



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE
COBRANZAS DEL ALMACEN COMERCIAL BARATODO, CANTÓN LA
LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTOR:

Carbo Gómez Cristina Gabriela

LA LIBERTAD – ECUADOR

ENERO – 2024

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DEL ALMACÉN COMERCIAL BARATODO, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2022”, elaborado por la Srta. **CRISTINA GABRIELA CARBO GÓMEZ**, egresado de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



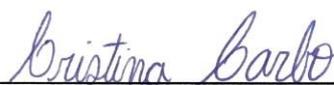
Ing. Germán Luis Mosquera Soriano, MSc.

Profesor tutor

Autoría del trabajo

En el presente trabajo de titulación denominado “SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DEL ALMACÉN COMERCIAL BARATODO, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2022”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Cristina Gabriela Carbo Gómez con cedula de identidad número 0928354513 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Carbo Gómez Cristina Gabriela

C.C.: 0928354513

Agradecimientos

Agradezco a Dios por darme las fuerzas necesarias para no rendirme en este proceso. A mi familia, pero en especial a mi abuelo que siempre estuvo para mí, es mi motor para poder seguir en pie en el camino profesional quien desde el inicio me alentaba a no dejarme vencer y seguir con mi propósito porque al final del camino está mi recompensa.

Igualmente, agradezco a la Universidad Estatal Península de Santa Elena por permitirme poder cumplir con mi objetivo de ser una profesional y sobre todo a los docentes que brindaron todos sus conocimientos y paciencia para poder seguir con dedicación mi carrera.

Cristina Carbo Gómez

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, él ha sido mi pilar fundamental en este proceso, me ha ayudado mucho a mantener la calma y motivándome cada día a mejorar sin rendirme. A mi abuelita Mechita, mi bello ángel siempre feliz por lo que hacía a diario, sé que desde el cielo está orgullosa por lo que he logrado; a mi gatito, mi compañero de noches de desvelo, sé que él sigue a mi lado; a mi abuelo que cada día me pregunta y alienta para seguir adelante que al final de todo, cada esfuerzo, tiene su recompensa.

A mi niña interior, que siempre admiraba todo y a pesar de los obstáculos que se presentaban a lo largo de la vida, no olvido la promesa que se hizo a sí misma.

También a mi persona especial, su apoyo fue fundamental para seguir adelante, su tiempo y paciencia fue de un gran alivio en los momentos más tensos de la carrera, él sabe que este trabajo no fue nada fácil y que a pesar de todo lo he logrado.

Cristina Carbo Gómez

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



Econ. Roxana Álvarez Acosta, MSc.

DIRECTOR DE LA CARRERA



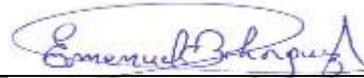
Ing. Félix Javier Rosales Borbor, MSc.

PROFESOR ESPECIALISTA



Ing. Germán Luis Mosquera Soriano, MSc.

PROFESOR TUTOR



Ing. Emanuel Bonorquez Armijos, MSc.

PROFESOR GUIA DE LA UIC



Lcdo. Andrés Soriano Soriano.

SECRETARIO

Índice de Contenido

Introducción.....	14
Planteamiento del Problema.....	15
Contexto	16
Formulación del problema.....	16
Sistematización del problema.....	17
Objetivo general.....	17
Objetivos específicos	17
Justificación.....	17
Mapeo.....	18
Capítulo I Marco Referencial	19
Revisión literaria.....	19
Desarrollo de Teorías y Conceptos	22
<i>Sistema de control interno de cuentas por cobrar</i>	22
Cuentas por cobrar.	23
<i>Definición</i>	23
<i>Cuentas incobrables</i>	23
<i>Cartera vencida</i>	23
Recuperación de cartera.....	23
<i>Gestión de cobranza</i>	24
<i>Periodo de Cobranza</i>	24
Control interno	24
<i>Definición</i>	25
<i>Importancia</i>	25
<i>Objetivos</i>	25
Componentes del Control Interno – (COSO I)	25
<i>Ambiente de control</i>	26

<i>Evaluación de riesgo</i>	26
<i>Actividades de control</i>	26
<i>Información y comunicación</i>	26
<i>Supervisión y monitoreo</i>	26
Fundamentos legales	27
Constitución de la República del Ecuador	27
Reglamento para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno	27
Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno	28
NIA – 400 – Evaluación de Riesgos y Control Interno	28
Superintendencia de compañía	30
Capítulo II Metodología	32
Diseño de investigación	32
Métodos de la investigación	32
Población y muestra	33
Recolección y Procesamiento de datos	34
Capítulo III Resultados y Discusión	35
Análisis de datos	35
Análisis de la entrevista.....	35
Análisis de cuestionario de evaluación de control interno	39
Ambiente de control	39
Evaluación de Riesgos.....	41
Actividades de Control.....	43
Información y Comunicación	45
Supervisión y Monitoreo	47
Análisis del cuestionario del control interno COSO I.....	49
Discusión.....	51
Conclusiones.....	53

Recomendaciones	54
Referencias	55
Apéndice	59
Apéndice 1. Matriz de Consistencia	59
Apéndice 2. Cronograma de actividades	61
Apéndice 3. Guía de Entrevista	62
Apéndice 4. Cuestionario de control interno COSO I	63
Apéndice 5. Propuesta para el Almacén Comercial Baratodo	66
Apéndice 6. Flujogramas de procedimientos para el Almacén Comercial Baratodo	73
Apéndice 7. Evidencias	74

Índice de tablas

Tabla 1 Población del Almacén Comercial Baratodo	33
Tabla 2 Nivel de Confianza y Riesgo	39
Tabla 3 Ambiente de Control	40
Tabla 4 Evaluación de Riesgo	41
Tabla 5 Actividades de Control	43
Tabla 6 Información y Comunicación	45
Tabla 7 Supervisión y Monitoreo	47
Tabla 8 Resultados del Cuestionario de Control Interno	49

Índice de figuras

Figura 1 Ambiente de Control.....	40
Figura 2 Evaluación de Riesgos	42
Figura 3 Actividades de Control.....	44
Figura 4 Información y Comunicación	46
Figura 5 Supervisión y Monitoreo	48
Figura 6 Resultados del Cuestionario de Control Interno	49



**SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE
COBRANZAS DEL ALMACEN COMERCIAL BARATODO, CANTÓN LA
LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022**

AUTORA:

Carbo Gómez Cristina Gabriela

TUTOR:

Ing. Germán Luis Mosquera Soriano, MSC.

Resumen

En la actualidad el control interno es un proceso fundamental en cualquier empresa, ya que permite garantizar la eficiencia y eficacia en la gestión de diferentes áreas, en el caso del estudio se identificó como problemática la deficiencia al momento de verificar los procesos de cobro, ya que el personal no está siendo capacitado como corresponde; otra problemática detectada fue el seguimiento al momento de otorgar créditos sin tener la información completa del cliente y no cuentan con una política sólida lo cual impide una correcta planeación en el trabajo, por ello, se planteó como objetivo evaluar el control interno del departamento de cobranzas del Almacén Comercial Baratodo, con el fin de identificar las deficiencias para mejorar la gestión de cobranzas. La metodología que se empleó en el estudio fue un enfoque mixto con un alcance descriptiva y exploratorio, también el diseño de la investigación fue no experimental y transversal, y además se empleó el método bibliográfico, deductivo y analítico. En cuanto con los resultados obtenidos en el estudio se identificó una notable falta de elementos esenciales en el área de cobranzas, lo que afecta la eficacia en los procedimientos de recaudación de pagos, debido a ellos se plantea como recomendación la implementación de un sistema de control interno que permite una gestión más eficiente y efectiva de las cobranzas del almacén.

Palabras clave: control interno, cuentas por cobrar, COSO I.



**INTERNAL CONTROL SYSTEM TO THE COLLECTION DEPARTMENT
OF THE BARATODO COMMERCIAL WAREHOUSE, CANTON LA
LIBERTAD, PROVINCE OF SANTA ELENA, YEAR 2022**

AUTHOR:

Carbo Gómez, Cristina Gabriela

TUTOR:

Eng. Germán Luis Mosquera Soriano, MSC.

Abstract

Currently, internal control is a fundamental process in any company, since it allows to guarantee efficiency and effectiveness in the management of different areas, in the case of the study, the deficiency at the time of verifying the collection processes was identified as a problem, since the personnel is not being trained as appropriate; Another problem detected was the follow-up at the time of granting credits without having the complete information of the client and they do not have a solid policy which prevents a correct planning in the work, therefore, it was proposed as an objective to evaluate the internal control of the collection department of the Baratodo Commercial Warehouse, in order to identify the deficiencies to improve the management of collections. The methodology used in the study was a mixed approach with a descriptive and exploratory scope, also the research design was non-experimental and cross-sectional, and the bibliographic, deductive, and analytical methods were also used. As for the results obtained in the study, a notable lack of essential elements in the collection area was identified, which affects the efficiency of payment collection procedures, due to which the implementation of an internal control system that allows a more efficient and effective management of warehouse collections is proposed as a recommendation.

Keywords: internal control, accounts receivable, COSO I.

Introducción

El sistema de control interno es un conjunto de procedimientos y prácticas que una organización emplea para asegurar el desempeño de sus operaciones, el cumplimiento de las normas, regulaciones aplicables y el resguardo de los activos de la organización. El control interno incluye medidas para garantizar la integridad de la información financiera, una gestión adecuada de los riesgos y la prevención de fraudes. Cada organización puede alcanzar sus objetivos y mejorar su desempeño implementando un sistema de control interno adecuado.

Según Gómez y Lazarte (2019), el control interno es un proceso que se lleva a cabo en una organización para asegurar adecuadamente el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Este desempeña un papel fundamental en el resguardo de los activos, la verificación de la integridad de la información financiera y la mejora de la eficacia de la gestión, la medición del desempeño operativo, el uso de recursos y el logro de los objetivos organizacionales.

Asimismo, según Torres (2022), el control interno juega un papel fundamental para lograr un mejoramiento al proceso de cobranza de una organización. Esta mejora se logra mediante estrategias de cobro, incluido el uso de sistemas u otras habilidades que aseguran un control efectivo en la entidad.

El propósito del estudio titulado “Sistema de Control Interno al Departamento de Cobranzas del Almacén Comercial Baratodo, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2022”, tiene como objetivo evaluar el control interno de las cuentas por cobrar utilizando el enfoque COSO I. Esto a su vez nos facilita que la entidad gestione mejor sus activos para así proporcionar información de manera oportuna y confiable.

Planteamiento del Problema

A nivel global, según Caballero (2022), en el Consorcio Cardio de Lima, se identifican problemas relacionados con deficiencia que se presenta en las cuentas por cobrar en un corto periodo de tiempo. Esto surge por parte de procedimientos ineficientes, la falta de emisión de facturas por parte de la empresa. Además, el autor destaca que la entidad realiza un proceso de clasificación de los clientes, para que tengan conocimientos de las políticas de cobranza acorde a el grado de las cuotas de mora.

Asimismo, Altuve y Hurtado (2018), plantearon que las instituciones del sector financiero participan en diversas actividades, donde se juega un papel fundamental como mediadores del ahorro e inversiones. Sin embargo, estas enfrentan riesgos asociados con actividades crediticias que resultan ganancias o pérdidas del capital, dado que la institución se desempeña en un desarrollo económico y se vuelve más importante en cuanto a la toma de decisiones.

A nivel nacional, García et al. (2019) destaca la situación de Ecuador, donde existen varias organizaciones que no tienen un control sobre sus cuentas por cobrar. Por ello, las entidades trabajan para realizar mejoras en sus procesos en base a sus actividades en relación con sus operaciones comerciales. Esto les permite el cumplimiento de los requisitos necesarios para optimizar la eficiencia en las tareas administrativas y minimizando así el riesgo inherente y posibles fraudes.

Por otro lado, Barzola y Zambrano (2021) destacan la existencia de diversos problemas con las cuentas por cobrar de la empresa Barzam S.A. Este problema surge porque no existen lineamientos que detallen las políticas y procedimientos en cuanto a la selección de clientes, fechas de pago, y como resultado se presentan retrasos en los pagos, por lo tanto, se resalta la falta de seguimiento en la cartera vencida de los clientes, lo cual genera pérdidas del capital.

A nivel local, Tomalá (2022) destaca que en su trabajo de estudio se reveló que hay diversas dificultades en el área de cobranzas, esto surge por la falta de seguimientos adecuados al momento de gestionar la cartera vencida de los clientes. Esto tiene un impacto desfavorablemente en cuanto a la sostenibilidad de la empresa, ya que provoca una serie de inconvenientes que hacen que el proceso parezca tener falencias, como la falta de control y seguimiento en sus cuentas por cobrar.

Por otro lado, Apolinario (2021), enfatiza la importancia de que las entidades establezcan políticas crediticias desde su aprobación inicial hasta su aprobación posterior. Es importante contar con un equipo capacitado que pueda desarrollar estrategias de cobranzas para facilitar la recuperación de la cartera vencida y mantener la liquidez. Para esto se lleva un seguimiento en función a la antigüedad del saldo y el tipo de deuda contraída.

Contexto

El almacén comercial Baratodo, ubicado en el Cantón La Libertad, en la provincia de Santa Elena, es una sucursal de la cadena nacional del grupo UNICOMER. Esta empresa es conocida en el mercado porque se especializan en la venta de una amplia gama de artículos que incluyen motocicletas, artículos del hogar, juegos de salón, electrodomésticos y dispositivos tecnológicos. Lo que más llama la atención del almacén son las ofertas que disponen a sus clientes en función de índices de precios y opciones de créditos.

Por tanto, se identificaron una serie de problemas significativos en la empresa:

- Escaso seguimiento de los procesos de cobranza por falta de personal capacitado para el área en cuestión.
- Desventajas por la falta de información al momento de solicitar un crédito, falta de lineamientos administrativos e implementación en el sistema.
- Falta de estrategias de cobranzas para llevar a cabo un control estricto de los deudores y lograr la reestructuración de la cartera de crédito.

Formulación del problema

¿Cómo se implementará el control interno de las cuentas por cobrar para identificar las deficiencias del Almacén Comercial Baratodo del año 2022?

