



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**“CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA
EMPRESA CORPORACIÓN NACIONAL DE TECOMUNICACIONES,
CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022”**

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

AUTOR:

Keyla Dayanna Plúas Rosillo

LA LIBERTAD – ECUADOR

2024

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “Control Interno de las cuentas por cobrar en la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2022“, elaborado por la Srta. Keyla Dayanna Plúas Rosillo, egresado(a) 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 Auditoría, 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. Verónica Cecilia Ponce Chalen; MSc.

Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “Control Interno de las cuentas por cobrar en la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2022”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Keyla Dayanna Plúas Rosillo con cédula de identidad 2400042509, 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.



Plúas Rosillo Keyla Dayanna

C.C. No.: 2400042509

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



Econ. Roxana Álvarez Acosta, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA



Ing. Félix Rosales Borbor, MSc.
PROFESOR ESPECIALISTA



Ing. Verónica Ponce Chalen, MSc.
PROFESOR TUTOR



Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, MSc.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC



Lic. Andrés Soriano Soriano
ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Agradecimientos

En primer lugar, le doy gracias a Dios por haberme permitido llegar a esta etapa de mi vida. Agradezco a mi esposo, mis padres y mis amigos por ayudarme en todo momento para lograr alcanzar esta meta.

Keyla Dayanna Plúas Rosillo

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a mi hija, quien me acompaña desde el cielo, a ella que en su ausencia me ha enseñado mucho y a quien amo más que a nada en esta tierra. A ella, quien se merece todo lo bueno que puedo ofrecer.

Keyla Dayanna Plúas Rosillo

Índice

Introducción	12
Planteamiento del problema.....	14
Sistematización y formulación del problema.....	16
Formulación del problema	16
Sistematización del problema	16
Objetivos	16
Objetivo General.....	16
Objetivos específicos	16
Justificación.....	17
Mapeo.....	17
Capítulo 1. Marco Referencial	18
Revisión de la literatura	18
Desarrollo de teorías y conceptos	20
Control Interno de las Cuentas por Cobrar	20
Cuentas por cobrar	20
Control interno	22
Método de evaluación de control interno.....	23
Mecanismos del control interno – COSO I.....	24
Fundamentos Legales.....	25
Constitución de la República del Ecuador	25
Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno	26
Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.....	26
Normas de Control Interno.....	27
Capítulo 2. Metodología.....	31
Diseño de la investigación	31

Métodos de la investigación.....	31
Población.....	32
Recolección y procesamiento de datos	33
Técnicas.....	33
Instrumentos.....	33
Capítulo 3. Resultados y Discusión	35
Análisis de datos (cualitativos y cuantitativos).....	35
Análisis de Entrevista.....	35
Análisis de la Evaluación de Control Interno COSO I	40
Discusión.....	51
Conclusiones	53
Recomendaciones.....	54
Referencias.....	55
Apéndice	61

Índice de tablas.

Tabla 1 Población.....	33
Tabla 2 Nivel de Confianza y riesgo	40
Tabla 3 CECI -Ambiente de control.....	40
Tabla 4 Resultados - Ambiente de control.....	41
Tabla 5 CECI - Evaluación de riesgos.....	42
Tabla 6 Resultados - Evaluación de riesgos	42
Tabla 7 CECI - Actividades de control.....	43
Tabla 8 Resultados - Actividades de control	44
Tabla 9 CECI - Información y comunicación	45
Tabla 10 Resultados - Información y comunicación	46
Tabla 11 CECI - Supervisión y monitoreo	47
Tabla 12 Resultados - Supervisión y monitoreo.....	48
Tabla 13 Resultados de la evaluación del mecanismo de control interno COSO I ...	49

Índice de figura.

Figura 1 Ambiente de control.....	41
Figura 2 Evaluación de riesgos	43
Figura 3 Actividades de control.....	45
Figura 4 Información y comunicación.....	47
Figura 5 Supervisión y monitoreo.....	48
Figura 6 Resultados de la evaluación del mecanismo de control interno COSO I ...	49

Índice de apéndice.

Apéndice 1 Matriz de consistencia.....	61
Apéndice 2 Cronograma.....	63
Apéndice 3 Entrevista.....	64
Apéndice 4 Propuesta.....	65
Apéndice 5 Fotografías de levantamiento de información en la entidad	74



CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022.

AUTOR.

Plúas Rosillo Keyla Dayanna.

TUTOR.

Ing. Verónica Ponce Chalen MSc.

RESUMEN.

El control interno es un sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de procedimientos y mecanismos que debieron ser aplicados correctamente en la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones en el periodo 2022. A causa de la deficiencia en el cumplimiento de los procedimientos de las cuentas por cobrar, como la falta de seguimiento, verificación y la poca comunicación asertiva con los usuarios para resolver dudas y llegar a acuerdos equitativos impiden a la entidad gestionar y cumplir con los estándares de satisfacción al usuario, además del incumplimiento de los mismos, son los factores que obstaculizan a la empresa llegar a alcanzar sus propósitos institucionales. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar los procesos de control interno implantado en el seguimiento de las cuentas por cobrar de la institución mediante el mecanismo del COSO I con el fin de mejorar el manejo y reducir los riesgos asociados. El tipo de investigación tiene un alcance descriptivo y exploratorio con enfoque mixto. Los resultados se generaron mediante la aplicación de una guía de entrevista y la implementación del cuestionario de control interno por el cual se determinó un nivel de confianza baja y un nivel de riesgo alto en la gestión de las cuentas por cobrar. Se evidenció una deficiente e ineficaz gestión de procedimientos en esta área por lo que se recomienda la implementación de estrategias de mejora continua que implique la creación de programas de formación específicos para fortalecer las áreas identificadas.

Palabras clave: Control Interno. Cuentas por cobrar. Mecanismos. COSO.



CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022.

AUTOR.

Plúas Rosillo Keyla Dayanna.

TUTOR.

Ing. Verónica Ponce Chalen MSc.

ABSTRACT.

Internal control is a system integrated by the organizational scheme and the set of procedures and mechanisms that should have been correctly applied in the company Corporación Nacional de Telecomunicaciones in the period 2022. Due to the deficiency in the fulfillment of internal controls in accounts receivable, such as the lack of follow-up, verification and little assertive communication with users to resolve doubts and reach equitable agreements prevent the entity from managing and complying with the standards of user satisfaction, in addition to the non-compliance of the users themselves, are the factors that hinder the company from reaching its institutional objectives. The objective of this research work is to analyze the internal control processes implemented in the monitoring of the institution's accounts receivable through the COSO I mechanism in order to improve management and reduce the associated risks. The type of research has a descriptive and exploratory scope with mixed approaches. The results were generated through the application of an interview guide and the implementation of the internal control questionnaire by which a low level of confidence and a high level of risk in the management of accounts receivable was determined. A deficient and ineffective internal control management in this area was evidenced; therefore, it is recommended the implementation of continuous improvement strategies that imply the creation of a new internal control system for the management of accounts receivable.

Keywords: Internal Control. Accounts Receivable. Mechanisms. COSO.

Introducción

La investigación de la gestión de cuentas por cobrar reviste una importancia crítica en el ámbito empresarial, considerando que el flujo operacional de la mayoría de las empresas está intrínsecamente vinculado a este proceso. La necesidad de comprender y optimizar el control interno en esta área surge como una prioridad, dado que constituye un componente fundamental para la integridad y confiabilidad de la información financiera. Este aspecto adquiere una relevancia aún mayor en la toma de decisiones futuras, donde la calidad de los datos relacionados con cuentas por cobrar puede impactar significativamente en la dirección estratégica de la institución.

El uso de un sistema de control interno efectivo en el área de cuentas por cobrar no solo es una práctica recomendada, sino una necesidad imperativa para cualquier entidad. Este método no solo actúa como una salvaguarda contra posibles riesgos, sino que también desempeña un papel crucial en la protección y preservación de los activos e intereses de la empresa. La evaluación constante de la eficacia de este control interno no solo es una práctica de buena gestión, sino que también proporciona a la entidad la capacidad de adaptarse proactivamente a las dinámicas cambiantes del entorno institucional.

Según Borja et al. (2019), los planes de gestión mejoran los controles internos y otros procedimientos sobre las cuentas por cobrar de los clientes para realizar la gestión financiera en el área de cobranzas. Por lo tanto, las empresas han podido tomar varias medidas para respaldar esto y garantizar la confiabilidad de la información. El responsable del registro de documentos de cuentas por cobrar debe ser supervisado en paralelo durante el procedimiento administrativo. La política de cobranzas debe estar relacionada con las circunstancias del mercado, y la cancelación de cuentas y cartera vencida en la agencia de cobranzas deben realizarse correctamente.

Además, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013), define el control interno como un proceso realizado por la junta directiva, la administración y otro personal de una entidad para garantizar un cumplimiento razonable de los objetivos relacionados con las operaciones, la presentación de informes y el

cumplimiento. El control interno se enfoca en las operaciones, los informes y el cumplimiento, según esta definición.

Este estudio se enfoca en el Control Interno de las cuentas por cobrar en la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2022. La investigación surge de la necesidad de perfeccionar el proceso de generación de cuentas por cobrar, ya que se han identificado problemáticas recurrentes relacionadas con los procesos en la gestión de las cuentas pendientes de cobro.

La importancia de abordar este tema radica en la relevancia que tienen las cuentas por cobrar en la gestión financiera de la empresa. La optimización de este proceso no solo contribuirá a la eficiencia operativa interna, sino que también impactará directamente en la relación con los clientes, al ofrecer una gestión más precisa y transparente.

El análisis detallado de las problemáticas actuales ha permitido identificar las causas subyacentes de las discrepancias en los procedimientos utilizados. Además, se busca proponer soluciones concretas y prácticas que puedan implementarse para fortalecer el sistema de control interno, garantizando una mayor precisión en la generación de las cuentas por cobrar y, por ende, una mejora en la satisfacción de los clientes.

El marco temporal de esta investigación, correspondiente al año 2022, asegura que las soluciones propuestas estén alineadas con las dinámicas y desafíos específicos que enfrenta la Corporación Nacional de Telecomunicaciones en ese periodo. A través de este estudio, se busca no solo abordar las problemáticas presentes, sino también establecer bases sólidas para un control interno continuo y adaptativo, que permita a la empresa enfrentar eficazmente los retos futuros en la gestión de cuentas por cobrar.

Planteamiento del problema

Según Vega y Marrero (2020), señalan que el sistema de control interno se entiende actualmente como un proceso que se integra en la empresa a través de la mejora continua y se extiende a todas las actividades relacionadas con la gestión. Estas acciones pueden ser procesos organizacionales que representan el hilo conductor que hace de una organización un sistema dinámico y complejo. Por lo tanto, la gestión del control interno se ha convertido en un enfoque de procesos integrados que ofrece una visión sistemática que mejora la toma de decisiones.

Por consiguiente, Galarza (2018), señala que la mayoría de las empresas en todo el mundo se esfuerzan por detectar errores y desviaciones en sus operaciones y tener métodos operativos adecuados y seguros. Además, mantener el control para verificar la exactitud, confiabilidad y equidad de los estados contables y financieros, proteger los activos de la empresa, ya que todas las secuencias de estos eventos dependen de qué entidad permanezca en el mercado, por lo que el descuido de un control interno adecuado puede aumentar el riesgo con desviaciones en sus actividades y, por supuesto, las decisiones que se toman no son las más adecuadas para su gestión e incluso pueden llevar a una crisis operativa que perjudique los resultados de la operación.

Asimismo, Quinaluisa et al. (2018), mencionan que, en los últimos años, los controles internos se han fortalecido e implementado en varios países como resultado del aumento de la corrupción y fraude en las instituciones. Se determinó que este no es sólo un asunto ordenado por el contador, sino que también es por los miembros de la junta directiva de varias funciones financieras en todos los países y organizaciones.

