortados a la fecha indicada, por lo que no deben tomarse en cuenta movimientos posteriores.

La contestación debe dirigirse a:

DIRECCIÓN DE LABORATORIO MAURICIO DIAZ MULLER  
CAMPUS MEDICO  
TÉLEF. 311-0022 EXT. 1044-1045  
UNAN-LEÓN.

Atentamente,

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del confirmante  
OBSERVACIONES:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

LABORATORIO MAURICIO DIAZ MULLER  
ORGANIGRAMA