Sistematización del problema

- ¿Cuáles son las falencias que dificultan una correcta gestión en el departamento de cobranzas del Almacén Comercial Baratodo?
- ¿Cómo se puede identificar los factores que afectan la recuperación de la cartera en el departamento de cobranzas del Almacén Comercial Baratodo?
- ¿Qué sistema que se puede implementar para la recaudación de la cartera vencida para la eficacia del departamento de cobranzas del Almacén Comercial Baratodo?

Objetivo general

Evaluar el sistema de control interno mediante la implementación de un cuestionario COSO I, con el propósito de optimizar la eficiencia y eficacia del área de cobranzas del Almacén Comercial Baratodo.

Objetivos específicos

- Identificar mediante un análisis exhaustivo en el área de cobranzas las deficiencias que afectan la gestión del Almacén Comercial Baratodo.
- Analizar los factores que influyen en la recuperación de la cartera de cuentas por cobrar por medio de la aplicación de entrevistas aplicadas a los involucrados en el proceso.
- Elaborar un sistema de procedimientos específicos que brinden estrategias para optimizar la recuperación de la cartera del Almacén Comercial Baratodo.

Justificación

El presente estudio se fundamenta en una investigación basada en una laboriosa revisión de los conceptos de control interno en función de las áreas de cobranza. Esto demuestra que las organizaciones presentan falencias en el desempeño de sus tareas y la falta de control en sus procesos de cobranza de las deudas.

La justificación práctica del estudio se llevará a cabo en el Almacén Comercial Baratodo, con el propósito de examinar detalladamente las deficiencias en el área de cobranzas. Posteriormente, se buscará identificar los factores críticos que inciden en

la recuperación de la cartera, proponiendo estrategias para la mejorar la obtención de liquidez de manera en el Almacén, con el objetivo de mejorar la situación del área de cobranzas se gestiona la implementación de un control interno COSO I con eficiencia que permita reflejar los tipos de errores y así mismo buscar soluciones para un correcto manejo del área.

Mapeo

El propósito de este documento se divide en tres capítulos, que se detallan a continuación:

El proceso comienza con la elaboración de la introducción, este consta con el planteamiento del problema, la sistematización, formulación del problema, estando compuesto con cada uno de los elementos por sus objetivos generales y específicos, y finalmente la justificación.

El capítulo I, se desglosa en la estructura del marco referencial que comienza con la revisión literaria de trabajos relacionados, ya que presentan diferentes opiniones y enfoques. Además, del desarrollo de teorías y conceptos que justifican los indicadores relevantes del estudio.

En el capítulo II, trata del marco metodológico, esta se centra en los enfoques aplicados, la descripción detallada de los métodos y diseños que se rigen al estudio, así como la población y muestra seleccionados. Estos datos se recopilan y procesan para el desarrollo de conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo III, presenta los resultados y la discusión del estudio. En esta se incluyen conclusiones, recomendaciones, referencias, apéndice y la matriz de consistencia que respalda lo empleado en la investigación. Esto asegura una presentación clara de la etapa del proceso de la investigación.

Capítulo I Marco Referencial

Revisión literaria

Destacando la relevancia de la investigación realizada por Torres (2022), sobre el “Control interno en las cuentas por cobrar en el Colegio Químico Farmacéutico del Perú, Surco 2021”, se aborda la problemática vinculada a la carencia de un control interno efectivo en las cuentas por cobrar, lo cual ha resultado en dificultades tanto financieras como administrativas en la institución. El objetivo principal de este estudio se enfoca en evaluar el control interno en las cuentas por cobrar del Colegio Químico Farmacéutico, con la intención de proponer mejoras que optimicen su gestión. La metodología empleada para llevar a cabo esta investigación fue de carácter descriptivo y correlacional. Se realizaron actividades como la revisión exhaustiva de documentos, la aplicación de encuestas y entrevistas al personal de la institución, además de un análisis estadístico de los datos recopilados en relación con el control interno en las cuentas por cobrar. Los resultados obtenidos destacan de manera significativa que el manejo de las cuentas por cobrar en el Colegio Químico Farmacéutico presenta deficiencias, generando repercusiones tanto a nivel financiero como administrativo. En consecuencia, estos hallazgos resaltan la importancia de abordar y mejorar el control interno en las cuentas por cobrar de la institución, con el propósito de subsanar las deficiencias identificadas y, así, contribuir a la eficiencia y efectividad de la gestión financiera y administrativa del Colegio Químico Farmacéutico del Perú, Surco.

La tesis desarrollada por Perez (2018), La tesis realizada por Pérez (2018), titulada "Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana", aborda la problemática relacionada con la falta de seguimiento de los pagos de deudas y la acumulación de cartera vencida por parte de los estudiantes, situación que repercute directamente en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana. El objetivo central de la investigación es evaluar el impacto de la implementación de una estrategia de cobro oportuno en la reducción de la cartera vencida y el mejoramiento de la liquidez de la institución. La metodología adoptada en el estudio se caracteriza por un enfoque inductivo y explicativo, centrado en el análisis de datos relacionados con los pagos de los estudiantes y la cartera vencida gestionada por el área de contabilidad. Los resultados obtenidos revelan que la adopción de una estrategia de cobro oportuno tiene el potencial de reducir de manera

significativa la cartera vencida y, por ende, mejorar la liquidez de la institución. Este hallazgo subraya la importancia de implementar prácticas efectivas de gestión de cuentas por cobrar para optimizar la salud financiera y operativa de la Corporación Universitaria Americana.

En el marco de la investigación llevada a cabo por Caballero (2022), titulada "Control interno y las cuentas por cobrar del Consorcio Cardio Miraflores, 2021", se aborda la problemática central asociada a la ausencia de un adecuado control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Cardio en Miraflores. Esta carencia ha resultado en pérdidas económicas significativas para la entidad. En aras de superar esta problemática, el objetivo principal de la investigación se centra en establecer un plan de mejora en el control interno de las cuentas por cobrar, con la finalidad de mitigar las pérdidas económicas y potenciar la eficiencia en la gestión de cobros. La metodología empleada adopta un enfoque cuantitativo, orientado a recopilar datos y examinar variables pertinentes al control interno y las cuentas por cobrar. Los resultados obtenidos revelan que la implementación de un plan de mejora en el control interno de las cuentas por cobrar puede conllevar beneficios significativos. Además, se identificaron áreas específicas susceptibles de mejoras, lo que permitirá alcanzar una gestión más eficiente de las cuentas por cobrar de la empresa Cardio en Miraflores. Este hallazgo subraya la importancia de abordar de manera integral y efectiva el control interno en las cuentas por cobrar para potenciar la salud financiera y operativa de la organización.

El estudio de titulación llevado a cabo por Carrera (2017), titulado "Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015", resalta la problemática central relacionada con la carencia de un control y seguimiento efectivo de las cuentas por cobrar. Esta situación ha generado niveles elevados de morosidad, impactando negativamente en la liquidez de la empresa. El objetivo fundamental de la investigación se enfoca en analizar la gestión de las cuentas por cobrar y proponer estrategias que optimicen su eficacia y eficiencia. La metodología aplicada abarca la revisión exhaustiva de documentos contables, así como la implementación de encuestas y entrevistas al personal, con el propósito de analizar a profundidad los resultados de dichos instrumentos. Los principales hallazgos revelan problemáticas significativas en la gestión de cuentas por cobrar, destacándose la falta

de seguimiento a clientes morosos. En este contexto, se sugiere la implementación de un sistema integral de control para las cuentas por cobrar, una mejora en la comunicación con los clientes y el desarrollo de capacidades del personal para lograr una gestión eficaz en este aspecto crucial para la salud financiera de la empresa. Estos resultados subrayan la importancia de abordar de manera proactiva y estratégica la gestión de cuentas por cobrar en Induplasma S.A. para garantizar su sostenibilidad y eficiencia operativa.

En el marco de la investigación realizada por Aguilar (2019), sobre la "Propuesta para mejora de un sistema de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa FONDINI S.A.", se aborda la problemática de la falta de crédito entre las Pymes. El objetivo principal es establecer políticas adecuadas para el cobro de créditos y así mejorar y restaurar la cartera vencida de la empresa. La metodología descriptiva utilizada en el proyecto implica un proceso directo de identificación de los problemas más urgentes en la gestión de crédito y cobranza. Como resultado destacado, se implementaron las políticas propuestas, cuyos efectos pueden tener un impacto significativo en la liquidez de la empresa, reflejándose en la reducción de los tiempos de pago y en la mejora general en la gestión de las cuentas por cobrar. La propuesta se enfoca en una revisión integral del proceso de crédito, con el objetivo de optimizar la eficiencia y eficacia de las operaciones relacionadas con las cuentas por cobrar. Este enfoque estratégico no solo apunta a solventar las deficiencias actuales, sino también a establecer bases sólidas para el manejo futuro de la cartera de créditos, contribuyendo así al fortalecimiento de la posición financiera de FONDINI S.A.

Por último, el estudio llevado a cabo por Barzola y Zambrano (2021), titulado "Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa BARZAM S.A. en Guayaquil, en el año 2022", aborda una problemática relacionada con la ausencia de lineamientos de políticas, deficiencias en el control de los fondos asociados a la cartera vencida de los clientes y la ineficiencia de un sistema subyacente. El objetivo principal de la investigación consiste en evaluar el control interno de las cuentas por cobrar, analizar su efectividad y establecer condiciones para otorgar créditos, así como asegurar una correcta contabilización de los ingresos de la empresa. En la metodología, se emplearon enfoques descriptivos y documentales, abordando aspectos tanto cualitativos como cuantitativos para obtener un análisis

integral de la situación. Los resultados revelan que la organización carece de un manual de políticas que abarque las áreas financieras y no regule adecuadamente los procesos de recaudación. Estas deficiencias identificadas en el control interno de las cuentas por cobrar pueden tener un impacto directo en la liquidez de la empresa BARZAM S.A., subrayando la necesidad de implementar medidas correctivas y establecer políticas más sólidas para optimizar la gestión financiera y administrativa de la compañía.

Desarrollo de Teorías y Conceptos

En esta sección se presentan los estudios sobre el sistema de control interno de cuentas por cobrar y se destaca su aporte fundamental para la empresa:

Sistema de control interno de cuentas por cobrar

En la tesis de Muñoz (2016), señala que el control interno es un proceso esencial implementado en el entorno empresarial con el propósito fundamental de asegurar el buen funcionamiento de sus diversas actividades. Este proceso no solo se rige como una estructura de supervisión, sino que también brinda la oportunidad de que los empleados mejoren su eficiencia y eficacia en la ejecución de tareas cotidianas de las empresas.

En el estudio realizado por Cruz (2021), explica que el control interno de las cuentas por cobrar se lo considera como una herramienta de suma importancia en la prevención de riesgos en los procesos financieros. Este enfoque destaca la importancia de implementar prácticas de control interno sólidas, que no solo se pueda aminorar los posibles riesgos, sino que también contribuyan al logro eficaz de los objetivos.

Según lo informado por Mendoza et al. (2018), presentan que el control interno es un mecanismo que se aplica hábilmente a funciones y actividades para obtener una evaluación tanto de la efectividad como de la eficiencia en la organización. Esto ayuda a verificar la confiabilidad de sus registros y el cumplimiento de sus políticas y estándares para tener una buena visión general de esta.

Desde la perspectiva de Tomalá G. (2018), señala que es fundamental que las empresas cuenten con un sistema de control interno que asegure operaciones efectivas y que, a través de este enfoque se establezcan una serie de procedimientos y seguimientos de los activos que permiten a la empresa lograr sus objetivos acordados.

Cuentas por cobrar. De acuerdo con Suárez (2019), explica que las cuentas por cobrar representan compromisos que surgen a partir de la comercialización de bienes o servicios a los clientes. La documentación de estas transacciones se encuentra como una orden de pedido o como un contrato de compra y venta.

Según lo informado por Gonzales et al. (2020) sostienen que las cuentas por cobrar representan una inversión relevante porque forman parte de los activos circulantes. Esto quiere decir que el cobro de dinero corresponde a la venta de bienes o servicios a crédito documentados mediante facturas.

Desde la perspectiva de Pozo (2019), las cuentas por cobrar representan un activo fundamental porque contribuyen a la liquidez. Estas cuentas surgen de la venta de bienes o servicios en respaldo de los servicios prestados por la empresa. La mayoría de las empresas ofrecen diversos métodos de pago tanto a sus clientes como a sus proveedores

Definición. Como lo explica Perez (2018), representa que las cuentas por cobrar constituyen a las deudas que los clientes mantienen con la empresa, ya que tanto los prestamistas como los prestatarios buscan aumentar las ganancias, lo que requiere de un mayor porcentaje de las ventas o servicios se destine al desarrollo y ejecución de las operaciones del negocio.

Cuentas incobrables. Como lo menciona Aguilar (2019), esto indica que las cuentas incobrables son valores monetarios que representan las utilidades generadas a través de transacciones de crédito. Estos valores se contabilizan como una reducción en los ingresos y pérdidas del activo corriente, es decir, son identificados como un gasto.

Cartera vencida. Según Benitez (2020), destaca que la cartera vencida es el monto total de préstamos otorgados por una empresa. Si el deudor no cumple con los pagos acordados, el valor total del préstamo se convierte en un activo riesgoso, generando pérdidas financieras por incumplimiento por parte del deudor.

Recuperación de cartera. Considerando las contribuciones de García et al. (2019), el proceso de recuperación de cartera se focaliza en las iniciativas emprendidas por el prestamista con el propósito de conseguir que los deudores salden las deudas que han superado el plazo de pago estipulado. Dichas deudas pueden obstaculizar el

flujo de efectivo, generando un impacto negativo en la organización, ya sea por pérdidas financieras o por el retraso en la recuperación de los fondos pendientes.

Desde la perspectiva de Guaman y Yautibug (2019), la recuperación de cartera es un conjunto de actividades meticulosamente coordinadas y específicas, con el objetivo de llevar a cabo una gestión eficiente en la recuperación de cartera. Su propósito es facilitar recursos financieros bajo directrices y políticas claramente documentadas en manuales de cobranza, respaldando así la operación de recuperación de cartera de manera económica, eficaz y efectiva para la empresa.

Siguiendo la definición de Gómez et al. (2019), la recuperación de cartera se describe como el conjunto de acciones destinadas a prevenir el vencimiento de las cuentas por cobrar. Este proceso implica llevar a cabo evaluaciones, seguimientos y controles de los pagos pendientes, canalizando esfuerzos hacia la consecución de pagos oportunos y completos por parte de los clientes hacia la empresa.