Tal el caso de un estudio realizado por Borja et al. (2019), de una muestra de 30 empresas de sus cuentas por cobrar, en este proceso se encontró un grupo de cuentas que superaban los seis meses de atraso en la cobranza; valores facturados a finales del 2016 y otros en el período en examen, año 2017; además de significar valores que superan los 180 días de atraso, estos tuvieron que cancelarse en un período no mayor al tiempo de crédito normal promedio (30 a 45 días) según las políticas de las 30 empresas. Sin embargo, en el examen realizado se observó la combinación de situaciones fraudulentas,

falta de coordinación administrativa, deficiencias en el seguimiento y gestión de cobranzas.

A su vez, en una investigación descriptiva realizada por Raza et al. (2022), en el sector comercial de la provincia de Santa Elena de un muestreo no probabilístico a 63 empresas, se determinó que el 83% de empleados encargados del cobro de deudas muestran una contabilidad incorrecta en el caso del proceso de control de las cuentas por cobrar y el 17% de empleados afirman que esta se maneja a través de una política de cobro, conciliación mensual o revisión de facturas y que conocen el manejo del control interno de las cuentas por cobrar.

Por lo tanto, Panchana et al. (2020), indican que todas las cuentas por cobrar están expuestas al riesgo financiero y está se relaciona con la posibilidad de que la empresa sufra pérdidas debido a que los deudores no cumplen con las condiciones pactadas en contratos, facturas, documentos, etc., y sus empleados incumplan o no tengan conocimiento de los procedimientos.

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, es una empresa pública ecuatoriana dedicada a satisfacer las necesidades de servicios de telecomunicaciones, de manera sostenible, ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena. La posición financiera de la empresa es estable, pero existen problemáticas en las cuentas por cobrar que a continuación se mencionan:

- Los usuarios que desean dar por terminado el contrato no tienen la información exacta para poder hacerlo debido a que no leen los términos y condiciones destacando que los encargados de ofrecer el producto o servicio no mencionan el proceso para realizarlo.
- Los encargados del departamento de crédito y cobranza no analizan al usuario antes de otorgar el crédito, y como resultado, los clientes son clasificados erróneamente sin respaldo legal y financiero.
- La empresa no cuenta con un auditor interno ya que sólo se cuenta con un auditor en su matriz que está ubicada en la ciudad de Quito, por lo que no es posible realizar controles con periodicidad.

Sistematización y formulación del problema

Formulación del problema

¿Cuán eficientes y eficaces son los procedimientos de control interno en la gestión de cuentas por cobrar de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena?

Sistematización del problema

- ¿Cuáles son los procedimientos que aplica el área financiera en las cuentas por cobrar de la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena?
- ¿Cuál es el nivel de confianza y de riesgo que posee la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena en el área financiera de cuentas por cobrar?
- ¿Cuáles serían las estrategias más efectivas para optimizar el control de las cuentas por cobrar en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena?

Objetivos

Objetivo General

Analizar los procesos de control interno de las cuentas por cobrar de la institución mediante el mecanismo del COSO I con el fin de reducir los riesgos asociados en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2022.

Objetivos específicos

- Identificar los procedimientos y políticas del control interno de las cuentas por cobrar que aplica la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.
- Diagnosticar el cumplimiento del control interno aplicando el modelo del COSO I, para determinar el nivel de confianza y riesgo de las cuentas por cobrar.

- Desarrollar estrategias destinadas a mejorar la gestión y control de las cuentas por cobrar en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Justificación

El presente estudio sobre el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones, situada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, durante el año 2022, se fundamenta en una exhaustiva revisión de tesis y artículos científicos de alcance nacional e internacional. Esta elección metodológica busca no solo asegurar un profundo entendimiento del tema, sino también enriquecer y respaldar la información recopilada. La incorporación de diversas fuentes académicas permite abordar de manera integral y sustancial los diferentes aspectos mencionados en el estudio, garantizando así la calidad y amplitud del análisis.

El proyecto comienza identificando los procedimientos y políticas de control interno de la institución para la gestión de cuentas por cobrar. Además, con el objetivo de determinar los niveles de confianza y riesgos asociados con las cuentas por cobrar se realiza un diagnóstico del cumplimiento del control interno utilizando el modelo de evaluación COSO I. La propuesta final incluye estrategias para mejorar la gestión del control interno dentro de la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, en esta área en particular.

Mapeo

El presente proyecto se compone de varios elementos fundamentales. Inicia con una introducción que contextualiza la investigación seguida por el planteamiento del problema y la sistematización y formulación del mismo. Los objetivos y la justificación del estudio. La estructura del trabajo abarca 3 capítulos. En el primero, se abordan el marco referencial la revisión de la literatura, el desarrollo de teorías y conceptos, así como los fundamentos legales. El segundo capítulo se centra en la metodología, incluyendo el diseño de la investigación, los métodos empleados, la descripción de la población y muestra, y el procesamiento de datos. Finalmente, el tercer capítulo engloba los resultados y la discusión, realizando un análisis de los datos obtenidos, seguido de conclusiones y recomendaciones que emergen de la investigación.

Capítulo 1. Marco Referencial

Revisión de la literatura

Se inicia destacando el trabajo de titulación denominado “Control Interno de las cuentas por cobrar clientes de la empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP”, desarrollado en la ciudad de La Libertad, (Domínguez, 2023). El objetivo de esta investigación es analizar la gestión contable de las cuentas por cobrar de la empresa eléctrica pública estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, utilizando el cuestionario de evaluación COSO I. El control interno se considera esencial para lograr eficacia en las operaciones comerciales y alcanzar objetivos empresariales. Se adoptó un enfoque mixto en la metodología, que incluyó el análisis numérico del rubro base de la investigación, la aplicación de un cuestionario COSO I y encuestas para evaluar la situación actual de la empresa. Los resultados revelaron deficiencias en la gestión de actividades, especialmente en la falta de actualización del manual de procedimientos y funciones para la cuenta analizada. Se sugiere la implementación de nuevas políticas de procedimientos para mejorar los procesos de cobranza y establecer un monitoreo secuencial en la recuperación de cartera de clientes, buscando así mejorar la eficiencia y eficacia de la empresa.

En la misma línea, el estudio de grado titulado “Control Interno en las cuentas por cobrar de la Junta Administrativa del Sistema Regional de Agua Potable Olón, parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena”, (Tomalá, 2022). Se abordan varios desafíos relacionados con las cuentas pendientes de cobro, que incluyen la falta de un seguimiento adecuado en la identificación y control de la cartera vencida de los clientes. Esta situación ha tenido un impacto negativo en la estabilidad de la institución, provocando retrasos en el incumplimiento de sus obligaciones. El objetivo principal del estudio fue llevar a cabo una evaluación de control interno utilizando el marco integrado COSO I, con el fin de evaluar la eficiencia y eficacia en la gestión de cobranzas. La investigación se basa en un enfoque descriptivo y utiliza métodos inductivos y deductivos, además de diversas fuentes y técnicas de investigación. Los resultados obtenidos en este estudio indican que la junta administrativa del sistema regional de agua potable Olón carece de un manual que establezca los procedimientos y políticas en el área analizada. La ausencia de este manual

dificulta el seguimiento de los pasos y responsabilidades de quienes están involucrados en la gestión de estas cuentas.

En el trabajo de titulación “Manual administrativo, contable para la empresa CNT en el área financiera” realizada en la ciudad de Ibarra, (Peñañiel, 2018). La problemática central reside en que la empresa posee un manual que no está actualizado, lo cual conduce a procesos mal estructurados y la ausencia de controles en diversas áreas. El objetivo general es llevar a cabo un diagnóstico situacional de la empresa CNT, con el propósito de identificar los riesgos y oportunidades asociados a la implementación de un manual administrativo contable y financiero. En cuanto a la metodología, se empleó un enfoque descriptivo y documental, que incluyó la selección de una muestra de población y la aplicación de técnicas de recolección de datos con entrevistas, fichas de observación y análisis documental. Se concluyó que la elaboración de un manual administrativo y contable específico, centrado en el cumplimiento de metas y objetivos de la empresa, especificando las funciones del personal, podría generar un mayor ingreso, rentabilidad y mayores ingresos a través de la mejora de procesos y diversas actividades a corto, mediano y largo plazo.

Finalmente, en el trabajo de titulación denominado “Plan de recuperación de cartera vencida en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones – EP” desarrollada en la ciudad Tena, (Caisaguano, 2015) . Tiene como propósito proponer estrategias para abordar las dificultades que enfrenta la empresa en relación con la cartera vencida. Los métodos utilizados en la investigación incluyeron encuestas, entrevistas y observación directa, a través de los cuales se obtuvieron resultados significativos para la formulación de la propuesta. El plan de recuperación de cartera vencida se presenta como una herramienta de apoyo para el gerente, empleados y trabajadores de la entidad. El estudio recopiló y analizó información de documentos internos de la empresa, donde se permitió identificar los procedimientos del departamento de cobranzas, proporcionando herramientas que facilitarán el proceso contable y contribuirán al progreso de la empresa. Esto posibilitará enfrentar desafíos actuales y futuros, así como mejorar la toma de decisiones en la concesión de créditos para los servicios a los clientes o usuarios. En concreto, la investigación se configura como una herramienta aplicable en la empresa,

buscando lograr efectividad y eficiencia en la recuperación de la cartera vencida para ofrecer un servicio de calidad y calidez, ganando así la satisfacción de más clientes.

Desarrollo de teorías y conceptos

Control Interno de las Cuentas por Cobrar

Según la perspectiva de Castro y Landín (2020), indican que el control interno es un sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación aplicados por una entidad. Su objetivo principal es procurar que todas las actividades, operaciones y actitudes, así como la administración de la información de los recursos, se realicen de acuerdo con las normas legales vigentes.

En contraste, Andrade (2016), señala que el control interno funciona como un proceso integrador que permite que cada departamento funcione como un todo para lograr objetivos. Cada una de estas partes afecta el desempeño de la totalidad del sistema. Es decir, si una de estas partes falla, todo el sistema se verá afectado, ya que todos funcionan en conjunto y no de manera individual.

Asimismo, Rodríguez (2019), define el control interno como un conjunto de acciones, métodos, procedimientos generales e inherentes para asegurar la protección de los activos y la fidelidad de los registros contables en relación con la actividad económica financiera de la empresa. Este control es efectivo cuando la supervisión de la administración forma parte del proceso y se considera el comportamiento y la aplicabilidad de los recursos financieros en cada momento

De igual manera, Apaza et al (2019), indican que las cuentas por cobrar se definen como derechos de cobro a corto plazo que una organización tiene a favor por la adquisición de servicios o bienes proporcionados por los clientes. Estas cuentas generan ganancias futuras y están sujetas a políticas de cobranza que miden los componentes del control interno.

Cuentas por cobrar

Para Arce y Chancay (2018), el término “cuentas por cobrar” se refiere a las obligaciones que una persona, ya sea natural o jurídica, tiene que cumplir frente a un

cliente o proveedor. Estas deudas surgen en el momento en que se realiza una negociación, arrendamiento, préstamo u otras transacciones comerciales.

En cuanto a Carriel (2019), menciona que las cuentas por cobrar forman parte de los activos principales de una entidad. Representan el derecho de cobrar dinero por la venta de bienes a crédito por la prestación de servicios laborales. Este rubro debe ser respaldada por facturas y generalmente surgen de operaciones comerciales entre empresas. Sin embargo, también existen cuentas pendientes no comerciales, como las de empleados u otras de diversa naturaleza.

Por su parte, Araiza (2005), establece que, desde la perspectiva de la contabilidad, las cuentas por cobrar son consideradas activos circulantes que se convertirán en efectivo o inversión en un corto plazo. Para el tesorero de una empresa, estas cuentas representan recursos económicos que generarán beneficios en el futuro. Legalmente, las cuentas por cobrar son de derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, financiamiento otorgado u otros conceptos similares.