Gestión de cobranza. Como lo manifiesta Perez (2018), durante una recesión, la gestión de cuentas por cobrar adquiere una importancia crítica, especialmente cuando los clientes enfrentan dificultades para cumplir con el pago de sus facturas. En otras palabras, la eficiente administración de las cuentas por cobrar se vuelve esencial, ya que existen parámetros y directrices establecidos que permiten a la empresa evaluar los préstamos otorgados.

Periodo de Cobranza. Desde la perspectiva de Tigrero (2019), el período de cobro se define como el tiempo que una empresa demora en convertir sus cuentas por cobrar comerciales en efectivo. Un menor número de días sugiere que la empresa está realizando la cobranza de las cuentas de manera más rápida que el plazo otorgado a sus clientes.

Control interno. Según Tomalá. (2022), menciona que el control interno se presenta como una herramienta orientada para la administración de las empresas. Este mecanismo desempeña un papel crucial para capacitar al personal, permitiendo la optimización de los procesos con el propósito de lograr de manera efectiva los objetivos de la empresa.

El estudio realizado por Elizalde (2017), muestra que el control interno se desglosa en componentes específicos, lo cual permite a la empresa evaluar su nivel de confianza y riesgo. Esta evaluación contribuye a determinar la efectividad y eficiencia de la empresa en la consecución de sus objetivos planteados.

A su vez, Toapanta (2020), por su parte, señala que los controles internos representan sistemas de apoyo diseñados para asegurar una organización eficaz y alcanzar los objetivos establecidos, ya que se tiene que evitar errores lo cual se consigue mediante el uso de manuales adecuados.

Definición. Por parte de Trujillo y San Lucas (2016), definen el control interno como un conjunto de actividades ejecutadas por la dirección de una empresa. Este proceso no se limita únicamente a un diseño organizacional, sino que se implementa con la finalidad de asegurar la confiabilidad de los datos contables, abarcando así aspectos cruciales en la gestión empresarial.

Importancia. Según Albán y Campozano (2017), la relevancia del control interno se refleja en su capacidad para asegurar que los procedimientos en la organización se realicen adecuadamente, esto implica identificar errores que pueden afectar los objetivos, lo que a su vez conduce a la implementación de una variedad de soluciones para mejorar los procesos contables.

Objetivos. De acuerdo con Díaz (2021), destaca que su principal objetivo es ayudar a la empresa a alcanzar sus metas. La utilización de mecanismos preventivos y seguimiento constante para asegurar el cumplimiento de los objetivos y las normativas marcadas por la empresa.

Componentes del Control Interno – (COSO I). El estudio de Quinaluisa et al. (2018) afirman que el control interno de COSO I está estructurado por cinco elementos que se implementan con el objetivo de asegurar que cumplan su alcance de manera adecuada. Estos consisten en: ambiente de control, actividades de control, evaluación de riesgo, información y comunicación de control, y supervisión y monitoreo.

El propósito de Cayambe (2021), especifica que el modelo COSO I se enfoca en llevar a cabo un análisis exhaustivo de los posibles riesgos que podría enfrentar una organización. El propósito de este enfoque es reducir y corregir dichos riesgos, lo que

implica la identificación y medición de amenazas, debilidades, fortalezas y oportunidades que impactan directamente en el logro de los objetivos establecidos.

Asimismo, Quinteros y Villegas (2018) mencionan que el control interno actúa como un sistema que facilita el cumplimiento de las actividades y obligaciones de una empresa. La finalidad de ello es garantizar que su aplicación sea adecuada para fortalecer la integridad de las operaciones de la organización.

Ambiente de control. Según Salazar (2015) muestra que el ambiente de control desempeña un papel fundamental al influir en las percepciones de las personas dentro de una organización. Este componente un elemento estructural del sistema de control interno, que proporciona la orientación necesaria para las operaciones de una entidad.

Evaluación de riesgo. Según Zuñiga (2018), la evaluación de riesgos se centra en la identificación y análisis de riesgos que afectan los objetivos de una entidad. Este proceso no solo permite reconocer los riesgos, sino también establecer un mecanismo eficiente para obtener una respuesta adecuada ante situaciones que puedan tener un impacto negativo en la entidad.

Actividades de control. De acuerdo con Daza (2017), destaca que las actividades de control son ejecutadas en diversos enfoques de una organización con el propósito específico de minimizar el riesgo. En última instancia, estas actividades radican en su contribución a la preservación del éxito de la empresa alineándose de manera efectiva en función de sus objetivos.

Información y comunicación. Con respecto a Salazar (2015), afirma que la importancia de este componente es debido a que la información relevante debe ser recopilada y compartida en el máximo tiempo para poder desempeñar el rol de cada funcionario. El informe resultante incluye un análisis basado en operaciones, resaltando la importancia del cumplimiento de los controles.

Supervisión y monitoreo. Por otro lado, Quispe (2023) señala que esta actividad implica una evaluación y corrección continua para garantizar la alineación efectiva de los objetivos. Este aspecto indica que las entidades desempeñan un papel crucial e la implementación de procesos que aseguren la efectividad y la alineación continua con los objetivos organizacionales.

Fundamentos legales

Constitución de la República del Ecuador

Como lo establece la Asamblea Nacional de la República del Ecuador (2008), en el capítulo VI, primera sección considera el siguiente artículo:

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.
(p. 100)

Reglamento para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno

En el Reglamento para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno, LRTI (2021), indica lo siguiente;

Art. 28 Gastos generales deducibles. - Bajo las condiciones descritas en el artículo precedente y siempre que no hubieren sido aplicados al costo de producción, son deducibles los gastos previstos por la Ley de Régimen Tributario Interno, en los términos señalados en ella y en este reglamento, tales como:

3. Créditos incobrables.

Serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal y originados en operaciones del giro ordinario del negocio, registrados conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites señalados en la Ley. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo al valor de deterioro acumulado y, la parte no cubierta, con cargo a los resultados del ejercicio, y se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- a) Haber constado como tales, durante dos (2) años o más en la contabilidad;
- b) Haber transcurrido más de tres (3) años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- c) Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- d) Haberse declarado la quiebra o insolvencia del deudor; y,
- e) Si el deudor es una sociedad que haya sido cancelada. (pp. 30, 33)

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

La Ley Organiza de Régimen Tributario Interno (2018), capítulo IV, artículo 10, numeral 11, indica lo siguiente:

Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre de este, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

Las provisiones voluntarias, así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos. (p. 19)

NIA – 400 – Evaluación de Riesgos y Control Interno

Por último, la NIA 400 (2014), establece lo siguiente:

El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto

como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad y comprende:

A. “El ambiente de control” que significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Un ambiente de control fuerte, por ejemplo, uno con controles presupuestales estrictos y una función de auditoría interna efectiva, pueden complementar en forma muy importante los procedimientos específicos de control. Sin embargo, un ambiente fuerte no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de control interno. Los factores reflejados en el ambiente de control incluyen:

- La función del consejo de directores y sus comités
- Filosofía y estilo operativo de la administración.
- Estructura organizacional de la entidad y métodos de asignación de autoridad y responsabilidad.
- Sistema de control de la administración incluyendo la función de auditoría interna, políticas de personal, y procedimientos y segregación de deberes.

B. “Procedimientos de control” que significa aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad. Los procedimientos específicos de control incluyen:

- Reportar, revisar y aprobar conciliaciones.
- Verificar la exactitud aritmética de los registros.

- Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora, por ejemplo, estableciendo controles sobre cambios a programas de computadora acceso a archivos de datos.
- Mantener y revisar las cuentas de control y las balanzas de comprobación.
- Aprobar y controlar documentos
- Comparar datos internos con fuentes externas de información.
- Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables.
- Limitar el acceso físico directo a los activos y registros.
- Comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas. (pp. 1, 2, 3)

Superintendencia de compañía

Según la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SCVS, 2016) se deberá realizar el trámite mediante el cual las compañías están bajo el control de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, en el ámbito societario, rectificarán sus estados financieros anuales individuales que deberán ser presentados hasta el 30 de abril de cada año, según lo dispuesto en los artículos 20 y 23 de la Ley de Compañías.

Ley de compañías (2014) menciona en el art. 20 lo siguiente:

Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, enviarán a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año:

- Copias autorizadas del balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la Ley;

- La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas; y,
- Los demás datos que se contemplaron en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañías. (p. 9)

Capítulo II Metodología

Diseño de investigación

Este estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque de investigación mixto, donde se empleó información tanto cualitativa como cuantitativa. El objetivo principal fue analizar el control interno y la gestión en el área de cobranzas. Para la recolección de información cualitativa, se realizaron entrevistas al gerente general y a la jefe de cobranzas. Además, se incorporaron datos cuantitativos mediante la ponderación numérica del modelo COSO I, los cuales fueron analizados conjuntamente con los resultados obtenidos. Esta combinación de enfoques permitió obtener una visión precisa, contribuyendo así a alcanzar los objetivos de la investigación y mejorar el control interno de las cuentas por cobrar en el almacén comercial Baratodo.

En cuanto al alcance de este trabajo, se realizó de manera descriptiva y exploratoria. Para lograrlo, se realizó una revisión sistemática de la documentación relevante y un resumen de eventos relacionados. El enfoque descriptivo facilitó la obtención de una visión detallada y precisa de los procedimientos existentes, mientras que el enfoque exploratorio ayudó a identificar perspectivas y posibles mejoras al control interno de las cuentas por cobrar.

El diseño de la investigación de este estudio fue no experimental y transversal, es decir, las variables no fueron manipuladas. En este caso se recopiló y analizó la información disponible el año 2022, con un enfoque en la gestión del control interno de las cuentas por cobrar del Almacén Comercial Baratodo. Durante ese periodo se recolectó información esencial y detallada sobre los procedimientos de las prácticas relacionados con el control interno, lo que permitió obtener una perspectiva clara del entorno del año en cuestión. En el enfoque transversal, se proporcionó una gestión ágil en cada momento basándose en el control interno, lo cual brindó información precisa para el análisis y conclusión de la investigación.

Métodos de la investigación

En el trabajo de investigación se aplicaron diversos métodos de investigación tales como el bibliográfico, deductivo y analítico.

Bibliográfico: Se empleó para la recopilación de información relevante a través de fuentes secundarias, como tesis, artículos científicos y libros relacionados con el control interno de las cuentas por cobrar. Esta elección facilitó la comprensión y argumentación de los conceptos pertinentes al tema de estudio.

Deductivo: Se empleó para la recopilación de datos e información relevante, lo que constituía un razonamiento crucial para obtener conclusiones generales y comprender el estado actual del área de cobranzas del Almacén Comercial Baratodo. Esta actividad se llevó a cabo mediante una entrevista y un cuestionario denominado COSO I, dirigidos al personal del Almacén.

Analítico: Se aplicó para describir la variable de estudio mediante indicadores. El objetivo era comprender la causa y efecto del control interno en el área de cobranzas del Almacén Comercial Baratodo, con la finalidad de identificar posibles deficiencias en las actividades y, en consecuencia, llevar a cabo un análisis integral de los resultados obtenidos.

Población y muestra

La población de estudio de esta investigación se fundamenta en la información proporcionada por el almacén comercial Baratodo. En este caso, la población se limitó a un número específico del personal que desempeña sus funciones en el área de cobranzas. Este enfoque ha sido adoptado con el objetivo de obtener datos fundamentales y comprender en profundidad la variable del problema.

Cabe destacar que, en este estudio, no fue necesario aplicar una muestra. La decisión de no emplear un proceso de muestreo se sustenta en la base la investigación, donde cada integrante desempeña un papel esencial lo que garantiza una visión completa y detallada de la situación.

Tabla 1

Población del Almacén Comercial Baratodo

Cargo / Ocupación	Población
Gerente general	1
Jefe de cobranzas	1
Contador	1
Total	3

Recolección y Procesamiento de datos

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron dos técnicas de recolección de datos, los cuales fueron una entrevista y un cuestionario.

El objetivo principal de la entrevista es obtener respuestas a través de una serie de 6 preguntas cuidadosamente desarrolladas por el investigador. Esta entrevista se realizó a el gerente general y el jefe de cobranzas, donde se trataron aspectos relevantes en materia de control interno y la gestión de cobranza. La información recopilada durante la entrevista proporcionó un panorama directo y detallado de las responsabilidades en el área, obteniendo un análisis y conclusiones sobre la investigación.

Además, se utilizó el cuestionario de evaluación de control interno de COSO I, para la recopilar información adicional de otro miembro del personal. Este cuestionario tiene como objetivo determinar el nivel de confianza en el control interno de una institución, que está compuesto por cinco componentes que consiste en: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y monitoreo.

La combinación de respuestas obtenidas tanto en la entrevista como en el cuestionario permitió obtener datos valiosos para el análisis de la evaluación del control interno y la gestión de cobranza. El uso de técnicas de análisis cualitativo y cuantitativo, combinado con la herramienta de Microsoft Excel, jugó un papel importante en la recolección de respuestas, esto facilitó un análisis integral de resultados y la identificación de mejoras del sistema. En conjunto, estas técnicas y herramientas proporcionaron una visión amplia y detallada del almacén para contribuir en su mejora.

Capítulo III Resultados y Discusión

Análisis de datos

A través de esta investigación se aplicaron técnicas e instrumentos para la recopilación de información y datos necesarios obtuvieron en base a los resultados de la entrevista realizadas al gerente general y jefe de cobranzas, mientras que se aplicó el cuestionario COSO I a el contador del almacén.

El banco de preguntas está diseñado con un enfoque en el control interno de cuentas por cobrar, buscando entender cómo se implementa dentro de la entidad. Estas respuestas se utilizarán como evidencia para respaldar la confiabilidad de la información y contribuir a los objetivos de la investigación.

Análisis de la entrevista

Entrevista 1: Gerente general

Pregunta 1: ¿La organización cuenta con lineamientos que establezcan estándares y políticas de control interno?

Respuesta 1: El entrevistado explicó que la entidad cuenta con un manual integral que establece normas y políticas, considerándolos como herramientas fundamentales para orientar las operaciones y asegurar la coherencia en la implementación de los procesos, pero que no ha sido actualizado desde un cierto periodo de tiempo.

Pregunta 2: ¿Qué técnicas se utilizan para verificar la responsabilidad crediticia de un cliente antes de otorgarle un crédito?

Respuesta 2: Se indico que por el momento no se han utilizado técnicas especiales para verificar la solvencia de los clientes antes de otorgarles créditos, ya que no tienen a sus trabajadores totalmente capacitados para poder tener un control lo que genera dificultades en el manejo de sus cuentas.

Pregunta 3: ¿Los funcionarios del área de cobranza están capacitados sobre los estándares y políticas que deben ser implementados?

Respuesta 3: El gerente explicó que el personal del almacén recibe capacitación continua, pero escasa como para conocer estos lineamientos, considerándolo importante para mantener altos estándares de profesionalismo.

Pregunta 4: ¿Qué métodos se utilizan para garantizar que las cuentas por cobrar sean confiables?

Respuesta 4: Según lo expuesto, actualmente no cuentan con un método confiable y específico para la confiabilidad de las cuentas por cobrar. La evaluación se enfoca en la mejora de actividades y el fortalecimiento de la gestión financiera.

Pregunta 5: ¿Qué procedimientos se aplican cuando una cuenta está en mora?

Respuesta 5: Cuando el sistema refleja una cuenta vencida, se utilizan diversos procedimientos como recordatorios, acuerdos de pago y en los casos en que el cliente ignora dichos mensajes, se observan opciones legales para la recuperación del monto pendiente.

Pregunta 6: ¿Existen medidas de seguridad para evitar el fraude o el mal manejo de las cuentas por cobrar?

Respuesta 6: Se explicó que en almacén se implementan medidas de seguridad para prevenir cualquier tipo de fraude o manipulación de cuentas. Por ello, implementan auditorías periódicas, seguimiento semanal y controles internos para garantizar la integridad de sus sistemas financieros.

Entrevista 2: Jefe de cobranzas

Pregunta 1: ¿La organización cuenta con lineamientos que establezcan estándares y políticas de control interno?

Respuesta 1: La entrevistada destacó que la entidad dispone de un instructivo que establece de manera clara los estándares, normas y políticas. Este documento se presenta como una guía fundamental para las operaciones del almacén, proporcionando una estructura sólida para el control interno.

Pregunta 2: ¿Qué técnicas se utilizan para verificar la responsabilidad crediticia de un cliente antes de otorgarle un crédito?

Respuesta 2: Compartió que hasta el momento no se han implementado métodos específicos para verificar la solvencia de los clientes, esta carencia ha

generado dificultades y representa un área que evalúa de forma continua con el propósito de introducir mejoras significativas.

Pregunta 3: ¿Los funcionarios del área de cobranza están capacitados sobre los estándares y políticas que deben ser implementados?

Respuesta 3: La jefa de cobranzas explicó que el personal del área de cobranzas recibe capacitación continua para familiarizarse con las políticas. Esta formación asegura que el personal opere de manera profesional de acuerdo con los lineamientos establecidos, promoviendo un ambiente de trabajo alineado con las mejores prácticas.

Pregunta 4: ¿Qué métodos se utilizan para garantizar que las cuentas por cobrar sean confiables?

Respuesta 4: Según lo explicado por la jefa del departamento, actualmente no cuentan con una metodología específica para garantizar la confiabilidad de las cuentas por cobrar. Sin embargo, se llevan a cabo una serie de evaluaciones continuas de ciertos aspectos para mejorar de manera proactiva el rendimiento del área.

Pregunta 5: ¿Qué procedimientos se aplican cuando una cuenta está en mora?

Respuesta 5: Ante la mora de una cuenta, se activan una serie de procedimientos, según lo detallado por el gerente. Estos incluyen recordatorios de pago, acuerdo de pago y, en caso de persistencia en el incumplimiento, se considera iniciar procedimientos legales para asegurar la recuperación del monto adeudado.

Pregunta 6: ¿Existen medidas de seguridad para evitar el fraude o el mal manejo de las cuentas por cobrar?

Respuesta 6: El entrevistado afirmó que en almacén se aplican medidas de seguridad para prevenir fraudes o malos manejos de cuentas. Esto implica auditorías periódicas, seguimientos semanales y controles estrictos, asegurando así la integridad del sistema financiero y la confianza en la gestión de las cuentas por cobrar.

Análisis

Ambas entrevistas proporcionan una visión integral de la situación actual en el área de cobranzas del Almacén Comercial Baratodo. En primer lugar, se destaca que la organización cuenta con manuales e instructivos que establecen de manera clara los estándares, normas y políticas, considerados fundamentales para orientar operaciones y garantizar la coherencia en la implementación de procesos. No obstante, se identifica la falta de métodos específicos para evaluar la solvencia de los clientes antes de otorgar créditos como un área de mejora constante, enfatizada por ambos entrevistados. La importancia de la capacitación continua para el personal del área de cobranzas es resaltada, asegurando que el equipo opere de manera profesional de acuerdo con los lineamientos establecidos. La carencia de una metodología específica para garantizar la confiabilidad de las cuentas por cobrar es reconocida por ambos entrevistados, quienes coinciden en la necesidad de una evaluación continua. Se subrayan los procedimientos aplicados ante cuentas en mora, que incluyen recordatorios, acuerdos de pago y, en casos persistentes, la consideración de procedimientos legales. La implementación de medidas de seguridad para prevenir fraudes o malos manejos de cuentas es destacada, con auditorías periódicas y controles estrictos como prácticas clave. En conclusión, las entrevistas revelan un compromiso con la mejora continua y sugieren la necesidad de estrategias específicas para evaluar la responsabilidad crediticia y desarrollar una metodología clara para garantizar la confiabilidad de las cuentas por cobrar, fortaleciendo así el control interno en el área de cobranzas del Almacén Comercial Baratodo.

Análisis de cuestionario de evaluación de control interno

Tabla 2

Nivel de Confianza y Riesgo

Nivel de Riesgo		
Alto	Medio	Bajo
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Medio	Alto

Nivel de Confianza		
--------------------	--	--

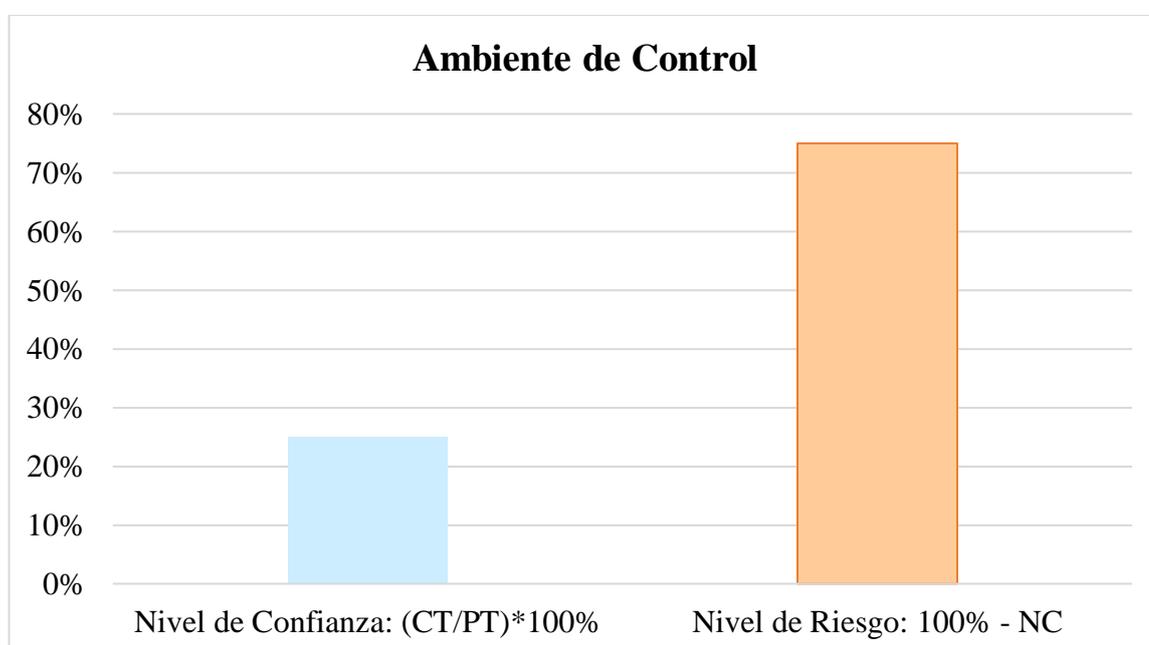
Nota: Niveles porcentuales de riesgo y confianza obtenida del marco integral del COSO I.

Ambiente de control

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Almacén Comercial Baratodo						
Área Auditada	Área de cobranzas						
Período	Al 31 de diciembre del 2022						
Elaborado por:	Carbo Gómez Cristina Gabriela						
AMBIENTE DE CONTROL							
NO.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI = 1	NO = 0	
1	¿Existe un compromiso por parte de la dirección para asegurar que el área de cobranzas cumpla con los objetivos establecidos y reduzca el riesgo de incumplimiento de pago de los clientes?		X			0	No cumplen con los objetivos referente al tema de incumplimiento de pago de clientes
2	¿La entidad fomenta la integridad y moralidad en las interacciones con los clientes para segura que al momento de efectuar el cobro sea de manera justa y respetuosa?	X				1	
3	¿El personal de la entidad tiene conocimiento sobre las políticas y procedimientos para el proceso de cobranza para aplicarlas de manera constante?		X			0	No le prestan atención a las políticas dadas en el área
4	¿Existe un equipo de supervisión que se encargue de las gestiones del área de cobranza para la evaluación de los procedimientos indicados en vigencia?		X			0	Por el momento no contamos con un equipo acto para seguimiento en el área.
5	¿Se realizan capacitaciones continuas en el área de cobranzas para que el personal sea eficiente al momento de desempeñar su trabajo?		X			0	Solo realizan capacitaciones una vez año
6	¿Existe una comunicación efectiva en el área de cobranzas para que exista un flujo constante en base a los riesgos que se pueden presentar en las cuentas por cobrar?	X				1	
7	¿Se lleva a cabo una evaluación periódica de la efectividad del control interno en el área de cobranzas, identificando mejoras y oportunidades para fortalecer el sistema existente?		X			0	No aplica
8	¿La entidad cuenta con un sistema de incentivos que motive al personal del área a alcanzar metas específicas relacionadas con la eficiencia y la ética en la gestión de cuentas por cobrar?		X			0	No aplica

Tabla 3*Ambiente de Control*

Grado de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación Total	8
Nivel de Confianza (CT/PT) * 100%	25%
Nivel de Riesgo 100% - NC	75%

Figura 1*Ambiente de Control***Análisis:**

Tras realizar la evaluación de control interno en el componente de Ambiente de control, se identificó un nivel de confianza es bajo con un porcentaje del 25%. Este indicador señala la presencia de deficiencias en la implementación de los controles internos que requieren atención inmediata. Además, el nivel de riesgo es considerablemente elevado, alcanzando el 75%. Esta cifra sugiere que la empresa enfrenta un riesgo significativo debido a las deficiencias en su ambiente de control, lo que puede dar lugar a errores o pérdidas financieras. Estas situaciones podrían afectar negativamente la integridad y confiabilidad de las cuentas por cobrar. Se aconseja a la

empresa tomar medidas correctivas, mejorando las políticas y procedimientos de cobranzas, proporcionando capacitación al personal y llevando a cabo un seguimiento constante para evaluar la efectividad de los controles existentes.

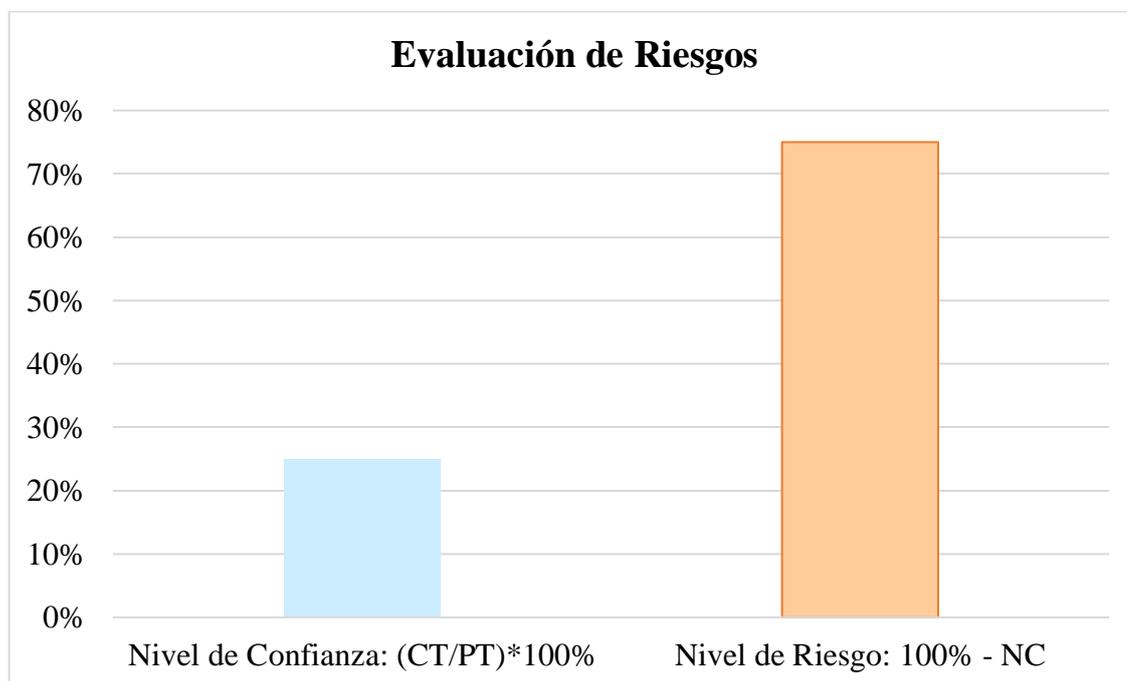
Evaluación de Riesgos

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Almacén Comercial Baratodo						
Área Auditada	Departamento de cobranzas						
Periodo	Al 31 de diciembre del 2022						
Elaborado por:	Carbo Gómez Cristina Gabriela						
EVALUACIÓN DE RIESGOS							
NO.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI = 1	NO = 0	
1	¿En la entidad se ha evaluado de manera estructurada los riesgos en base al proceso de cobranzas, tomando en consideración la morosidad de los clientes y la modificación económica?	X			1		
2	¿Se emplean métodos para evaluar el impacto de los riesgos identificados en el área de cobranzas para tener una clasificación y priorización adecuada?		X		0		Por el momento no se aplica ningún método
3	¿Se emplea una evaluación de la eficacia sobre el control interno para la reducción del riesgo en el proceso de cobranzas y para asegurar que estén acordes a la normativa del establecimiento?		X		0		No aplica
4	¿En la entidad se tiene una comunicación clara sobre la gestión de riesgos en base al área de cobranzas para que los empleados sepan identificar los riesgos y poder reducirlos?	X			1		
5	¿Se lleva a cabo un control continuo en base al control interno del área de cobranzas con el propósito de la identificación de mejoras en el entorno comercial?		X		0		Por el momento no emplea ningún tipo de control
6	¿Existe una planificación para el manejo de los riesgos durante el proceso de cobranzas ?		X		0		No aplica
7	¿Se implementan controles para prevenir o detectar posibles fraudes relacionados con el área de cobranzas, como la manipulación de registros o falsificación de documentos?		X		0		Por el momento no aplican registros
8	¿Se evalúa el riesgo de incumplimiento en los acuerdos de pago?		X		0		No aplica