Generalidades. Según Chagolla (2020), las deudas pendientes de cobro pueden clasificarse en las categorías: exigencia inmediata a corto y largo plazo. Las cuentas a corto periodo se refieren a aquellas que pueden liquidarse en un plazo no mayor a un año después de la fecha del balance y están disponibles de manera inmediata. Estas cuentas deben ser presentadas en el estado de situación financiera como parte del activo circulante, justo después del efectivo y las inversiones en valores negociables.

Reconocimiento. De acuerdo con Bueno (2020), se consideran cuentas por cobrar aquellos derechos obtenidos por las unidades ejecutoras durante el desarrollo de sus actividades, de los cuales se espera recibir en el futuro un flujo financiero constante o determinable, ya sea en forma de efectivo, equivalente al efectivo u otros instrumentos.

Rotación de cuentas por cobrar. Según Herrera (2015), el índice de rotación de las cuentas por cobrar es una medida que evalúa la frecuencia con la que se realizan los cobros de las cuentas por cobrar durante el período contable.

Control interno

En referencia a las ideas expuestas por Muñoz (2016), se destaca que el control interno abarca el plan de la organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados. Además, se consideran las medidas adoptadas por una entidad para proteger sus recursos, propender a la exactitud y confiabilidad de la información contable, y apoyar y medir la eficiencia del desarrollo de las operaciones y el acatamiento de los planes. También, busca estimular la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas.

En la misma línea, Rivera (2020), señala que el control interno se define como el proceso que puede garantizar las actividades de la empresa se ajusten a las actividades proyectadas. A diferencia de la planificación, este tiene un alcance más amplio. En este sentido, cumple la función de servir a los gerentes para monitorear la eficacia de sus actividades de preparación, organización y dirección de la empresa. Asimismo, una parte esencial de este proceso consiste en aplicar las estrategias correctivas que se requieran.

En relación a lo planteado por Fabre y Tenesaca (2018), se entiende que el control interno se configura como un conjunto de políticas y procedimientos establecidos en una entidad. Su finalidad principal es proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos inherentes a la eficacia, fiabilidad del contenido financiero y el cumplimiento de leyes y otras normas aplicables.

Generalidades. Según Barzola y Zambrano (2021), mencionan que el control interno debe ser implementado en cualquier área o departamento de una empresa para evaluar el cumplimiento y rendimiento de los procesos en el desarrollo de sus funciones dentro de las actividades desempeñadas en cada puesto de trabajo.

Niveles de control interno. Según Jesús (2019), afirma que el control interno tiene como objetivo principal satisfacer los requerimientos y necesidades de la gerencia para lograr eficiencia y economía en el uso de los recursos, así como obtener resultados efectivos. Por otro lado, el control externo, que se basa en el control interno, verifica a las acciones de los administradores y su obligación de rendir cuentas sobre los resultados de su gestión y el uso de las atribuciones, facultades y recursos que les proporciona el marco legal y la sociedad.

Tipos de control interno. Según Munguía (2019), se pueden identificar tres tipos:

El control interno institucional. Se refiere al conjunto de medios, mecanismos o procedimientos implementados por los responsables de las dependencias y entidades, así como por los servicios públicos en el ámbito de sus competencias. Su propósito es dirigir las actividades hacia el logro de los objetivos y metas institucionales, garantizar la obtención de información confiable y oportuna, y cumplir con el marco jurídico correspondiente.

El control interno administrativo. Está relacionado con la eficiencia y eficacia de las funciones de la entidad. Involucra el plan de organización y los procedimientos que se vincularon al proceso de toma de decisiones y autorización llevado a cabo por los funcionarios facultados y autorizados de las diferentes áreas

Cuando el control interno contable, abarca el plan de la organización y los sistemas contables presupuestarios. Su objetivo es realizar el registro contable de las operaciones que afectan la protección de los activos y contabilizar las transacciones financieras y presupuestarias para generar la información de manera diaria, oportuna y confiable. Esto facilita la toma de decisiones y la rendición de cuentas.

Método de evaluación de control interno

Según Vega y Marrero (2020), señalan que varios métodos para evaluar el control interno y detectar posibles errores e irregularidades que no fueron identificados durante las actividades de control. Estos métodos incluyen:

- a) Método descriptivo de memorándum: Este enfoque implica describir detalladamente las actividades y procedimientos llevados a cabo por el personal en las diferentes unidades administrativas de la entidad. Se presta especial atención a los sistemas o registros contables relacionados con dichas actividades y procedimientos.
- b) Método gráfico: este método utiliza cuadros y gráficas para visualizar la forma clara y concisa el flujo de las operaciones a través de los distintos puestos o áreas donde se implementan las medidas de control. La elaboración de flujogramas

facilita la identificación de posibles puntos débiles en el control, aunque es importante de destacar que requiere más tiempo y habilidad por parte del auditor.

- c) Método de cuestionarios: en este enfoque, se utilizan cuestionarios diseñados previamente por el auditor. Estos cuestionarios contienen preguntas específicas sobre cómo se llevan a cabo las operaciones y quiénes son los responsables de las diferentes funciones. Las respuestas afirmativas en los cuestionarios indican la existencia de medidas de control adecuadas, mientras que las respuestas negativas revelan posibles fallos o debilidades en el sistema establecido.

La implementación de estos métodos permite al auditor detectar y corregir posibles errores e irregularidades que no fueron identificados inicialmente, lo que contribuye a mejorar la efectividad del control interno en la organización.

Mecanismos del control interno – COSO I

Según Chiguano (2016), existen 5 componentes del control interno que son fundamentales para evaluar la organización y lograr los objetivos establecidos.

De acuerdo con Salazar (2015), el logro de los objetivos del control interno se alcanza a través de la creación de cinco componentes inter relacionales, los cuales se derivan de la forma en que la dirección dirige la empresa y se integra al proceso de gestión. Es importante destacar que estos componentes son los mismos para todas las organizaciones, ya sean públicas o privadas.

Por su parte, Elizalde (2017), manifiesta que el control interno se clasifica por componentes, los cuales incluyen el ambiente de control, las actividades de control, la información y comunicación, la evaluación de riesgos, así como la supervisión y monitoreo. Estos componentes desempeñan un papel crucial en el nivel de confianza y riesgo de la entidad mediante la evaluación de control.

Ambiente de control. Según Estupiñán (2021), señala que consiste en crear un ambiente que determina e influye en el comportamiento del personal en cuanto a las actividades de control. Es esencialmente el elemento principal sobre el que descansan o actúan los otros cuatro elementos, que a su vez es esencial para la realización de sus propios objetivos de control.

Actividades de control. Según Torres (2019), las actividades de control consisten en la implementación de políticas y procedimientos que tienen como finalidad garantizar la adopción de las medidas necesarias para gestionar y mitigar los riesgos asociados al logro de los objetivos de la entidad.

Evaluación de riesgos. Para González (2020) , la evaluación de riesgos implica identificar áreas críticas en los procesos de la empresa que requieren un control riguroso. En este sentido, el oficial de cumplimiento debe indagar sobre las posibles falencias y llevar a cabo un análisis formal de la evaluación de riesgos. Asimismo, se debe examinar minuciosamente las distintas etapas del negocio, esto puede lograrse mediante la utilización de diagramas de flujo y descripciones detalladas de cada proceso empresarial.

Supervisión y Monitoreo. Según González (2020), se proporciona una explicación sobre la terminología al definir dos categorías de actividades de monitoreo: evaluaciones continuas y evaluaciones independientes. Además, se destaca la importancia del uso de la tecnología y los proveedores de servicios externos en este contexto.

Información y comunicación. En su trabajo González (2020), destaca la importancia de recopilar y comunicar la información relevante, tanto de fuentes externas como internas, en el momento oportuno, con el fin de respaldar la toma de decisiones. La comunicación desempeña un papel fundamental para alcanzar los objetivos de gestión. Es crucial que los empleados comprendan claramente las expectativas y como sus responsabilidades se relacionan con las actividades de los demás. Asimismo, la comunicación entre los propietarios y los proveedores externos, y viceversa, es fundamental para el buen funcionamiento del negocio.

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. 160)

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

La Ley Orgánica 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. 18)

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (2015), capítulo dos del sistema de control interno, sección uno Control interno, artículo 10 y 11, mencionan lo siguiente:

Art. 9.- Concepto y elementos del Control Interno. - El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales.

Constituyen elementos del control interno: el entorno de control, la organización, la idoneidad del personal, el cumplimiento de los objetivos institucionales, los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos y las medidas adoptadas para afrontarlos, el sistema de información, el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control.

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado, y tendrá como finalidad primordial crear las condiciones para el ejercicio del control externo a cargo de la Contraloría General del Estado.

Art. 11.- Aplicación del control interno. - Se tendrán en cuenta las normas sobre funciones incompatibles, depósito intacto e inmediato de lo recaudado, otorgamiento de recibos, pagos con cheque o mediante la red bancaria, distinción entre ordenadores de gasto y ordenadores de pago; y, el reglamento orgánico funcional que será publicado en el Registro Oficial. (p. 4)

Normas de Control Interno

En las Normas de Control Interno (2023), se establece lo siguiente:

100 NORMAS GENERALES

100-01 Control Interno

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación, y el seguimiento.

El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

100-02 Objetivos del control interno

El control interno de las entidades y organismos del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, para

alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Promover la eficacia, eficiencia, efectividad y economía en la ejecución de operaciones, bajo principios éticos y de transparencia.

- Cumplir con las disposiciones normativas, generales y específicas, aplicables a la gestión de la entidad.

- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidades o el cometimiento de actos ilegales.

- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información de tipo físico y la generada a través de sistemas de archivos informáticos.

- Garantizar el establecimiento de atribuciones y competencias claras y precisas, que permitan verificar responsabilidades individuales en la ejecución de las operaciones de la entidad.

100-03 Responsables del control interno

El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y el personal de la entidad, de acuerdo con sus competencias.

Los directivos, en el cumplimiento de su responsabilidad, pondrán especial cuidado en áreas de mayor importancia por su materialidad y por el riesgo e impacto en la consecución de los fines institucionales.

El personal de la entidad es responsable de realizar las acciones y atender los requerimientos para el diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los componentes del control interno de manera oportuna, sustentados en la normativa legal y técnica vigente y con el apoyo de la auditoría interna como ente asesor y de consulta. (pp. 5,6)

300 EVALUACIÓN DEL RIESGO

La máxima autoridad y el personal de la institución establecerán los mecanismos necesarios para identificar, analizar, valorar y responder a los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos, el cumplimiento de las disposiciones legales, la protección de recursos públicos y la generación de información oportuna y confiable.

El riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que podría perjudicar o afectar adversamente a la entidad o su entorno. La máxima autoridad, el nivel directivo y todo el personal de la entidad serán responsables de efectuar el proceso de administración de riesgos, que implica la metodología, estrategias, técnicas y procedimientos, a través de los cuales las unidades administrativas identificarán, analizarán, valorarán y responderán a los potenciales eventos que pudieran afectar la ejecución de sus procesos, el logro de sus objetivos, la protección de sus recursos y la generación de información; y emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos.

300-01 Identificación y análisis de riesgos

La máxima autoridad y/o directivos de la entidad, identificarán y analizarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales, la protección de sus recursos y la generación de información oportuna y confiable, debido a factores internos o externos.

Los factores externos pueden ser económicos, políticos, tecnológicos, sociales, legales y ambientales; los internos incluyen la infraestructura, los recursos humanos, la cultura organizacional, el cumplimiento de objetivos, la tecnología y los procesos. La identificación de los riesgos es un proceso interactivo y generalmente integrado a la estrategia y planificación.