Tabla 4

Evaluación de Riesgo

Grado de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación Total	8
Nivel de Confianza (CT/PT) * 100%	25%
Nivel de Riesgo 100% - NC	75%

Figura 2*Evaluación de Riesgos***Análisis:**

La tabla revela que la empresa ha alcanzado una puntuación total de 2 en una ponderación global de 8, indicando que ha obtenido menos de la mitad de los puntos disponibles en la evaluación de riesgos. Detalladamente, el nivel de confianza es relativamente bajo, marcando un 25%, lo que señala la necesidad de mejoras en la gestión de riesgos, ya que la calificación total representa menos de la mitad de la ponderación total. En consecuencia, el nivel de riesgo es alto, alcanzando un 75%, indicando la presencia significativa de riesgos en la empresa. Esto sugiere áreas donde los controles internos pueden ser inadecuados o no implementados de manera efectiva. Es crucial que la empresa identifique áreas específicas que requieran mejoras y tome medidas para fortalecer su gestión de riesgos.

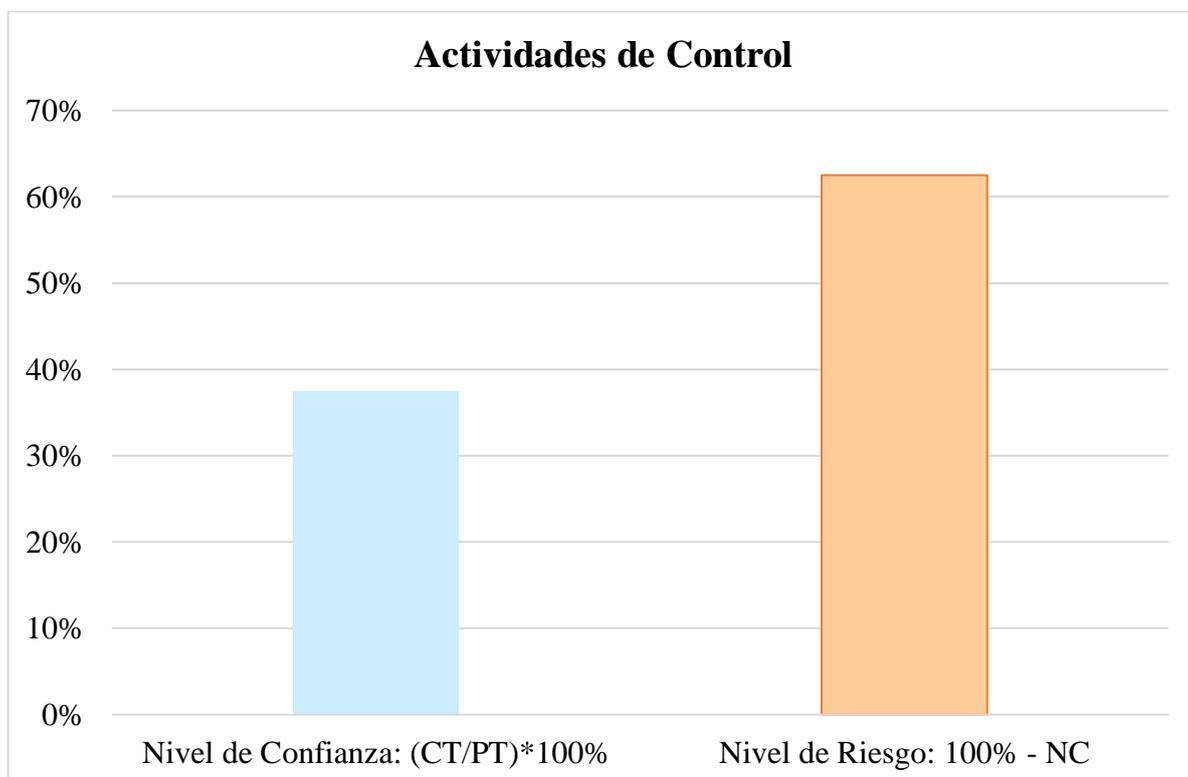
Actividades de Control

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Almacén Comercial Baratodo						
Área Auditada	Departamento de cobranzas						
Periodo	Al 31 de diciembre del 2022						
Elaborado por:	Carbo Gómez Cristina Gabriela						
ACTIVIDADES DE CONTROL							
NO.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI = 1	NO = 0	
1	¿En la entidad se utilizan procesos claros en área de cobranzas para garantizar que las transacciones sean autorizadas correctamente y que se cumplan las normativas establecidas?	X			1		
2	¿Existen un control efectivo para la integridad de los registros contables, la confiabilidad de la información financiera para verificar y validar los datos relacionados con las cuentas por cobrar?	X			1		
3	¿Se lleva a cabo las revisiones de los procesos de cobranzas para la corrección de sus debilidades y verificar que se cumplan con los objetivos planeados por el establecimiento?	X			1		
4	¿La entidad lleva un control para la prevenir y detectar los errores en el proceso de cobranzas para resguardar la información financiera?		X		0		No aplica
5	¿Se tiene un sistema estructurado del seguimiento de las cuentas por cobrar para garantizar una aplicación adecuada de la gestión eficiente de los saldos pendientes?		X		0		Por el momento no cuentan con un plan estructurado para la revisión de saldos
6	¿Existe un cumplimiento normativo al momento de capacitar al personal de cobranzas sobre la importancia de cumplir con el control interno?		X		0		No aplicamos ningún tipo de normativa al momento de capacitar al personal del área
7	¿Se mantienen registros detallados de las transacciones de cuentas por cobrar, incluyendo facturas, estados de cuenta y comunicaciones con los clientes?		X		0		Por el momento no llevan un registro detallado de las transacciones
8	¿Se realizan análisis y seguimiento de cuentas por cobrar vencidas, incluyendo acciones de cobranza y establecimiento de provisiones para cuentas incobrables?		X		0		No aplican

Tabla 5

Actividades de Control

Grado de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	3
Ponderación Total	8
Nivel de Confianza (CT/PT) * 100%	38%
Nivel de Riesgo 100% - NC	62%

Figura 3*Actividades de Control***Análisis:**

En la tabla correspondiente al componente de actividades de control, se evidencia que la empresa ha logrado una calificación total de 3 en una ponderación total de 8, indicando que ha obtenido menos de la mitad de los puntos posibles. Esto se debe a que el nivel de confianza es del 38%, catalogado como bajo, ya que no hay manuales de funciones y procedimientos para las cuentas por cobrar, y tampoco se llevan a cabo seguimientos ni registros periódicos. Por otro lado, la tabla revela que el 62% corresponde al nivel de riesgo, considerándose alto, debido a la presencia significativa de riesgos en las actividades de control de la empresa, indicando que los controles internos pueden ser inadecuados o no estar siendo implementados correctamente.

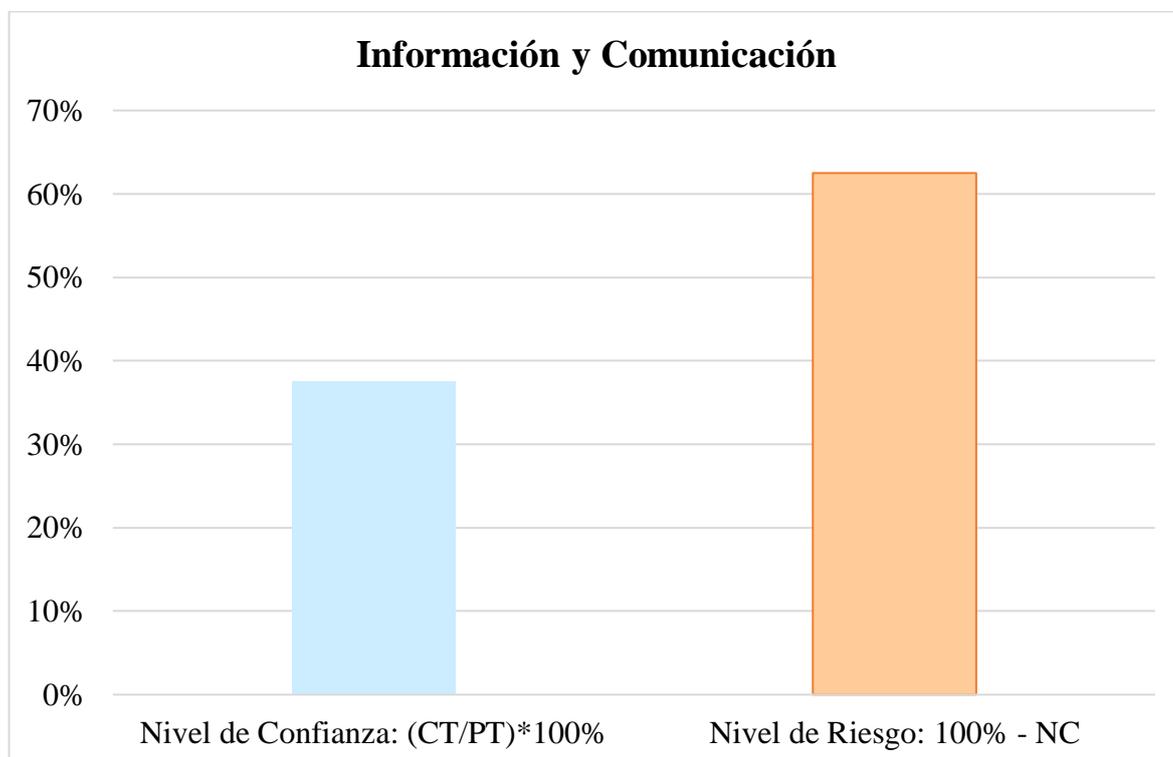
Información y Comunicación

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Almacén Comercial Baratodo						
Área Auditada	Departamento de cobranzas						
Periodo	Al 31 de diciembre del 2022						
Elaborado por:	Carbo Gómez Cristina Gabriela						
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
NO.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI = 1	NO = 0	
1	¿La entidad ha planteado líneas de comunicación en el área de cobranzas para la transmisión de información relevante en base a cambios de política y procedimientos en relación con las cuentas por cobrar?	X			1		
2	¿Existe un sistema de información que permita obtener datos pertinentes para la toma de decisiones en base a la disponibilidad de información actualizada?		X		0		No se ha implementado ningún tipo de información para la toma de decisiones
3	¿Se da a conocer información clara sobre los procedimientos de cobranzas a los empleados para el cumplimiento de las normas establecidas?	X			1		
4	¿Se mantiene la integridad de la información en base a las cuentas por cobrar empleando datos actualizados en el área de cobranzas?		X		0		Por el momento no se ha realizado ningún tipo de actualización
5	¿El personal que se encuentra laborando en el área de cobranzas tienen capacitaciones periódicamente para estar al tanto en base al cambio de normativas?	X			1		
6	¿Existe un sistema de reporte que facilite la toma de decisiones para evaluar el desempeño del área de cobranzas ?		X		0		No aplica ningún sistema
7	¿Se mantienen registros adecuados y documentación de respaldo para respaldar la información relacionada con las cuentas por cobrar?		X		0		No aplica
8	¿Se establecen canales de comunicación claros y accesibles para que los clientes puedan hacer consultas o resolver problemas relacionados con sus cuentas por cobrar?		X		0		No cuentan con ningún tipo de canal de comunicación

Tabla 6

Información y Comunicación

Grado de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	3
Ponderación Total	8
Nivel de Confianza (CT/PT) * 100%	38%
Nivel de Riesgo 100% - NC	62%

Figura 4*Información y Comunicación***Análisis:**

La tabla correspondiente al componente de información y comunicación revela que el almacén ha logrado una calificación total de 3 en una ponderación total de 8, indicando que ha obtenido menos de la mitad de los puntos posibles en la evaluación. El nivel de confianza determinado como bajo es del 38%, sugiriendo que la empresa no mantiene un desempeño moderado en la gestión de la información y la comunicación. Se recomienda llevar a cabo revisiones periódicas, identificar posibles mejoras y ajustar los controles internos según sea necesario. Asimismo, el nivel de riesgo refleja un 62%, indicando un riesgo medio asociado al nivel de confianza.

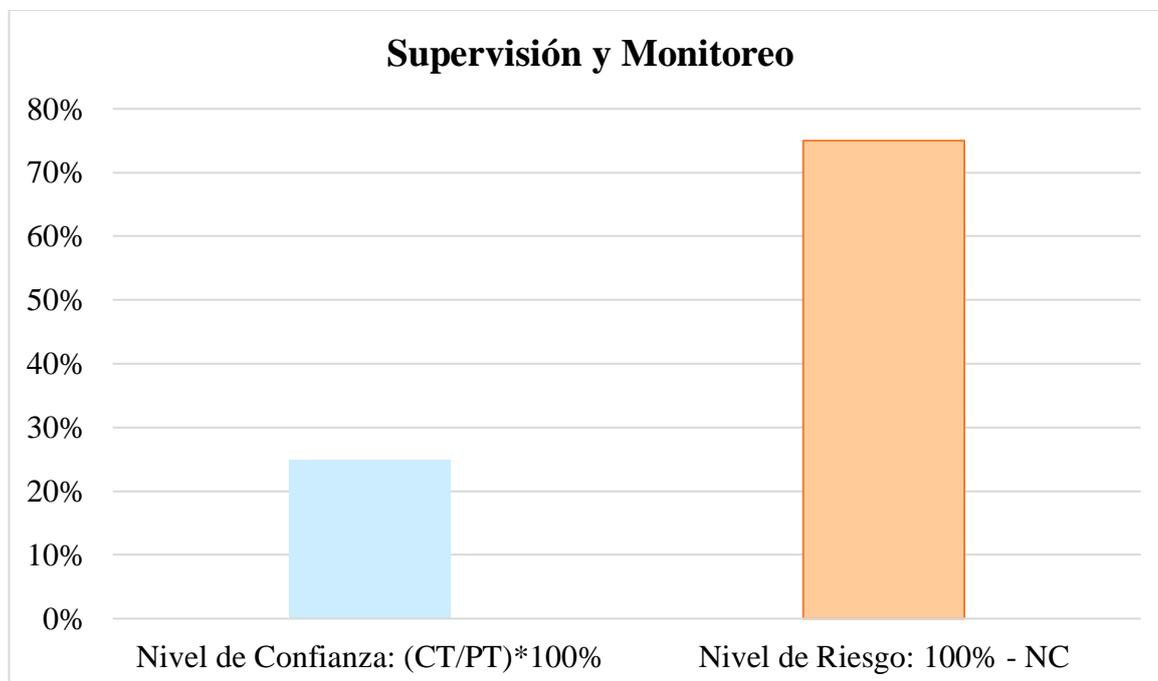
Supervisión y Monitoreo

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Almacén Comercial Baratodo						
Área Auditada	Departamento de cobranzas						
Periodo	Al 31 de diciembre del 2022						
Elaborado por:	Carbo Gómez Cristina Gabriela						
SUPERVISIÓN Y MONITOREO							
NO.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI = 1	NO = 0	
1	¿En la entidad se realiza la supervisión en el área de cobranzas para la evaluación de su efectividad e identificar sus deficiencias para garantizar el cumplimiento de sus políticas?	X			1		
2	¿Se toman medidas para regularizar el desempeño del personal y garantizar que se cumpla con las normativas establecidas y que sean aplicadas correctamente?		X		0		En el almacén no lo aplican.
3	¿Se emplean auditorías internas en el área de cobranzas para evaluar su efectividad y proponer mejoras y obtener un monitoreo de las operaciones y procesos?		X		0		No cuentan con personal calificado para realizar las auditorías
4	¿Los supervisores realizan evaluaciones independientes con base a los procedimientos para garantizar una perspectiva sobre la efectividad del control interno?		X		0		No se realiza ningún tipo de evaluación
5	¿Se realizan revisiones periódicas en el área de cobranzas para evaluar el cumplimiento de normas y políticas establecidos?		X		0		No cuentan con personal encargado de hacer las revisiones
6	¿Se emplea un sistema para reportar y comunicar el área de cobranzas sobre la toma de decisiones de manera oportuna?		X		0		No se aplica ningún tipo de sistema
7	¿Se realizan revisiones de cumplimiento normativo y legal relacionadas con las cuentas por cobrar para asegurar el cumplimiento de las regulaciones aplicables?		X		0		No aplican
8	¿Existe un proceso para la evaluación periódica del sistema de control interno en las cuentas por cobrar para identificar áreas de mejora y actualizar los controles según sea necesario?	X			1		

Tabla 7

Supervisión y Monitoreo

Grado de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación Total	8
Nivel de Confianza (CT/PT) * 100%	25%
Nivel de Riesgo 100% - NC	75%

Figura 5*Supervisión y Monitoreo***Análisis:**

En la tabla correspondiente al componente de supervisión, se evidencia que la empresa ha alcanzado una calificación total de 2 en una ponderación total de 8. El nivel de confianza de la empresa se ubica en un 25%, catalogado como bajo, principalmente porque la empresa carece de personal designado para llevar a cabo la supervisión de las actividades vinculadas a las cuentas por cobrar, factor determinante en este resultado. En contraste, el nivel de riesgo refleja un porcentaje del 75%, sugiriendo la posibilidad de problemas potenciales en la gestión de riesgos y en la garantía de que las operaciones del almacén no se lleven a cabo de manera apropiada y eficiente.

Análisis del cuestionario del control interno COSO I

Tabla 8

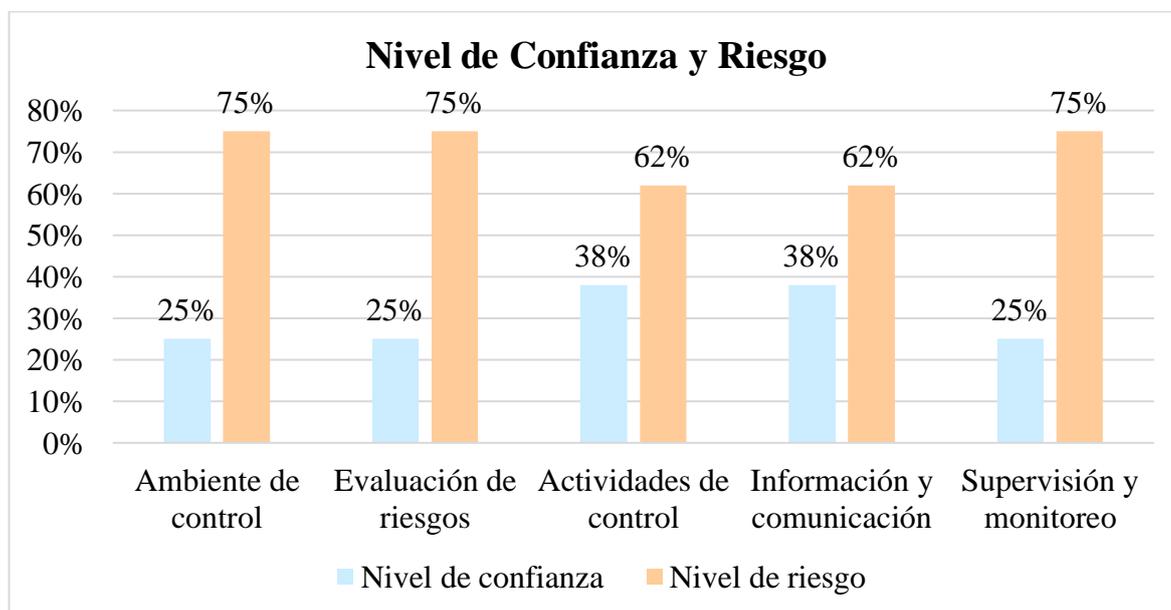
Resultados del Cuestionario de Control Interno

Componentes	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
Ambiente de control	25%	75%
Evaluación de riesgo	25%	75%
Actividad de control	38%	62%
Información y comunicación	38%	62%
Supervisión y monitoreo	25%	75%
TOTAL	30%	70%

Nota: Nivel de los componentes del Cuestionario de Control Interno

Figura 6

Resultados del Cuestionario de Control Interno



Análisis:

A través de la minuciosa evaluación del control interno, aplicando cada componente del modelo COSO I específicamente en el ámbito de las cuentas por cobrar del Almacén Comercial Baratodo, se ha llegado a la conclusión de que existe un nivel de confianza relativamente bajo, situándose en el 30%. De manera complementaria, se identifica un riesgo significativo del 70%, este último atribuible

principalmente a la carencia de conocimiento respecto a la implementación de un control interno eficiente. La evaluación subraya la necesidad urgente de un enfoque más integral y continuo para evaluar las actividades y procedimientos de la empresa, establecer un seguimiento efectivo que se ajuste al manual de políticas de la entidad y, especialmente, clarificar y fortalecer las políticas internas, que actualmente no están debidamente definidas. Ante este escenario, se destaca la importancia de adoptar un enfoque proactivo, identificando las deficiencias existentes y aplicando medidas de mejora de manera sistemática, lo que contribuirá significativamente a mantener operaciones más seguras y sostenibles a largo plazo.

Discusión

En el marco de la presente investigación, tras llevar a cabo un análisis exhaustivo de la entrevista y cuestionario denominado COSO I, dirigido al personal clave del Almacén Comercial Baratodo, incluyendo roles fundamentales como gerente general, jefe de cobranzas y contador, se ha llegado a la conclusión de que la entidad carece de políticas de cobro que establezcan límites de crédito para los clientes. Este vacío es resultado de la ausencia de un control adecuado en el proceso de cobranzas. Además, se han identificado múltiples deficiencias en la capacidad de la empresa para reconocer el deterioro de las cuentas por cobrar, aunque se destaca que se llevan a cabo gestiones y análisis a través de las facturas emitidas, las cuales se reflejan en el sistema contable.

Es crucial señalar que, a raíz de lo analizado y observado en el establecimiento, se ha evidenciado que la empresa no realiza seguimientos periódicos para identificar situaciones en las que las cuentas por cobrar exceden el periodo de cobranzas. Por otra parte, se ha identificado la carencia de un proceso de supervisión y seguimiento continuo de las actividades, lo que contribuye a la falta de efectividad en los controles internos del Almacén Comercial Baratodo. Este diagnóstico subraya la necesidad urgente de implementar mejoras significativas en los procedimientos y controles internos de la empresa para garantizar una gestión más eficiente y eficaz del área de cobranzas.

Con base en la investigación de Carrera (2017), se demostró que en la empresa Induplasma S.A. no se realiza un análisis de las causas de la morosidad por parte de los clientes. Sin embargo, es necesario medir los motivos y considerar que no todos tienen la misma causa. Se aboga por adaptar un enfoque ético y lograr compromisos de pago con los clientes que los requieran. Además, destaca la ausencia de informes detallados según el rango de días desde la fecha de vencimiento y el valor total de su deuda cada día. Así mismo, en el caso del Almacén Comercial Baratodo, se observa que no se realizan estudios de cada cliente para identificar la razón de los retrasos de pagos de facturas vencidas, además no se envían informes sobre el vencimiento de las cuentas para proporcionar un desglose de los atrasos de los clientes, lo que puede ayudar a mitigar los riesgos asociados con las facturas pendientes.

En contraste, Perez (2018), destaca que el estudio aplicado a la Corporación Universitaria Americana enfrenta desafíos al momento de registrar adecuadamente a los clientes que solicitan préstamos porque no sigue procedimientos de revisión de los deudores con información precisa. Asimismo, no proporciona notificaciones adecuadas mensualmente a través de canales como llamadas telefónicas o mensajes de texto con el debido aviso de la fecha de vencimiento de los pagos, situación que enfrenta el Almacén Comercial Baratodo, está como entidad involucrada en la compraventa de artefactos, debe gestionar de manera integral todos los canales de comunicación con los clientes para informarles de los próximos plazos de pago y facilitar la cancelación de facturas.

Conclusiones

Las conclusiones de la presente investigación son las siguientes:

- La carencia de políticas y procedimientos definidos para el control de cuentas por cobrar del Almacén Comercial Baratodo, se refleja en una administración ineficaz y en la ausencia de una orientación clara para el personal involucrado. Esta carencia de directrices podría dar lugar a errores, inconsistencias y demoras en la gestión de cuentas por cobrar, impactando directamente en el flujo de efectivo y la salud financiera de la empresa. Además, la falta de políticas claras puede generar confusión interna y obstaculizar la toma de decisiones estratégicas y la implementación de mejoras en el control interno.
- La insuficiente supervisión de las cuentas por cobrar representa un riesgo significativo para la empresa. La falta de seguimiento puede ocasionar demoras en los pagos de los clientes y la acumulación de cuentas pendientes, afectando directamente el flujo de efectivo y la liquidez. Un seguimiento adecuado posibilitaría una gestión proactiva, mejorando la recuperación de deudas y reduciendo los riesgos crediticios.
- Las carencias en la evaluación de riesgos crediticios pueden tener repercusiones negativas en la estabilidad financiera de la empresa. Una evaluación inadecuada de los riesgos crediticios puede resultar en la concesión de créditos a clientes de alto riesgo, aumentando la probabilidad de cuentas incobrables y pérdida de activos. Por lo tanto, una evaluación sólida de los riesgos crediticios es esencial para asegurar una gestión financiera saludable y proteger los intereses de la empresa a largo plazo.

Recomendaciones

Recomendaciones tras el análisis del control interno de las cuentas por cobrar del Almacén Comercial Baratodo:

- Establecer políticas y procedimientos definidos para el control de cuentas por cobrar. Se requiere el desarrollo de una guía detallada que describa cada paso y responsabilidad en el proceso de cobro, desde la aprobación de créditos hasta la recuperación de deudas. Esta guía debe comunicarse eficazmente al personal involucrado, brindándoles una referencia clara y uniforme para sus funciones. Además, se sugiere la implementación de un programa de capacitación periódica para el personal relacionado con el manejo de cuentas por cobrar, asegurando la comprensión de las políticas y procedimientos y reduciendo la posibilidad de errores y demoras.
- Implementar un sistema de seguimiento efectivo y sistemático. Se propone establecer una organización definida para el seguimiento de cuentas pendientes, con plazos y responsables para cada etapa del proceso de cobro. Asimismo, se recomienda la utilización de herramientas tecnológicas para un seguimiento automatizado de cuentas vencidas y el envío oportuno de recordatorios a clientes. Esto contribuirá a reducir los retrasos en los pagos y mejorar la eficiencia en la recuperación de cartera.
- Fortalecer la evaluación de riesgos crediticios. Se aconseja implementar un proceso estructurado para analizar la solvencia y capacidad de pago de los clientes antes de otorgar crédito. Utilizando herramientas y métodos de análisis, como la revisión de informes y referencias comerciales. Es esencial establecer límites en la concesión de créditos, considerando el nivel de riesgo, mediante políticas que definan montos máximos de préstamos permitidos para diferentes clientes, con el objetivo de reducir el riesgo asociado a aquellos clientes que podrían demorarse en cancelar sus pagos.