300-02 Valoración de los riesgos

La administración debe valorar los riesgos a partir de dos perspectivas, probabilidad e impacto, siendo la probabilidad la posibilidad de ocurrencia, mientras que el impacto representa el efecto frente a su ocurrencia. Estos supuestos se determinan considerando técnicas de valoración y datos de eventos pasados

observados, los cuales pueden proveer una base objetiva en comparación con los estimados. (pp. 12, 13)

400 ACTIVIDADES DE CONTROL

Las operaciones administrativas y financieras deben efectuarse en cumplimiento estricto del marco normativo que rige a la entidad; para la exclusiva consecución de sus objetivos institucionales y precautelando la correcta utilización de los recursos públicos.

Toda actuación administrativa contará con la motivación suficiente, considerando criterios técnicos, económicos y jurídicos cuando correspondan. La entidad debe justificar sus operaciones y transacciones con evidencia documental suficiente, pertinente y legal.

401 Generales

Las actividades de control son políticas y procedimientos establecidos para manejar los riesgos y lograr la consecución de los objetivos institucionales, la protección de los recursos públicos y la generación de información oportuna y confiable.

La máxima autoridad, los directivos y el personal de la entidad, de acuerdo a sus competencias, son responsables de la ejecución de las actividades de control interno derivadas de la administración de riesgos, en las diferentes etapas de los procesos institucionales y en el entorno tecnológico. (p. 4)

Capítulo 2. Metodología

Diseño de la investigación

En la elaboración de este proyecto, se determinó la idoneidad de emplear enfoques tanto cuantitativos como cualitativos. El objetivo primordial consiste en optimizar los procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar. De este modo, el enfoque cuantitativo facilita el análisis de datos estadísticos obtenidos a través de los cuestionarios del COSO I. Mientras que, el enfoque cualitativo proporciona información descriptiva, comprensiva e interpretativa de los fenómenos, basándose en las percepciones y significados derivados de las experiencias de los participantes. Este último se efectuó mediante la aplicación de una guía de entrevista a los directivos vinculados con las cuentas por cobrar en la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Adicionalmente, el estudio adoptó un enfoque descriptivo y exploratorio. Por ende, se efectivizó una revisión minuciosa de la documentación pertinente, resumiendo los eventos relacionados. El enfoque descriptivo proporciona una comprensión detallada y precisa de los procedimientos existentes, mientras que, el enfoque exploratorio brinda la capacidad de descubrir nuevas perspectivas y posibilidades de mejora en el control interno de las cuentas por cobrar. Esto permitió la optimización del control interno de las cuentas pendientes de cobro, así como el análisis de los factores y técnicas utilizadas para calcular dichas cuentas.

Igualmente, el diseño de la investigación se caracterizó por ser no experimental y transversal. Este enfoque se seleccionó debido a la naturaleza del estudio en el campo de las ciencias sociales, donde se buscó analizar y comprender la información relacionada con la variable del control interno de las cuentas por cobrar. En esta perspectiva, se observó la situación actual de manera objetiva, sin realizar alteraciones durante un periodo específico.

Métodos de la investigación

De igual manera, para ejecutar este estudio, se utilizó el enfoque metodológico basado en la revisión bibliográfica y documental. Este método implica la recopilación de teorías y conocimientos provenientes de diversas fuentes de información, como tesis y

artículos científicos, tanto a nivel nacional como internacional. Adicional a esto, se realizó una exhaustiva revisión de los fundamentos legales y las normativas vigentes para respaldar la temática del control interno de las cuentas por cobrar.

Por consiguiente, se empleó el método inductivo para analizar la información recopilada acerca de la situación en la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena mediante una guía de entrevista. A partir de este análisis, se derivaron conclusiones generales en relación con el control interno de las cuentas por cobrar, explorando aspectos como sus características, factores y técnicas esenciales para una gestión adecuada.

Para concluir, se aplicó el método analítico para examinar la información estadística recolectada a través del cuestionario del COSO I, específicamente vinculada a la variable de investigación.

Población

La población objeto de este estudio está integrada por los líderes claves de la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, incluyendo al Gerente General, jefe financiero y al contador. Estos funcionarios desempeñan un papel directo en los controles de las cuentas de los usuarios, y su participación es fundamental para suministrar información veraz y relevante para la investigación.

Considerando que la población es de dimensiones limitadas, ha permitido el acceso integral a todos los datos de las cuentas por cobrar de la institución Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, se decidió emplear tanto el cuestionario COSO I como una guía de entrevista.

Tabla 1*Población*

N.º	Cargo	Cantidad
1	Gerente General	1
2	Jefe Financiero	1
3	Contador	1
TOTAL		3

Recolección y procesamiento de datos*Técnicas*

En el proceso, se determinó desarrollar una guía de entrevista como un elemento esencial para obtener información adicional y real. A esta estrategia también se le implementó la evaluación del control interno a través del cuestionario COSO I, que contiene preguntas destinadas a evaluar tanto el nivel de riesgo y el nivel de confianza de la institución Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

La finalidad de este análisis es examinar el control interno de las cuentas por cobrar en la institución Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena. El propósito es establecer pautas y proporcionar sugerencias que favorezcan una gestión de las cuentas por cobrar eficiente y eficaz, contribuyendo de esta manera a un control interno óptimo.

Para ejecutar este procedimiento, se realizaron entrevistas al gerente general, jefe financiero y contador, mientras que el cuestionario estuvo dirigido al jefe financiero.

Instrumentos

En este estudio de investigación, se optó por emplear una guía de entrevista como instrumento de recolección de datos, con el propósito de obtener información precisa y relevante sobre las características específicas de las cuentas por cobrar en la entidad, y en cuanto a su estructura, se definieron siete preguntas abiertas idénticas para todos debido

a que los cuestionamientos apuntan al conocimiento de los procedimientos ya implantados en la entidad.

Por último, la información numérica recabada en el cuestionario de evaluación de control interno constó de veintiocho preguntas las cuales fueron procesadas mediante Microsoft Excel. Este cuestionario se elaboró con base a las normas de control interno de la Contraloría General de la República del Ecuador y se centró en preguntas estructuradas que abordaron el manejo de operaciones y la estructura organizativa interna de la gestión de cuentas por cobrar de la institución.

Capítulo 3. Resultados y Discusión

Análisis de datos (cualitativos y cuantitativos)

Análisis de Entrevista

Entrevista 1: Abg. Jorge Velázquez – Gerente General

Pregunta 1: ¿Cuál es su rol irresponsabilidad en la institución?

Respuesta 1: Mi responsabilidad principal consiste en liderar y supervisar todas las operaciones para garantizar que nuestra misión y objetivos institucionales se cumplan. Me corresponde tomar decisiones estratégicas que impulsen el éxito a largo plazo de la organización y asegurarme de que todas las actividades estén en consonancia con las políticas y normativas establecidas.

Pregunta 2: ¿Cuáles son los controles internos implementados para verificar la autenticidad y precisión de la información en los registros de cuentas por cobrar?

Respuesta 2: Algunos de los controles internos específicos incluyen la segregación de funciones, donde hemos asignado tareas específicas a diferentes empleados para separar las funciones de facturación, autorización de crédito, aplicación de pagos y conciliación de cuentas.

Pregunta 3: ¿Cómo se determinan los límites de crédito para los usuarios?

Respuesta 3: Los límites de crédito se basan en un enfoque integral que busca equilibrar la accesibilidad con la gestión cuidadosa de los riesgos. Para asegurarnos de que nuestros usuarios se beneficien de manera responsable de los servicios que brindamos, nos comprometemos a mantener procedimientos transparentes y justos.

Pregunta 4: ¿Cómo se aseguran de que las transacciones de cuentas por cobrar cumplan con las políticas y regulaciones?

Respuesta 4: Para mantener la integridad financiera y la transparencia en nuestras operaciones, es esencial garantizar el cumplimiento de las políticas y regulaciones en las transacciones de las cuentas por cobrar.

Pregunta 5: ¿Cómo se manejan las reconciliaciones periódicas de las cuentas por cobrar para asegurar la conciliación entre los saldos de los libros y las transacciones reales?

Respuesta 5: Asignar responsabilidades, utilizar tecnología avanzada y realizar seguimientos son los pilares de nuestro enfoque en la gestión de reconciliaciones y revisiones periódicas de cuentas por cobrar.

Pregunta 6: ¿Cómo se maneja la comunicación y las relaciones con los usuarios en relación con las cuentas por cobrar?

Respuesta 6: En lo que respecta a las cuentas por cobrar, nos enfocamos en comunicarnos con los usuarios de manera transparente, accesible y empática. Nos dedicamos a establecer relaciones duraderas basadas en la confianza y la comprensión.

Pregunta 7: ¿Cuáles son las estrategias para fomentar el cumplimiento puntual de los pagos?

Respuesta 7: Para promover el cumplimiento puntual de los pagos, implementamos enfoques que incluyen medidas preventivas, incentivos, automatización y comunicación transparente.

Entrevista 2: Ing. Evelyn Reyna – Jefe Financiero

Pregunta 1: ¿Cuál es su rol y responsabilidades en la institución?

Respuesta 1: Mi responsabilidad principal es supervisar y dirigir todas las operaciones financieras para garantizar la estabilidad y el crecimiento económico de la empresa. Mis obligaciones incluyen planificación presupuestaria, contabilidad, gestión de riesgos, obtención de fondos y presentación de informes precisos y a tiempo.

Pregunta 2: ¿Cuáles son los controles internos implementados para verificar la autenticidad y precisión de la información en los registros de cuentas por cobrar?

Respuesta 2: Para garantizar que las tareas principales, como la creación de facturas, la autorización de crédito, aplicación de pagos y la conciliación de cuentas, sean asignadas a diferentes equipos o empleados, hemos establecido una estructura clara de funciones.

Esta distribución reduce el riesgo de errores o fraudes y ayuda a prevenir posibles conflictos de interés.

Pregunta 3: ¿Cómo se determinan los límites de crédito para los usuarios?

Respuesta 3: Nuestro método de determinación de límites de crédito se basa en una variedad de estándares y prácticas sólidas. La evaluación exhaustiva de los riesgos crediticios de cada usuario se basa en el análisis de la capacidad de solvencia del usuario y su historial de crediticio con nuestra institución y, si es relevante, con otras entidades.

Pregunta 4: ¿Cómo se aseguran de que las transacciones de cuentas por cobrar cumplan con las políticas y regulaciones?

Respuesta 4: Para mantener la estabilidad financiera, es fundamental cumplir con las regulaciones y políticas en las transacciones de cuentas por cobrar. Como resultado, trabajamos estrechamente con los departamentos correspondientes y establecemos fuertes controles internos para garantizar que todas las transacciones cumplan con las políticas establecidas.

Pregunta 5: ¿Cómo se manejan las reconciliaciones y revisiones periódicas de las cuentas por cobrar para asegurar la conciliación entre los saldos de los libros y las transacciones reales?

Respuesta 5: Mantener la precisión y la integridad de nuestros registros financieros requiere reconciliaciones y revisiones de cuentas por cobrar regulares. Ajustamos el alcance, la frecuencia y los objetivos de estas actividades a la naturaleza de nuestras transacciones y a los requisitos regulatorios.

Pregunta 6: ¿Cómo se maneja la comunicación y las relaciones con los usuarios en relación con las cuentas por cobrar?

Respuesta 6: Nuestro canal de atención al usuario funciona bien y tiene personal capacitado para solucionar consultas de manera precisa y oportuna.

Pregunta 7: ¿Cuáles son las estrategias para fomentar el cumplimiento puntual de los pagos?

Respuesta 7: Las estrategias para asegurar el pago oportuno se enfocan en fomentar la responsabilidad financiera y mejorar la relación con los usuarios. Esto incluye ofrecer incentivos por el pago puntual.