Referencias

- Aguilar, A. (2019). *Propuesta para mejora de un sistema de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Fondini S.A.* Universidad de Guayaquil.
- Albán, S., & Campozano, R. (2017). *Elaborar controles internos en el área de venta de la empresa Hilanderias Unidas S.A.* Universidad de Guayaquil.
- Altuve, J., & Hurtado, A. (07 de Junio de 2018). Análisis de los factotes que influyen en la morosidad del Sistema Bancario Venezolano (2005-2015). *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, XXIV(1), 59-83.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/364/36457129005/html/>
- Apolinario, B. (2021). *Tratamiento contable de la cartera vencida y de la provisión de cuentas incobrables en las empresas comerciales del Cantón La Libertad.* Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Asamblea Nacional de la Republica del Ecuador. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador.* Asamblea Nacional de la Republica del Ecuador.
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2018). *Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.* Asamblea Nacional de la República del Ecuador.
- Barzola, L., & Zambrano, A. (2021). *Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Barzam S.A.* Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Benitez, L. (2020). *Cuentas por cobrar y la liquidez de la Empresa Espacios y Diseños Berriot S.A., provincia de Santa Elena, año 2018.* Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Caballero, S. (2022). *Control interno y las cuentas por cobrar del Consorcio Cardio, Miraflores, 2021.* Universidad César Vallejo.
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015.* Universidad Politécnica Salesiana.
- Cayambe, T. (2021). *Evaluación al sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda., agencia matriz de la ciudad*

de Riobamba, provincia de Chimborazo. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Congreso Nacional. (2014). *Ley de compañías.*

https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf#page38.

Cruz, M. (2021). *Importancia del sistema de control interno en las empresas del sector comercial.* Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Daza, D. (2017). *Importancia del control interno en la gestión de inventarios en pimportancia del control interno en la gestión de inventarios en pyme's.* Universidad Coperativa de Colombia.

Díaz, H. (2021). El control interno como herramienta indispensable para la gestión de riesgos operativos en la UCI. *Revista Cubana de transformación digital*, 2(4), 48-60. <https://doi.org/https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/145/67>

Elizalde, K. (2017). *Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero en el Ecuador.* Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

García, X., Maldonado, H., Galarza, C., & Grijalva, G. (09 de Enero de 2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales Revista Multidisciplinaria de Invesitgación Científica*, 3(26), 26. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325002/html/>

Gómez, M., & Lazarte, C. (2019). *Control Interno.* Universidad Nacional de Tucumán. Tucumán: Universidad Nacional de Tucumán.

Gómez, P., Ovalle, D., & Lozano, C. (2019). *Propuesta de un sistema integrado de administración y recuperación de cartera mediante la gestión de la información para la empresa de lácteos del Oriente.* Intitución Universitaria Politécnica Grancolombiani.

Gonzales, E., Sanabria, S., & Zúñiga, A. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima,

- periodo 2010-2015. *Revista De Investigación Valor Contable*, 3(1), 57-72.
https://doi.org/https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1232
- Guaman, E., & Yautibug, J. (2019). *Estrategias para mejorar área de cartera en COAC Fernando Daquilema sucursal Guayaquil*. Universidad de Guayaquil.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573263325002>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240.
[https://doi.org/file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20\(1\).pdf](https://doi.org/file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20(1).pdf)
- Muñoz, J. (2016). *Control interno de las cuentas por cobrar para mejorar la rentabilidad del comercila Rocío de la ciudad de Babahoyo en el año 2015*. Universidad Regional Autónoma De Los Andes.
- NIA 400. (2014). *Evaluación de riesgo y control interno*. Junta Internacional de Normas de Auditoría y Aseguramiento (IAASB).
- Perez, A. (2018). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana*. Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria.
- Pozo, L. (2019). *Cuentas por cobrar y la liquidez en la compañía Tranjuanjo S.A., del Cantón Salinas, año 2017*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *SCielo*, 12(1), 268-283. <https://doi.org/http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>
- Quinteros, G., & Villegas, A. (2018). *El control interno de cuentas por cobrar en América Latina, en los últimos diez años*. Universidad Privada del Norte.
- Quispe, M. (2023). *Control interno de la gestión contable en la compañía de taxis convencional 24 de febrero S.A., Cantón Santa Elena, año 2021*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.

- Reglamento para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno, LRTI. (2021).
Reglamento para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno, LRTI, Ecuador. Servicio de Rentas Internas.
- Salazar, C. (2015). *El sistema de control interno en el ciclo de cuentas por cobrar.* Universidad Mayor de San Andres.
- Suárez, M. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en la empresa "La casa del computador", Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2018.* Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Tigrero, H. (2019). *Políticas de cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Produccion Pesquera Artesanal de Salinas, año 2017.* Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Toapanta, N. (2020). *Diseño del sistema de control interno de inventarios para la Empresa Calzado Pony S.A. ubicado en el Distrito Metropolitano de Quito.* Universidad Tecnológica Israel.
- Tomalá, A. (2022). *Control interno contable de las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable de Olón, Parroquia Manglaralto, Provincia de Santa Elena, año 2021.* Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Tomalá, G. (2018). *Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de transportes Transcisa S.A., Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2017.* Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Torres, E. (2022). *Control interno en las cuentas por cobrar en el Colegio Químico Farmaceutico del Perú, Surco 2021.* Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas.
- Trujillo, M., & San Lucas, J. (2016). *Control interno para efectivizar el proceso de inventarios en Dracma S.A.* Universidad de Guayaquil.
- Zuñiga, W. (2018). *Control interno de cuentas por cobrar e información financiera de una empresa de transporte de carga de la Provincia a Constitucional del Callao, 2016.* Universidad Peruana Union.

Apéndice

Apéndice 1. Matriz de Consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p>Sistema de Control Interno al Departamento de Cobranzas del Almacén Comercial Baratodo, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2022.</p>	<p>Formulación del Problema ¿Cómo se implementará el control interno de las cuentas por cobrar para identificar y abordar las deficiencias del Almacén Comercial Baratodo del año 2022?</p>	<p>Objetivo General Evaluar el sistema de control interno mediante la implementación de un cuestionario COSO I, con el propósito de optimizar la eficiencia y eficacia del área de cobranzas del Almacén Comercial Baratodo.</p>	<p>Control Interno de las Cuentas por Cobrar</p>	<p>Cuentas por Cobrar</p>	<p>Definición</p>
	<p>Sistematización del Problema ¿Cuál es el actual sistema de control interno en el departamento de cobranzas del Almacén Comercial Baratodo?</p>	<p>Objetivos específicos Identificar mediante un análisis exhaustivo en el área de cobranzas las deficiencias que afectan la gestión del Almacén Comercial Baratodo.</p>			<p>Cuentas incobrables</p>
					<p>Cartera vencida</p>
				<p>Recuperación de cartera</p>	<p>Gestión de cobranza</p>
					<p>Periodo de Cobranza</p>
				<p>Control Interno</p>	<p>Definición</p>
	<p>Importancia</p>				
	<p>Objetivos</p>				

	<p>¿Qué procedimiento de control interno de implementan en el Departamento de cobranzas?</p> <p>¿Cómo se realiza el proceso de recolección de cartera en el departamento de cobranzas del Almacén Comercial Baratodo?</p>	<p>Analizar los factores que influyen en la recuperación de la cartera de cuentas por cobrar por medio de la aplicación de entrevistas aplicadas a los involucrados en el proceso.</p> <p>Elaborar un manual de procedimientos específicos que brinden estrategias para optimizar la recuperación de la cartera del Almacén Comercial Baratodo.</p>		<p>Componentes del Control Interno (COSO I)</p>	<p>Ambiente de control</p> <p>Evaluación de riesgo</p> <p>Actividades de control</p> <p>Información y comunicación</p> <p>Supervisión y monitoreo</p>
--	---	---	--	---	---

Apéndice 2. Cronograma de actividades



UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CRONOGRAMA DE TUTORÍAS DE TITULACIÓN

MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

		2023												
		SEP				OCT				NOV				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
No.	Actividades planificadas	11-15	18-22	25-29	02-06	09-13	16-20	23-27	30OCT-03NOV	06-10	13-17	20-24	27NOV-01DIC	FECHA
1	Introducción	X	X	X										
2	Capítulo I Marco Referencial			X	X	X	X							
3	Capítulo II Metodología						X	X	X					
4	Capítulo III Resultados y Discusión								X	X	X			
5	Conclusiones y Recomendaciones										X	X		
6	Resumen											X		
7	Certificado Antiplagio-Tutor												X	
8	Entrega de informe de culminación de tutorías, por parte de los tutores, a Dirección y al profesor Guía (con documentos de soporte)												X	Hasta el viernes 01 de diciembre del 2023

FIRMA DEL TUTOR

Ing. Germán Luis Mosquera Soriano, MSC

FIRMA DEL ESTUDIANTE

Carbo Gómez Cristina Gabriela

Apéndice 3. Guía de Entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA



ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL ALMACÉN COMERCIAL BARATODO

TEMA: Sistema de control interno al departamento de cobranzas del Almacén Comercial Baratodo, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2022.

Objetivo: Recopilación sobre el manejo del control interno de las cuentas por cobrar del Almacén Comercial Baratodo.

1. ¿La organización cuenta con lineamientos que establezcan estándares y políticas de control interno?
2. ¿Qué técnicas se utilizan para verificar la responsabilidad crediticia de un cliente antes de otorgarle un crédito?
3. ¿Los funcionarios del área de cobranza están capacitados sobre los estándares y políticas que deben ser implementados?
4. ¿Qué métodos se utilizan para garantizar que las cuentas por cobrar sean confiables?
5. ¿Qué procedimientos se aplican cuando una cuenta está en mora?
6. ¿Existen medidas de seguridad para evitar el fraude o el mal manejo de las cuentas por cobrar?

Apéndice 4. Cuestionario de control interno COSO I

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Almacén Comercial Baratodo						
Área Auditada	Área de cobranzas						
Periodo	Al 31 de diciembre del 2022						
Elaborado por:	Carbo Gómez Cristina Gabriela						
AMBIENTE DE CONTROL							
NO.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI = 1	NO = 0	
1	¿Existe un compromiso por parte de la dirección para asegurar que el área de cobranzas cumpla con los objetivos establecidos y reduzca el riesgo de incumplimiento de pago de los clientes?						
2	¿La entidad fomenta la integridad y moralidad en las interacciones con los clientes para segura que al momento de efectuar el cobro sea de manera justa y respetuosa?						
3	¿El personal de la entidad tiene conocimiento sobre las políticas y procedimientos para el proceso de cobranza para aplicarlas de manera constante?						
4	¿Existe un equipo de supervisión que se encargue de las gestiones del área de cobranza para la evaluación de los procedimientos indicados en vigencia?						
5	¿Se realizan capacitaciones continuas en el área de cobranzas para que el personal sea eficiente al momento de desempeñar su trabajo?						
6	¿Existe una comunicación efectiva en el área de cobranzas para que exista un flujo constante en base a los riesgos que se pueden presentar en las cuentas por cobrar?						
7	¿Se lleva a cabo una evaluación periódica de la efectividad del control interno en el área de cobranzas, identificando mejoras y oportunidades para fortalecer el sistema existente?						
8	¿La entidad cuenta con un sistema de incentivos que motive al personal del área a alcanzar metas específicas relacionadas con la eficiencia y la ética en la gestión de cuentas por cobrar?						

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Almacén Comercial Baratodo						
Área Auditada	Departamento de cobranzas						
Periodo	Al 31 de diciembre del 2022						
Elaborado por:	Carbo Gómez Cristina Gabriela						
EVALUACIÓN DE RIESGOS							
NO.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI = 1	NO = 0	
1	¿En la entidad se ha evaluado de manera estructurada los riesgos en base al proceso de cobranzas, tomando en consideración la morosidad de los clientes y la modificación económica?						
2	¿Se emplean métodos para evaluar el impacto de los riesgos identificados en el área de cobranzas para tener una clasificación y priorización adecuada?						
3	¿Se emplea una evaluación de la eficacia sobre el control interno para la reducción del riesgo en el proceso de cobranzas y para asegurar que estén acordes a la normativa del establecimiento?						
4	¿En la entidad se tiene una comunicación clara sobre la gestión de riesgos en base al área de cobranzas para que los empleados sepan identificar los riesgos y poder reducirlos?						
5	¿Se lleva a cabo un control continuo en base al control interno del área de cobranzas con el propósito de la identificación de mejoras en el entorno comercial?						
6	¿Existe una planificación para el manejo de los riesgos durante el proceso de cobranzas ?						
7	¿Se implementan controles para prevenir o detectar posibles fraudes relacionados con el área de cobranzas, como la manipulación de registros o falsificación de documentos?						
8	¿Se evalúa el riesgo de incumplimiento en los acuerdos de pago?						

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Almacén Comercial Baratodo						
Área Auditada	Departamento de cobranzas						
Periodo	Al 31 de diciembre del 2022						
Elaborado por:	Carbo Gómez Cristina Gabriela						
ACTIVIDADES DE CONTROL							
NO.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI = 1	NO = 0	
1	¿En la entidad se utilizan procesos claros en área de cobranzas para garantizar que las transacciones sean autorizadas correctamente y que se cumplan las normativas establecidas?						
2	¿Existen un control efectivo para la integridad de los registros contables, la confiabilidad de la información financiera para verificar y validar los datos relacionados con las cuentas por cobrar?						
3	¿Se lleva a cabo las revisiones de los procesos de cobranzas para la corrección de sus debilidades y verificar que se cumplan con los objetivos planeados por el establecimiento?						
4	¿La entidad lleva un control para la prevenir y detectar los errores en el proceso de cobranzas para resguardar la información financiera?						
5	¿Se tiene un sistema estructurado del seguimiento de las cuentas por cobrar para garantizar una aplicación adecuada de la gestión eficiente de los saldos pendientes?						
6	¿Existe un cumplimiento normativo al momento de capacitar al personal de cobranzas sobre la importancia de cumplir con el control interno?						
7	¿Se mantienen registros detallados de las transacciones de cuentas por cobrar, incluyendo facturas, estados de cuenta y comunicaciones con los clientes?						
8	¿Se realizan análisis y seguimiento de cuentas por cobrar vencidas, incluyendo acciones de cobranza y establecimiento de provisiones para cuentas incobrables?						