Entrevista 3: Lcdo. Pedro Jiménez – Contador

Pregunta 1: ¿Cuál es su rol y responsabilidad en la institución?

Respuesta 1: Mi principal responsabilidad es realizar la gestión contable y financiera de la empresa de manera precisa y en conformidad con las normas contables y fiscales. Mi trabajo consiste en clasificar y registrar adecuadamente los ingresos, gastos, activos y pasivos, así como mantener registros detallados de todas las transacciones financieras.

Pregunta 2: ¿Cuáles son los controles internos implementados para verificar la autenticidad y precisión de la información en los registros de cuentas por cobrar?

Respuesta 2: Registrar minuciosamente cada transacción para asegurarse de que su documentación sea precisa y completa.

Pregunta 3: ¿Cómo se determina los límites de crédito para los usuarios?

Respuesta 3: Los límites de crédito se determina mediante un análisis financiero eficiente, el cumplimiento de las políticas internas y la cooperación con otros departamentos. Esto ayuda a mantener el equilibrio financiero de la institución y a administrar el riesgo crediticio de manera efectiva.

Pregunta 4: ¿Cómo se aseguran de que las transacciones de cuentas por cobrar cumplan con las políticas y regulaciones?

Respuesta 4: Las transacciones de cuentas por cobrar deben ajustarse a las políticas internas de la entidad y para lograr esto, mantenemos estrechamente una relación colaborativa con el personal encargado.

Pregunta 5: ¿Cómo se manejan las reconciliaciones y revisiones periódicas de las cuentas por cobrar para asegurar la conciliación entre los saldos de libros y las transacciones reales?

Respuesta 5: Esto se logra a través de un proceso estructurado e implica la creación y documentación de procedimientos, la definición precisa de la frecuencia de las reconciliaciones, la realización de comparaciones detalladas, la identificación y resolución de discrepancias y la documentación adecuada de cualquier ajuste o corrección que resulte de las reconciliaciones.

Pregunta 6: ¿Cómo se maneja la comunicación y las relaciones con los usuarios en relación con las cuentas por cobrar?

Respuesta 6: Esto se maneja mediante el cumplimiento de las políticas relacionadas de las cuentas por cobrar estén documentadas de manera clara y accesible.

Pregunta 7: ¿Cuáles son las estrategias para fomentar el cumplimiento puntual de los pagos?

Respuesta 7: Mediante una gestión eficiente y transparente de las cuentas por cobrar utilizando análisis financieros comunicación proactiva y tecnologías adecuadas para fomentar el cumplimiento puntual.

Análisis

En conclusión, las entrevistas resaltan áreas de mejora en la gestión de cuentas por cobrar en la institución Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena. Se identificaron oportunidades para fortalecer los controles internos, mejorar enfoques para el riesgo crediticio y aumentar el conocimiento sobre políticas y regulaciones, existe un compromiso renovado para abordar estos aspectos. Se reconoce la importancia de la actualización continua y la capacitación del personal para optimizar las operaciones y fortalecer la comunicación interna. Estos cambios positivos se deben implementar con el objetivo de fortalecer la estabilidad financiera de la entidad y garantizar un compromiso efectivo con la satisfacción del usuario, evidenciando una actitud proactiva hacia la gestión de cuentas por cobrar.

Análisis de la Evaluación de Control Interno COSO I

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: Evaluación de los niveles relativos de riesgo y confianza mediante la utilización de los parámetros proporcionados por el marco integral COSO I.

Tabla 3

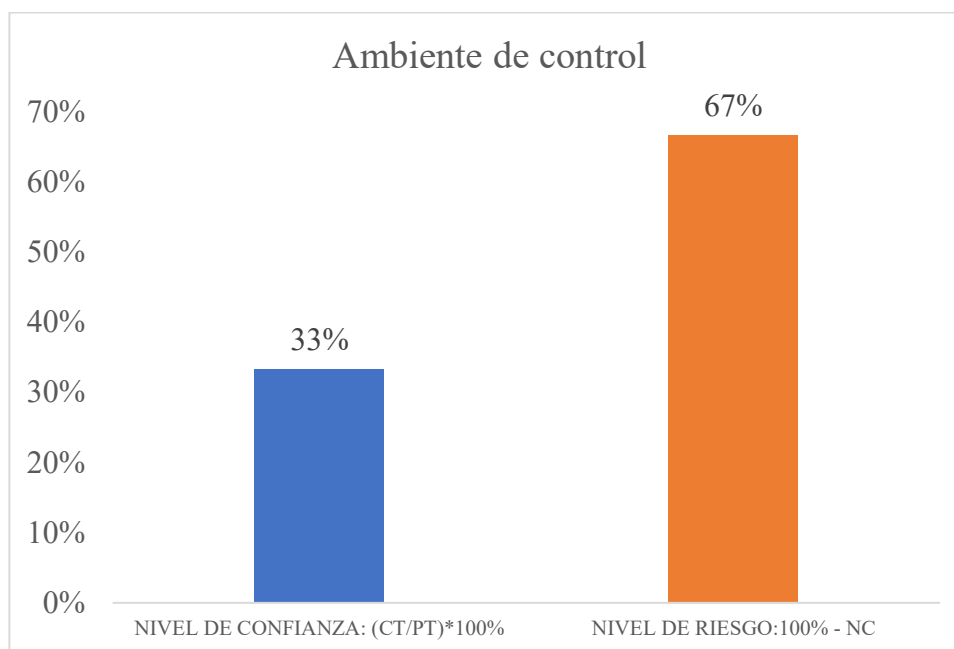
CECI -Ambiente de control

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones						
Área auditada:	Ing. Evelyn Reyna - Jefe Financiero						
Periodo:	Al 31 de Diciembre del 2022						
Elaborado por:	Plúas Rosillo Keyla Dayanna						
AMBIENTE DE CONTROL							
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	Si= 1	No= 0	
1	¿Se fomentan principios de transparencia, sinceridad e integridad en el tratamiento contable de las cuentas por cobrar?	x			1		
2	¿Se implementan políticas y procedimientos que fortalezcan la importancia de la honestidad en la gestión de las cuentas por cobrar?		x		0	No se implementan políticas y procedimientos.	
3	¿Se aplican medidas disciplinarias a las conductas no éticas relacionadas con el manejo de las cuentas por cobrar?		x		0	No se aplican medidas disciplinarias	
4	¿Se llevan a cabo revisiones regulares de los controles internos en el área de cuentas por cobrar?		x		0	No se llevan a cabo revisiones regulares.	
5	¿El consejo administrativo recibe informes periódicos sobre la gestión y los resultados del proceso de cuentas por cobrar?		x		0	El consejo administrativo no recibe informes.	

6	¿Se establecen responsabilidades claramente definidas e individuales en las actividades relacionadas con las cuentas por cobrar?	x				1	
---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	--	--	--	---	--

Tabla 4*Resultados - Ambiente de control*

Grado de Confianza y Riesgo		
Calificación Total	=	2
Ponderación Total	=	6
Nivel de confianza (CT/PT) *100%	=	33%
Nivel de Riesgo 100% - NC	=	67%

Figura 1*Ambiente de control*

En este análisis, revela una situación preocupante con un bajo nivel de confianza del 33% y un nivel de riesgo alto de un 67%. Estos indicadores sugieren deficiencias significativas en los controles internos y una mayor probabilidad de pérdidas financieras debido a la falta de evidencias que demostrarán que cumplían con lo solicitado.

Tabla 5*CECI - Evaluación de riesgos*


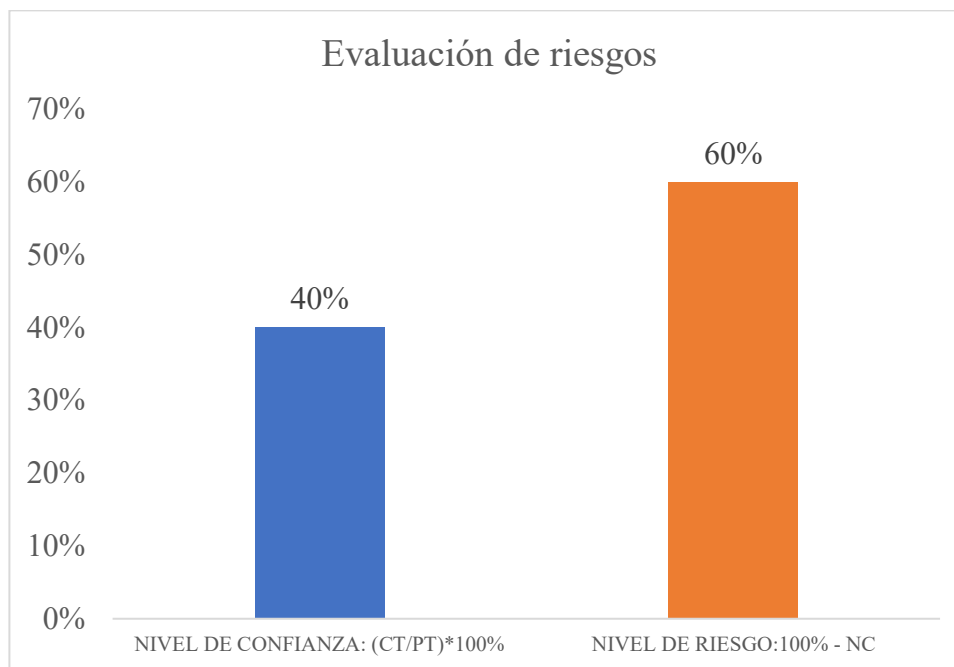
CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones					
Área auditada:	Ing. Evelyn Reyna - Jefe Financiero					
Periodo:	Al 31 de Diciembre del 2022					
Elaborado por:	Plúas Rosillo Keyla Dayanna					
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	Si= 1 No= 0	
1	¿Se dispone de un proceso determinado para la identificación y evaluación de riesgos en el área de cuentas por cobrar?		x		0	No se dispone de un proceso determinado.
2	¿Se toman en cuenta tanto los riesgos inherentes como los riesgos de control en la evaluación de riesgos?		x		0	No se toman en cuenta tanto los riesgos inherentes
3	¿Se han implementado planes y acciones para reducir y manejar los riesgos identificados en el proceso de gestión de cuentas por cobrar?		x		0	No se han implementado planes y acciones.
4	¿Se establecen objetivos definidos para la administración de riesgos en el área de cuentas por cobrar?	x			1	
5	¿Se llevan a cabo revisiones regulares de los controles internos en el área de cuentas por cobrar?	x			1	

Tabla 6*Resultados - Evaluación de riesgos*

Grado de Confianza y Riesgo		
Calificación Total	=	2
Ponderación Total	=	5
Nivel de confianza (CT/PT) *100%	=	40%
Nivel de Riesgo 100% - NC	=	60%

Figura 2*Evaluación de riesgos*

En esta revisión, se observa un nivel de confianza significativamente bajo con un 40%, indicando la existencia de un sistema de control interno deficiente. Este bajo nivel de confianza señala la necesidad de mejoras sustanciales la gestión del riesgo crediticio y transparencia. operativa sugiere una cultura organizativa ética y una estructura organizativa clara. Sin embargo, el nivel de riesgo es alto con un 60%, indica la necesidad de una evaluación más profunda en esta área e iniciar con medidas correctivas.