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Almacén Comercial Baratodo						
Área Auditada	Departamento de cobranzas						
Periodo	Al 31 de diciembre del 2022						
Elaborado por:	Carbo Gómez Cristina Gabriela						
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
NO.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI = 1	NO = 0	
1	¿La entidad ha planteado líneas de comunicación en el área de cobranzas para la transmisión de información relevante en base a cambios de política y procedimientos en relación con las cuentas por cobrar?						
2	¿Existe un sistema de información que permita obtener datos pertinentes para la toma de decisiones en base a la disponibilidad de información actualizada?						
3	¿Se da a conocer información clara sobre los procedimientos de cobranzas a los empleados para el cumplimiento de las normas establecidas?						
4	¿Se mantiene la integridad de la información en base a las cuentas por cobrar empleando datos actualizados en el área de cobranzas?						
5	¿El personal que se encuentra laborando en el área de cobranzas tienen capacitaciones periódicamente para estar el tanto en base al cambio de normativas?						
6	¿Existe un sistema de reporte que facilite la toma de decisiones para evaluar el desempeño del área de cobranzas ?						
7	¿Se mantienen registros adecuados y documentación de respaldo para respaldar la información relacionada con las cuentas por cobrar?						
8	¿Se establecen canales de comunicación claros y accesibles para que los clientes puedan hacer consultas o resolver problemas relacionados con sus cuentas por cobrar?						

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Almacén Comercial Baratodo						
Área Auditada	Departamento de cobranzas						
Periodo	Al 31 de diciembre del 2022						
Elaborado por:	Carbo Gómez Cristina Gabriela						
SUPERVISIÓN Y MONITOREO							
NO.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI = 1	NO = 0	
1	¿En la entidad se realiza la supervisión en el área de cobranzas para la evaluación de su efectividad e identificar sus deficiencias para garantizar el cumplimiento de sus políticas?						
2	¿Se toman medidas para regularizar el desempeño del personal y garantizar que se cumpla con las normativas establecidas y que sean aplicadas correctamente?						
3	¿Se emplean auditorías internas en el área de cobranzas para evaluar su efectividad y proponer mejoras y obtener un monitoreo de las operaciones y procesos?						
4	¿Los supervisores realizan evaluaciones independientes con base a los procedimientos para garantizar una perspectiva sobre la efectividad del control interno?						
5	¿Se realizan revisiones periódicas en el área de cobranzas para evaluar el cumplimiento de normas y políticas establecidos?						
6	¿Se emplea un sistema para reportar y comunicar el área de cobranzas sobre la toma de decisiones de manera oportuna?						
7	¿Se realizan revisiones de cumplimiento normativo y legal relacionadas con las cuentas por cobrar para asegurar el cumplimiento de las regulaciones aplicables?						
8	¿Existe un proceso para la evaluación periódica del sistema de control interno en las cuentas por cobrar para identificar áreas de mejora y actualizar los controles según sea necesario?						

Apéndice 5. Propuesta para el Almacén Comercial Baratodo

Propuesta

Manual de Políticas y Procedimientos para el Control de Cuentas por Cobrar

1. Introducción

El presente manual tiene como objetivo establecer políticas y procedimientos definidos para el control efectivo de cuentas por cobrar en el Almacén Comercial Baratodo. Este documento proporcionará una guía detallada para cada fase del proceso, desde la aprobación de créditos hasta la recuperación de deudas, asegurando una gestión eficiente y uniforme de las cuentas por cobrar.

2. Aprobación de Créditos

2.1. Solicitud de Crédito:

- Los clientes interesados en crédito deben completar un formulario de solicitud.
- El Departamento de Cobranzas evaluará la solicitud considerando criterios financieros y crediticios predefinidos.

2.2. Aprobación:

- La aprobación de créditos será realizada por el departamento de cobranzas basándose en las políticas de crédito establecidas y la decisión será comunicada al solicitante en un plazo de 30 días.

3. Facturación y Registro

3.1. Generación de Facturas:

- Las facturas se generarán de forma precisa y oportuna de acuerdo con los términos de crédito aprobados.
- La información relevante, incluidos los plazos de pago, se detallará claramente en cada factura.

3.2. Registro de Transacciones:

- Todas las transacciones relacionadas con cuentas por cobrar se registrarán inmediatamente en el sistema contable.

4. Cobro y Seguimiento

4.1. Recordatorio de Pagos:

- Se enviarán recordatorios automáticos antes de la fecha de vencimiento a través de medios de comunicación definidos y el Departamento de Cobranza realizará un seguimiento proactivo mediante comunicaciones personalizadas.

4.2. Gestión de Clientes Morosos:

- Se implementarán medidas escalonadas para abordar cuentas morosas, desde recordatorios hasta acciones legales, según sea necesario.

5. Programa de Capacitación

5.1. Entrenamiento Inicial:

- Todo el personal involucrado en el manejo de cuentas por cobrar recibirá capacitación detallada al momento de su incorporación.

5.2. Capacitación Continua:

- Se llevarán a cabo sesiones de capacitación periódicas para actualizar al personal sobre cambios en políticas y procedimientos.

6. Conclusiones y Revisiones

6.1. Evaluación Continua:

- El sistema de control de cuentas por cobrar se revisará regularmente para garantizar su eficacia y se realizarán ajustes según sea necesario para mejorar el proceso.
- Este manual se considera una herramienta esencial para mantener un control eficiente de las cuentas por cobrar y debe ser consultado por todo el personal involucrado. Su comprensión y aplicación son

fundamentales para asegurar una gestión efectiva y reducir posibles errores y demoras.

Propuesta

Sistema de Seguimiento Efectivo y Sistemático para Cuentas por Cobrar

1. Introducción

Con el objetivo de fortalecer el control y la eficiencia en el proceso de cuentas por cobrar, se implementará un sistema de seguimiento efectivo y sistemático. Este sistema se diseñará para garantizar una gestión organizada y oportuna de las cuentas pendientes, optimizando la recuperación de cartera y reduciendo los retrasos en los pagos.

2. Organización del Seguimiento

2.1. Definición de Etapas:

- El proceso de seguimiento se dividirá en etapas claramente definidas, desde la generación de facturas hasta la recuperación de deudas.

2.2. Asignación de Responsabilidades:

- Se designarán responsables específicos para cada etapa del proceso, garantizando una distribución clara de tareas y una rendición de cuentas efectiva.

2.3. Establecimiento de Plazos:

- Cada etapa contará con plazos definidos para asegurar un seguimiento oportuno y evitar demoras innecesarias.

3. Herramientas Tecnológicas

3.1. Sistema de Gestión de Cuentas:

- Se implementará un sistema de gestión de cuentas por cobrar que permita un monitoreo centralizado de todas las transacciones y saldos pendientes.

3.2. Automatización de Recordatorios:

- Utilización de herramientas tecnológicas para la automatización de recordatorios, con envíos programados de mensajes y alertas a clientes antes de las fechas de vencimiento.

3.3. Generación de Reportes:

- El sistema generará reportes periódicos sobre el estado de las cuentas por cobrar, ofreciendo una visión clara de la cartera pendiente y facilitando la toma de decisiones.

4. Proceso de Seguimiento

4.1. Registro Inmediato:

- Cada transacción se registrará de manera inmediata en el sistema, asegurando la actualización constante de la información.

4.2. Monitoreo Continuo:

- El equipo de seguimiento realizará un monitoreo continuo de las cuentas vencidas, identificando y abordando de manera proactiva las situaciones de riesgo.

4.3. Comunicación Personalizada:

- Se establecerá una comunicación personalizada con clientes morosos, utilizando canales eficaces para facilitar el diálogo y negociación de pagos.

5. Evaluación y Mejora Continua

5.1. Revisiones Periódicas:

- Se realizarán revisiones periódicas del sistema de seguimiento para evaluar su efectividad y realizar ajustes según sea necesario.

5.2. Retroalimentación del Personal:

- Se fomentará la retroalimentación del personal involucrado para identificar áreas de mejora y optimización del proceso.
- La implementación de este sistema de seguimiento contribuirá significativamente a la eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar, garantizando un control organizado y oportuno. Su aplicación sistemática permitirá una recuperación más efectiva de la cartera y una mejora continua en el proceso de cobro.

Propuesta

Sistema de Proceso Estructurado para Evaluar la Solvencia y Capacidad de Pago de Clientes antes de Otorgar Crédito

1. Introducción

Con el propósito de fortalecer la evaluación de riesgos crediticios y garantizar una gestión prudente de las cuentas por cobrar, se establecerá un proceso estructurado para analizar la solvencia y capacidad de pago de los clientes antes de otorgar crédito. Este sistema se fundamentará en herramientas y métodos de análisis que permitan una toma de decisiones informada y la reducción del riesgo asociado a las transacciones crediticias.

2. Análisis de Solvencia y Capacidad de Pago

2.1. Revisión de Informes y Referencias Comerciales:

- Se llevará a cabo una exhaustiva revisión de informes financieros y referencias comerciales de los clientes potenciales. Esta evaluación proporcionará una visión clara de la solvencia histórica y el comportamiento de pago de los clientes.

2.2. Herramientas de Análisis Financiero:

- Se utilizarán herramientas de análisis financiero para evaluar la capacidad de pago de los clientes, considerando aspectos como liquidez, endeudamiento y rentabilidad.

3. Establecimiento de Límites de Crédito

3.1. Políticas de Concesión de Crédito:

Se desarrollarán políticas claras que definan los criterios para la concesión de créditos. Estas políticas establecerán procedimientos detallados para la evaluación de riesgos y la determinación de límites de crédito.

3.2. Montos Máximos Permitidos:

- Se establecerán montos máximos de préstamos permitidos para diferentes segmentos de clientes, considerando el nivel de riesgo asociado a cada uno. Esto contribuirá a reducir el riesgo de impagos.

4. Proceso de Evaluación

4.1. Solicitud de Crédito:

- Al recibir una solicitud de crédito, se iniciará el proceso de evaluación mediante la recopilación de información financiera y comercial del cliente.

4.2. Análisis Detallado:

- Se llevará a cabo un análisis detallado de la información recopilada, considerando factores como historial crediticio, capacidad financiera y referencias comerciales.

4.3. Toma de Decisiones Informada:

- La toma de decisiones para otorgar o rechazar el crédito se basará en la información recopilada durante el proceso de evaluación.

5. Monitoreo Continuo

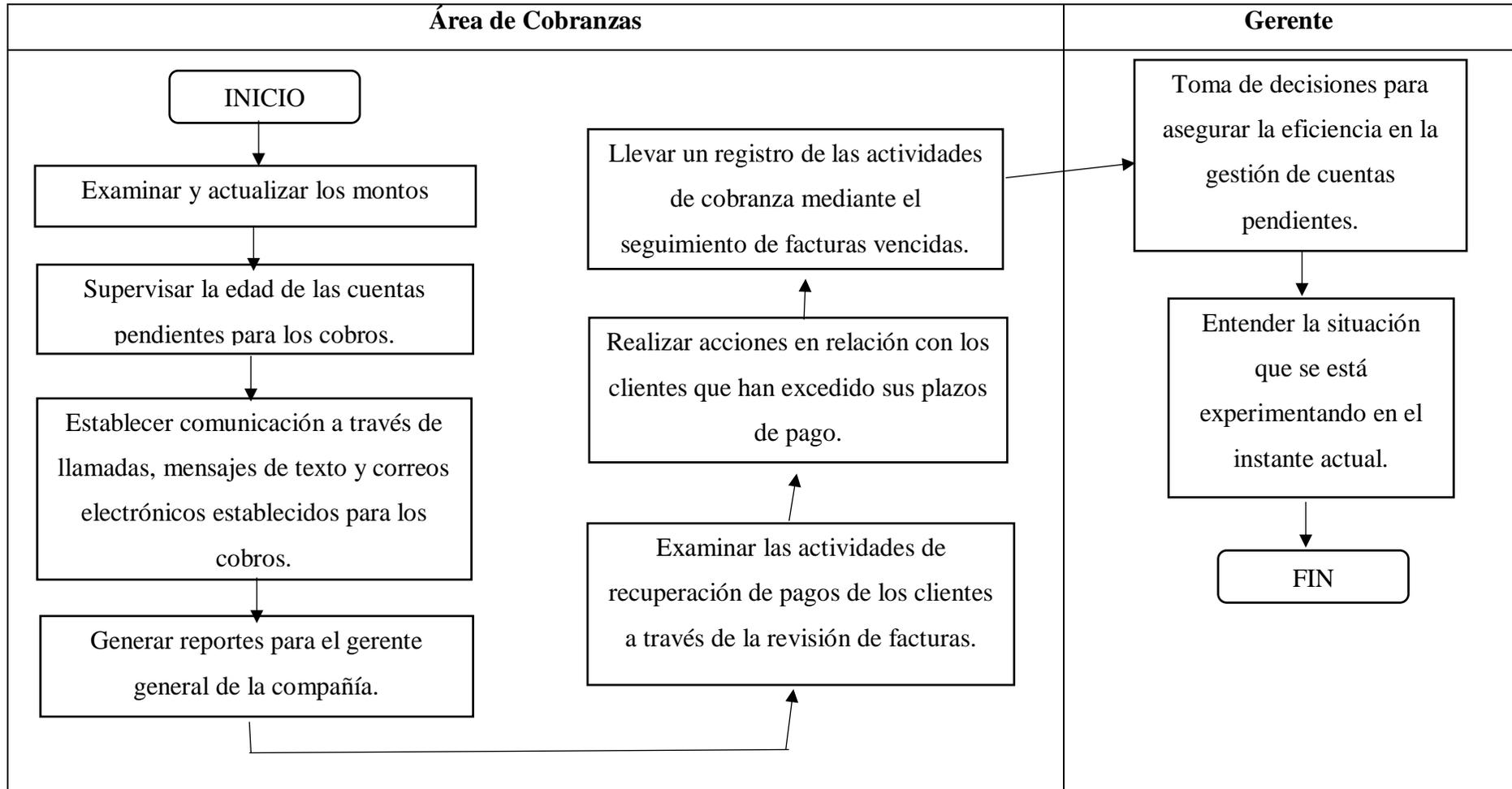
5.1. Revisión Periódica de Límites de Crédito:

- Se realizarán revisiones periódicas de los límites de crédito establecidos, ajustándolos según sea necesario en función del comportamiento del cliente y cambios en su situación financiera.

5.2. Actualización de Políticas:

- Las políticas de concesión de crédito se actualizarán de manera regular para adaptarse a las condiciones del mercado y mejorar la efectividad del proceso de evaluación.
- La implementación de este sistema proporcionará una estructura sólida para la evaluación de riesgos crediticios, garantizando una concesión de crédito prudente y reduciendo los riesgos asociados a cuentas por cobrar.

Apéndice 6. Flujogramas de procedimientos para el Almacén Comercial Baratodo



Apéndice 7. Evidencias