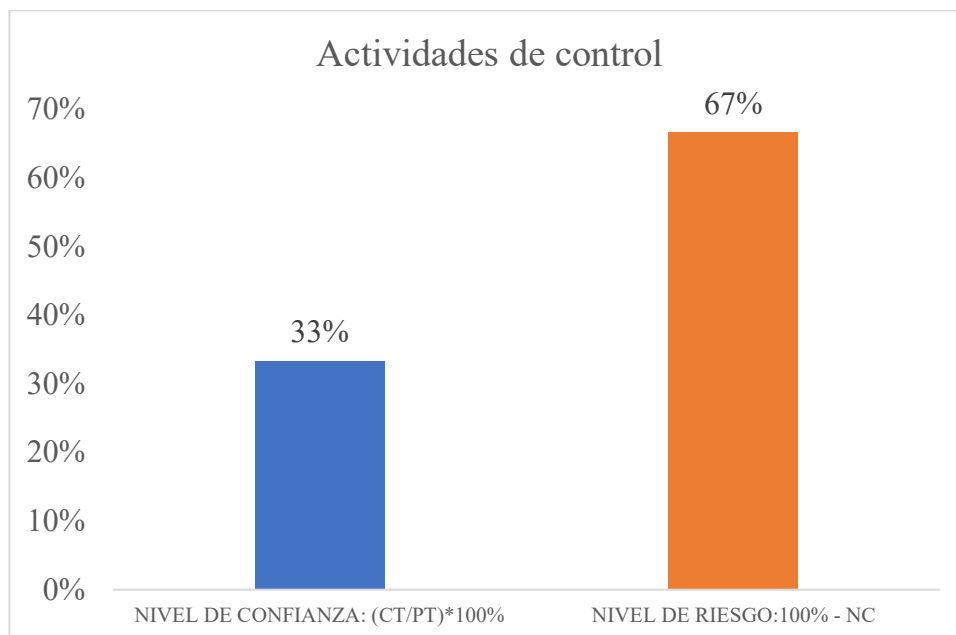
Tabla 7*CECI - Actividades de control*

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones					
Área auditada:	Ing. Evelyn Reyna - Jefe Financiero					
Periodo:	Al 31 de Diciembre del 2022					
Elaborado por:	Plúas Rosillo Keyla Dayanna					
ACTIVIDADES DE CONTROL						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	Si= 1 No= 0	

1	¿Los subordinados responsables de la gestión de cuentas por cobrar reciben capacitación en el conocimiento y la implementación de las políticas y procedimientos establecidos?	x			1	
2	¿Se lleva a cabo una revisión y actualización periódica de las políticas y procedimientos para asegurar su actualidad y eficacia?		x		0	No se lleva a cabo una revisión y actualización.
3	¿Se han desarrollado políticas y procedimientos claros y documentados para el proceso de cuentas por cobrar, que abarquen la gestión de cobranza, la verificación de facturas y la conciliación de cuentas?		x		0	No se han desarrollado políticas y procedimientos claros.
4	¿Se definen límites de autoridad y aprobación adecuados para la gestión de cobranza y transacciones en el proceso de cuentas por cobrar?	x			1	
5	¿Se llevan a cabo conciliaciones regulares de las cuentas por cobrar para garantizar su conciliación con los registros contables?		x		0	No se llevan a cabo conciliaciones regulares.
6	¿Se aplican medidas de control adicionales, como la comprobación de facturas y la autenticación de proveedores, con el objetivo de evitar errores y fraudes en el proceso de gestión de cuentas por cobrar?		x		0	No se aplican medidas de control adicionales.

Tabla 8*Resultados - Actividades de control*

Grado de Confianza y Riesgo		
Calificación Total	=	2
Ponderación Total	=	6
Nivel de confianza (CT/PT) *100%	=	33%
Nivel de Riesgo 100% - NC	=	67%

Figura 3*Actividades de control*

En esta evaluación, se refleja un nivel de confianza bajo del 33%, indicando una implementación deficiente de políticas y procedimientos. Este nivel de confianza denota la existencia de actividades de control no muy bien estructuradas y prácticas operativas inconsistentes. Sin embargo, el nivel de riesgo es alto con un 67%, destaca la necesidad de una evaluación más profunda para identificar a mayor detalle los riesgos operativos.

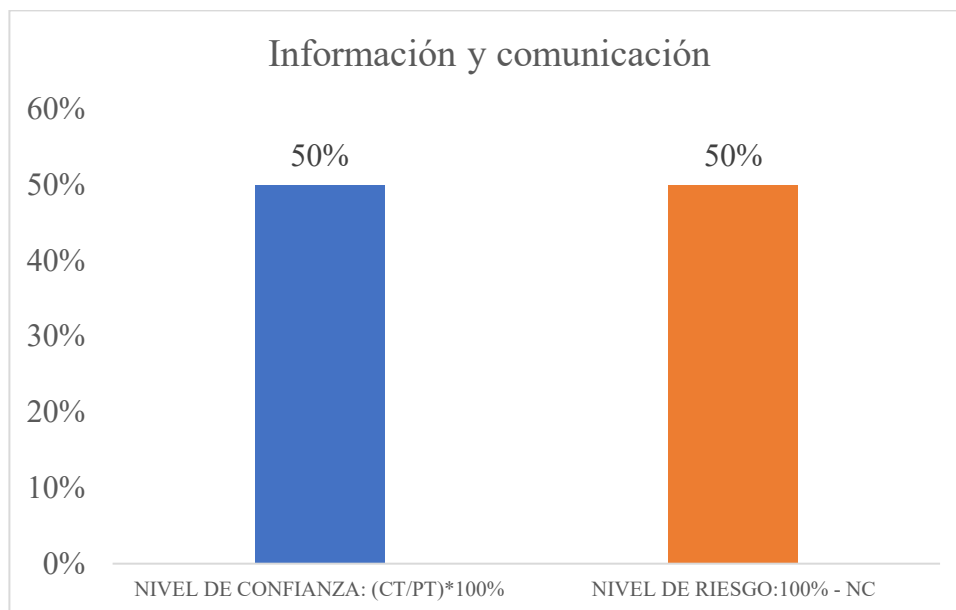
Tabla 9*CECI - Información y comunicación*

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones					
Área auditada:	Ing. Evelyn Reyna - Jefe Financiero					
Periodo:	Al 31 de Diciembre del 2022					
Elaborado por:	Plúas Rosillo Keyla Dayanna					
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	Si= 1 No= 0	

1	¿Se implementan fuentes confiables de información para respaldar las transacciones y registros en el proceso de cuentas por cobrar?	x			1	
2	¿Se proporciona una formación y guía adecuadas a los empleados sobre los aspectos relevantes del control interno en el manejo de cuentas por cobrar?		x		0	No se proporciona una formación y guía adecuadas a los empleados
3	¿Se realiza una comunicación interna efectiva para compartir información sobre políticas, directrices y modificaciones pertinentes al proceso de gestión de cuentas por cobrar?		x		0	No se realiza una comunicación interna efectiva.
4	¿Se satisfacen los requisitos legales y normativos de revelación de información en relación con el manejo de las cuentas por cobrar?	x			1	
5	¿Se aplican medidas de seguridad para salvaguardar la confidencialidad y la integridad de la información de las cuentas por cobrar?	x			1	
6	¿Se establecen sistemas de archivo y almacenamiento idóneos para asegurar la organización y disponibilidad de la información asociada a las cuentas por cobrar?		x		0	No se establecen sistemas de archivo y almacenamiento idóneos

Tabla 10*Resultados - Información y comunicación*

Grado de Confianza y Riesgo		
Calificación Total	=	3
Ponderación Total	=	6
Nivel de confianza (CT/PT) *100%	=	50%
Nivel de Riesgo 100% - NC	=	50%

Figura 4*Información y comunicación*

Dentro de este análisis, se evidencia un bajo nivel de confianza del 50% y un alto riesgo de un 50%. Esta situación evidencia que la institución mantiene una cierta solidez en sus controles interno, el nivel de riesgo revela posibles vulnerabilidades en la comunicación interna y denota la calidad de la información relacionada con los usuarios.

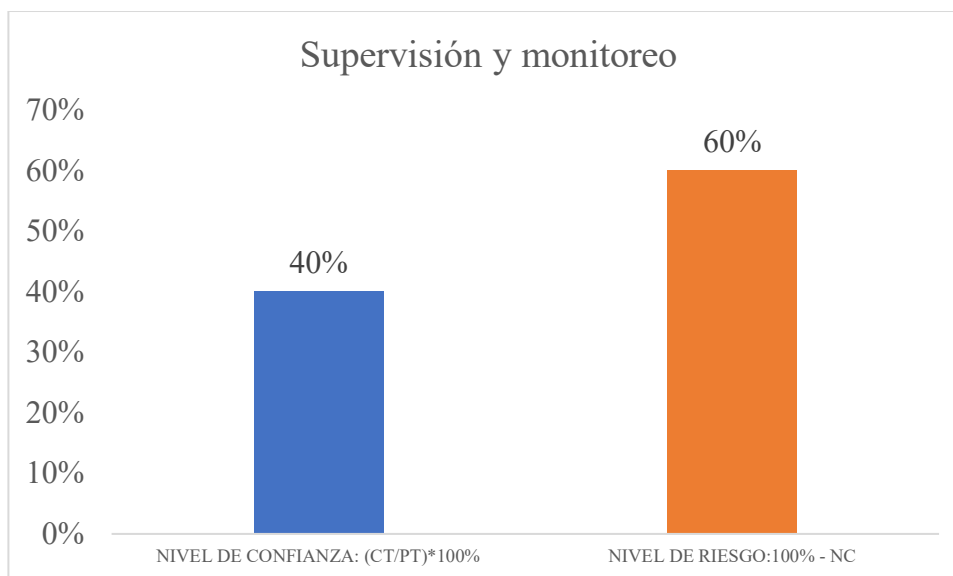
Tabla 11*CECI - Supervisión y monitoreo*

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones					
Área auditada:	Ing. Evelyn Reyna - Jefe Financiero					
Periodo:	Al 31 de Diciembre del 2022					
Elaborado por:	Plúas Rosillo Keyla Dayanna					
SUPERVISIÓN Y MONITOREO						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	Si= 1 No= 0	
1	¿Se definen métricas clave de rendimiento para supervisar la efectividad del control interno en el proceso de cuentas por cobrar?	x			1	

2	¿Se lleva a cabo una evaluación constante del control interno en el proceso de gestión de cuentas por cobrar?	x		0	No se lleva a cabo una evaluación constante.
3	¿Se realiza un seguimiento regular para evaluar la efectividad de las acciones correctivas implementadas?	x		0	No se realiza un seguimiento regular.
4	¿Se implementa un mecanismo de comunicación para que los empleados puedan informar de manera confidencial posibles deficiencias en el control interno de las cuentas por cobrar?	x		0	No se implementa un mecanismo de comunicación.
5	¿La comunicación de información sobre deficiencias significativas en el control interno de las cuentas por cobrar se lleva a cabo de manera oportuna y adecuada?	x		1	

Tabla 12*Resultados - Supervisión y monitoreo*

Grado de Confianza y Riesgo		
Calificación Total	=	2
Ponderación Total	=	5
Nivel de confianza (CT/PT) *100%	=	40%
Nivel de Riesgo 100% - NC	=	60%

Figura 5*Supervisión y monitoreo*

En esta evaluación, se determinó un nivel de confianza bajo del 40% y un riesgo considerablemente alto del 60%, indicando un ineficaz proceso de supervisión. Se destaca la necesidad de mejorar la supervisión interna y abordar proactivamente riesgos potenciales.

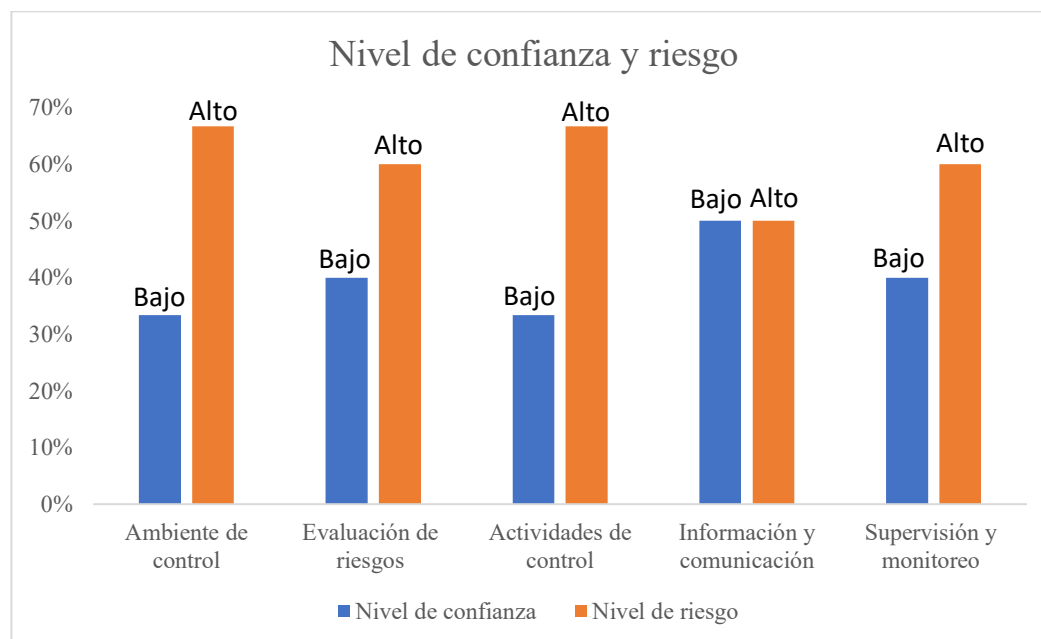
Tabla 13

Resultados de la evaluación del mecanismo de control interno COSO I

Componentes	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
	Porcentaje	Nivel	Porcentaje	Nivel
Ambiente de control	33%	Bajo	67%	Alto
Evaluación de riesgos	40%	Bajo	60%	Alto
Actividades de control	33%	Bajo	67%	Alto
Información y comunicación	50%	Bajo	50%	Alto
Supervisión y monitoreo	40%	Bajo	60%	Alto
TOTAL	29%	Bajo	71%	Alto

Figura 6

Resultados de la evaluación del mecanismo de control interno COSO I



La evaluación de los cinco componentes del COSO I en la institución Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, reflejan un panorama desafiante que se caracteriza por niveles de confianza considerablemente bajos y riesgos significativos. Se evidencian serias preocupaciones en la implementación de controles internos efectivos, apuntando a deficiencias en la gestión del riesgo crediticio y la transparencia operativa. Asimismo, se destaca la importancia de mejorar la comunicación interna y la calidad de la información relacionada con las cuentas por cobrar.

Discusión

La presente investigación se estructura en torno a objetivos claves que abordan la eficacia del control interno en las cuentas por cobrar de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena durante el año 2022. Cada objetivo específico se vincula directamente con los hallazgos discutidos, revelando una realidad compleja que destaca la necesidad urgente de mejoras significativas.

En primer lugar, en la investigación se identificaron los procedimientos y políticas de control interno, destacando la importancia de comprender la base teórica que respalda la gestión de cuentas por cobrar. Sin embargo, se revela una desconexión notoria entre la teoría y su aplicación práctica. Aunque se menciona un liderazgo respaldado por controles internos, el análisis del modelo COSO I puso en evidencia un desequilibrio, señalando la necesidad de una alineación más efectiva entre la teoría propuesta y la operativa.

Además, la investigación se enfocó en diagnosticar el cumplimiento del control interno aplicando el mecanismo de control interno COSO I, reflejando desafíos. Aunque se evidenció un nivel bajo en el ambiente de control y la información y comunicación, se identificaron áreas significativas de mejora en actividades de control y evaluación de riesgos. La falta de práctica efectiva se evidencia el mal manejo de los procedimientos de control debido a que esta se encuentra desactualizada, demostrando así la brecha entre la teoría y la realidad operacional.

Asimismo, el estudio estuvo orientado a desarrollar estrategias para un mejor manejo del control interno de las cuentas por cobrar, emergiendo una conclusión necesaria en respuesta a los desafíos identificados. Se manifiesta la importancia de implementar las estrategias de mejora continua, centrándose en las áreas identificadas, para garantizar una gestión más efectiva y alineada con los objetivos institucionales.

En concreto, la investigación resalta la imperativa necesidad de revisar y fortalecer los procesos de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, reconociendo que la alineación entre la teoría y la práctica es esencial para el logro de sus objetivos como institución y salvaguardar la salud financiera.

En el estudio realizado por Domínguez, se evidencian carencias en la administración del control interno de los deudores de la empresa pública corporación nacional de electricidad CNEL – EP, al emplear el cuestionario de evaluación del control interno, desglosado en sus cinco componentes. Estos señalaron un nivel moderado de confiabilidad y un riesgo intermedio, atribuido a deficiencias en las políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar debido a su falta de actualización. Además, cabe resaltar la ausencia de informes mensuales sobre las cuentas pendientes de cobro en el área financiera. Por consiguiente, la situación es semejante en la investigación realizada en la institución Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, se determinó a partir de la aplicación del cuestionario COSO I que su nivel de confiabilidad es del 29% que en términos técnicos es considerablemente bajo y su nivel de riesgo de un 71%, es decir, muy alto. Destacando un desequilibrio de los controles internos.

Asimismo, en el trabajo de investigación de Tomalá, se identificó que la Junta de Agua Potable de Olón, no aplica un manual que le permita dar seguimientos a los clientes que se encuentren en mora, carece de una herramienta que contenga políticas y estrategias que se apliquen para reducir las cuentas por cobrar. Este caso, es semejante, al que se evidencia en la institución Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, debido a que en ninguna circunstancia se mencionó sobre la aplicación de un manual que permita dar seguimiento a los usuarios que se encuentran dentro de las cuentas por cobrar vencidas, así como también, no se realizan seguimientos con periodicidad o no existe ningún tipo de seguimiento.

Conclusiones

La institución pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena evidencia debilidades significativas en la evaluación de riesgos y las actividades de control, respaldadas por un nivel de confianza bajo del 40% y 33%, respectivamente, según el análisis del COSO I. A pesar de la existencia de controles internos como la segregación de funciones y políticas detalladas, el ambiente general carece de solidez.

Aunque la institución exhibe fortalezas, el análisis del COSO I identifica oportunidades de mejora en la comunicación y la supervisión. Se sugiere fortalecer la implementación de políticas y procedimientos específicos, así como enfocarse en una evaluación de riesgos más detallada para identificar y mitigar posibles vulnerabilidades.

Finalmente, se resalta las deficiencias significativas en las prácticas financieras y en la cultura organizativa, indicando la falta de compromiso con la responsabilidad y transparencia. Se debe fomentar relaciones a largo plazo con los usuarios y garantizar la integridad en la gestión de cuentas por cobrar. La combinación de políticas claras, controles internos y enfoques proactivos refleja un compromiso sólido con prácticas financieras razonables y una cultura organizativa centrada en la responsabilidad y transparencia.

Recomendaciones

Para contrarrestar las debilidades en la evaluación de riesgos y el ambiente de control, se recomienda la revisión y actualización de políticas, la capacitación del personal, la colaboración interdepartamental, la realización de revisiones periódicas y auditorías internas. Al adoptar estas medidas, la institución puede fortalecer su capacidad para identificar, evaluar y gestionar los riesgos asociados con las cuentas por cobrar, mejorando la integridad y eficiencia de sus procesos financieros.

La optimización de la información y comunicación puede lograrse mediante una revisión detallada de procedimientos, la implementación de controles específicos y la promoción de una cultura de responsabilidad para la gestión de las cuentas por cobrar. Para la supervisión y monitoreo, se insta a implementar métodos más detallados como la revisión exhaustiva de procedimientos, la implementación de controles específicos y una cultura de responsabilidad que permitan mejorar el establecimiento de indicadores de desempeño, el seguimiento continuo de los usuarios y abordar proactivamente los riesgos en esta área.

Finalmente, la implementación de estrategias de mejora continua implica la creación de programas de formación específicos para fortalecer las áreas identificadas por el análisis del COSO I. Adicionalmente, se sugiere establecer un mecanismo ágil como un sistema de retroalimentación continua y actualización de los programas de formación. Este sistema permitiría evaluar regularmente la efectividad de las estrategias de mejora implementadas, identificar nuevas áreas de oportunidad y ajustar los programas de formación de manera rápida y eficiente. Asimismo, se podría establecer un mecanismo de alerta temprana para cambios relevantes en el entorno operativo y regulatorio, lo que facilitaría una respuesta proactiva, asegurando así la flexibilidad y adaptabilidad necesarias en la gestión de los controles internos de las cuentas por cobrar. Este enfoque dinámico y receptivo garantizaría que la empresa se mantenga al tanto de las evoluciones en su contexto y pueda ajustar sus estrategias de mejora de manera oportuna.

Referencias

- Andrade, V. (2016). *EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR DE LA EMPRESA GEOVISIÓN S.A. AÑO 2015*. Repositorio Utmachala.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/8299/1/TTUACE-2016-CA-CD00033.pdf>
- Apaza, I., Cabrera, Y., & Chañi, L. (2019). *Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la Asociación Educativa Adventista Sur Oriental del Perú, periodos 2014 - 2018*. Repositorio Institucional - UPEU.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2011?show=full>
- Araiza, V. (2005). Administración de las cuentas por cobrar. *Bolentín Técnico*(20).
https://www.imef.org.mx/publicaciones/boletinstecnicosorig/BOL_20_05_CTN_TE.PDF
- Arce, G., & Chancay, M. (2018). *Cuentas por pagar y su incidencia en los estados financieros de la empresa TECNOVIAS s.a.* Repositorio ulvr.
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2572>
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008.
https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2015). *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado*. Registro Oficial Suplemento 595 de 12-jun.-2002.
https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_23_ley_org_cge.pdf
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2018). *Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno*. Registro Oficial Suplemento 463 de 17-nov.-2004.
<https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO,%20LRTI.pdf>

- 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. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4520>
- Borja, E., Carvajal, A., Ricaurte, R., & Arias, B. (2019). Auditoría Financiera en cuentas por cobrar. Eventos que motivan la inconsistencia de saldos. *Revista Inclusiones*, 6(Especial).
<https://www.archivosrevistainclusiones.com/gallery/3%20vol%206%20numespbabahoyos%201%202019enemarnclu.pdf>
- Bueno, W. (2020). *POLÍTICA CONTABLE No. 4 CUENTAS POR COBRAR*. Armada Militar Colombiana.
https://www.armada.mil.co/sites/default/files/politica_no._4_cuentas_por_cobrar_1.pdf
- Caisaguano, M. (2015). *Plan de recuperación de cartera vencida en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones - EP de la provincia de Napo, en el cantón Tena*. Repositorio ESPOCH.
<http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/11925/1/72T00583.pdf#page20>
- Carriel, M. (2019). *Auditoría de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las compañías PYMES dedicadas a la comercialización de aceites y lubricantes ubicadas en el sector norte de la ciudad de Guayaquil*. Repositorio ulvr.
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2999>
- Castro, M., & Landín, H. (2020). *Control interno en las cuentas por cobrar aplicando el modelo coso i.* instipp.
<https://web.instipp.edu.ec/Libreria/libro/Articulo%20Castro%20-%20Landin.pdf>
- Chagolla, M. (2020). *Administración Financiera de Cuentas por Cobrar*. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.
<https://www.fcca.umich.mx/descargas/apuntes/academia%20de%20finanzas/Finanzas%20II%20Mauricio%20A.%20Chagolla%20Farias/ADMINISTRACION%20FINANCIERA%20CAPITULO%204.pdf>

- Chiguano, A. (2016). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA INDUSTRIAL ISECOM S.A.* Universidad Central del Ecuador. <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/78876c7f-3e55-43bf-9156-79fdcf4fdbee/content>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). COSO Internal Control – Integrated Framework (2013). *KPMG cutting through complexity*(5.1). <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/pdf/2016/05/2750-New-COSO-2013-Framework-WHITEPAPER-V4.pdf>
- Domínguez, G. (2023). *Control Interno de las cuentas por cobrar clientes en la empresa pública estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP , cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2021.* repositorio UPSE. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10081/1/UPSE-TCA-2023-0083.pdf>
- Elizalde. (2017). *Evaluación del sistema de control interno al procrso de cuentas.* Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Estupiñan, R. (2021). *Control interno y fraudes: análisis de informe coso I, II y III con base en los ciclos transaccionales.* Ecoe Ediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2021/11/9789585031968.pdf>
- Fabre, S., & Tenesaca, M. (2018). Control de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. *Revista Observatorio*, 1-22. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/control-cuentas-cobrar.html>
- Galarza, J. (2018). *El control interno de las cuentas por cobrar y pagar de las empresas de servicios del Perú: Caso empresa Constructora Barreto Contratistas Generales S. A. C. Trujillo, 2018.* Tumbes, Peú: Universidad Los Ángeles de Chimbote. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8952/CONTROL_CUENTAS_GALARZA_KASEN_JORGE_LUIS.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- González, R. (2020). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. Qualpro Consulting, S. C. <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Herrera, M. (2015). *ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIAL ZURITA*. Repositorio uta. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17004/1/T2922i.pdf>
- Jesús, J. (2019). *Diferencia Entre Control Interno y Control Externo y Auditorias de Sistemas*. SCRIBD: <https://es.scribd.com/document/328100544/Diferencia-Entre-Control-Interno-y-Control-Externo-y-Auditorias-de-Sistemas#>
- Munguía, J. (2019). *IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL*. Congreso del Estado de Michoacán. https://ce.jalisco.gob.mx/sites/ce.jalisco.gob.mx/files/munguia_hernandez_implementation_de_los_sistemas_de_ci.pdf
- Muñoz, J. (2016). *CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DEL COMERCIAL ROCÍO DE LA CIUDAD DE BABAHOYO EN EL AÑO 2015*. Repositorio Universidad Regional Autónoma de los Andes. <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5107>
- Normas de control interno. (2023). *Normas de Control Interno*. Suplemento N° 257 - Registro Oficial. <https://www.conquito.org.ec/wp-content/uploads/documentos/30-Normas-de-Control-Interno-2023.pdf>
- Panchana, M., Cochea, H., Tigrero, F., & Tomalá, L. (2020). Auditorías a las cuentas de activo: efectivo y cuentas por cobrar. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 4(1). <https://www.redalyc.org/journal/5736/573667940026/html/>
- Peñañiel, A. (2018). *Manual administrativo, contable para la empresa CNT en el área financiera, sucursal ubicada en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura*. Repositorio UTN. <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8741/1/02%20ICA%201461%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018
- Raza, J., Valencia, E., Lucio, B., & Alejandro, M. (2022). Matriz de edad de cartera vencida y su aporte en el procedimiento de auditoría a los créditos comerciales pendientes de recaudación originados en operaciones del giro del negocio. 93 *Digital Publisher CEIT*, 7(5-1), 328-344. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2022.5-1.1383>
- Rivera, K. (2020). *Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la*. La Salle. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria_publica
- Rodríguez, A. (2019). *CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COMPAÑÍA ASOTECOM SA, PERIODO 2017*. Repositorio Utmachala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14077/1/TTUACE-2019-CA-CD00184.pdf>
- Salazar, C. (2015). *El sistema de control interno en el ciclo de cuentas por cobrar*. La Paz, Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés.
- Tomalá, J. (2022). *CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLÓN, PARROQUIA MANGLARALTO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021*. Repositorio UPSE. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8475/1/UPSE-TCA-2022-0094.pdf>
- Torres, J. (2019). *DESARROLLO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA MERKANTIL TORRES*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2677/1/76875.pdf>

Vega, L., & Marrero, F. (2020). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Revista Internacional de administración - Estudios de la Gestión*(10). <https://doi.org/https://doi.org/10.32719/25506641.2021.10.10>

Apéndice

Apéndice 1 Matriz de consistencia

Tema	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p>Control Interno de las cuentas por cobrar en la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2022</p>	<p>Formulación del problema: ¿Cuán eficientes y eficaces son procedimientos de control interno en la gestión de cuentas por cobrar de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones?</p>	<p>Objetivo General: Analizar los procesos de control interno de las cuentas por cobrar de la institución mediante el mecanismo del COSO I con el fin de reducir los riesgos asociados en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2022.</p>	<p>Control Interno de las Cuentas por cobrar</p>	<p>Cuentas por cobrar</p>	Generalidades
					Reconocimiento de las cuentas por cobrar
					Rotación de cuentas por Cobrar
					Gestión de las cuentas por cobrar
	<p>Sistematización del problema: ¿Cuáles son los procedimientos que aplica el área financiera en las cuentas por cobrar de la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones?</p> <p>¿Cuál es el nivel de confianza y de riesgo que posee la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones en el área de Financiera de Cuentas por Cobrar?</p> <p>¿Cuáles serían las estrategias más efectivas para optimizar el control de las cuentas por cobrar en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los procedimientos y políticas del Control Interno de las cuentas por cobrar que aplica la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones. • Diagnosticar el cumplimiento del Control Interno aplicando el modelo del COSO I, para determinar el nivel de confianza y riesgo de las cuentas por cobrar. • Desarrollar estrategias destinadas a mejorar la gestión y control de las cuentas por cobrar en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena. 		<p>Control Interno</p>	Generalidades
					Niveles de control interno
					Tipos de control interno
					Métodos de evaluación de control interno
				<p>Mecanismos del Control Interno – (COSO I)</p>	Ambiente de Control
					Actividades de Control
					Evaluación de Riesgos
					Supervisión y Monitoreo

	Telecomunicaciones, ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena?				Información y comunicación
--	---------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	----------------------------

Apéndice 2 Cronograma



UNIVERSIDAD ESTATAL 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				
No.	Actividades planificadas	1 11-15	2 18-22	3 25-29	4 02-06	5 09-13	6 16-20	7 23-27	8 30OCT- 03NOV	9 06-10	10 13-17	11 20-24	12 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. Verónica Ponce Chalen

FIRMA DEL ESTUDIANTE

Plúas Rosillo Keyla Dayanna

Apéndice 3 Entrevista

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA



FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



ENTREVISTA:

TEMA: Control Interno de las Cuentas por Cobrar en la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2022.

Entrevistado: _____

Entrevistador: Plúas Rosillo Keyla Dayanna


Objetivo: Recopilación de información sobre el manejo del control interno de las cuentas por cobrar de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

- 1.- **¿Cuál es su rol y responsabilidad en la institución?**
- 2.- **¿Cuáles son los controles internos implementados para verificar la autenticidad y precisión de la información en los registros de cuentas por cobrar?**
- 3.- **¿Cómo se determinan los límites de crédito para los usuarios?**
- 4.- **¿Cómo se asegura de que las transacciones de cuentas por cobrar cumplan con las políticas y regulaciones?**
- 5.- **¿Cómo se manejan las reconciliaciones y revisiones periódicas de las cuentas por cobrar para asegurar la conciliación entre los saldos de los libros y las transacciones reales?**
- 6.- **¿Cómo se maneja la comunicación y las relaciones con los usuarios en relación con las cuentas por cobrar?**
- 7.- **¿Cuáles son las estrategias para fomentar el cumplimiento puntual de los pagos?**

Apéndice 4 Propuesta

Luego de llevar a cabo la evaluación del control interno y realizar análisis detallados de cada componente, se han identificado acciones de mejora debido a las deficiencias encontradas. Además, los resultados de las entrevistas realizadas a los funcionarios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena respaldan la necesidad de una propuesta de mejora, debido a que sus respuestas no están alineadas a la realidad de los procesos y esto se demostró mediante el cuestionario de evaluación de control interno ya que se identificaron oportunidades de desarrollo. Por lo tanto, se han considerado ciertos lineamientos para mejorar los procedimientos en la gestión del control interno de las cuentas por cobrar.

El objetivo principal de este enfoque es proporcionar una descripción detallada de las acciones destinadas a mitigar el impacto del riesgo o reducir la probabilidad de ocurrencia. A continuación, se presentan las propuestas orientadas a mejorar los procedimientos de las cuentas por cobrar en la institución.

<p>PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA</p> 	
Objetivo:	Proporcionar una descripción detallada de las estrategias destinadas a mitigar el impacto del riesgo o reducir la probabilidad de ocurrencia con el fin de mejorar los procedimientos en la gestión de las cuentas por cobrar en la Empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena para optimizar la eficiencia, transparencia y eficacia en el manejo de los procesos.
Alcance:	Estas estrategias se aplican a la gestión general de las deudas pendientes de cobro.
Responsables:	Las responsabilidades para el cumplimiento de esta propuesta son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Gerente General: es responsable de la aplicación y supervisión de las estrategias.

- **Jefe Financiero:** es responsable cumplir y accionar las estrategias en conjunto con los procedimientos implantados.

Estrategias

1. Actualización de Cuentas

1.1. Actualización de saldos pendientes

a. Automatización de Procesos:

- Implementar sistemas automáticos que actualicen los saldos pendientes de forma regular y en tiempo real.
- Utilizar recordatorios automáticos para actualizar saldos pendientes después de cada transacción o cambio en el estado de la cuenta.

b. Procesos de Conciliación:

- Establecer rutinas periódicas de conciliación entre los registros internos y los pagos recibidos para garantizar la precisión de los saldos.
- Desarrollar procedimientos de conciliación eficientes para identificar y corregir posibles discrepancias de manera oportuna.

c. Capacitación del Personal:

- Brindar capacitación continua al personal encargado de la actualización de saldos para garantizar la comprensión de los procedimientos y la aplicación consistente.

1.2. Identificación de pagos parciales y totales

a. Sistemas de Registro Detallado:

- Utilizar sistemas de registro que permitan identificar fácilmente los pagos parciales y totales.
- Establecer códigos o categorías claras para diferenciar entre pagos completos y parciales.

b. Comunicación Clara con Usuarios:

- Mejorar la comunicación con los clientes proporcionando detalles claros sobre el monto total adeudado, los pagos realizados y cualquier saldo pendiente.
- Implementar notificaciones automáticas o mensajes personalizados que informen a los clientes sobre el estado actual de su cuenta.

c. Revisiones Periódicas:

- Realizar revisiones regulares de las transacciones y pagos para identificar posibles errores en la clasificación de pagos.
- Establecer procedimientos de auditoría interna para verificar la exactitud de la identificación de pagos.

1.3. Manejo de ajustes y descuentos autorizados

a. Políticas Claras y Documentadas:

- Establecer políticas claras sobre los tipos de ajustes y descuentos autorizados, así como los criterios para su aplicación.
- Documentar y archivar de manera adecuada todas las solicitudes y aprobaciones de ajustes y descuentos.

b. Aprobaciones Jerarquizadas:

- Implementar un proceso de aprobación jerarquizado para garantizar que los ajustes sean realizados por personal autorizado.
- Establecer límites de autorización basados en la magnitud del ajuste o descuento.

c. Auditorías de Ajustes:

- Realizar auditorías periódicas de los ajustes realizados para verificar su validez y coherencia con las políticas establecidas.
- Implementar revisiones internas para identificar posibles áreas de mejora en el manejo de ajustes y descuentos.

2. Seguimiento de Cuentas

2.1. Monitoreo de cuentas vencidas

a. Automatización de Alertas:

- Implementar sistemas automáticos que generen alertas cuando una cuenta está próxima a su fecha de vencimiento.
- Establecer recordatorios automáticos para el personal de cobranza para que realicen un seguimiento proactivo.

b. Segmentación de Cuentas:

- Clasificar las cuentas por niveles de riesgo y establecer prioridades de seguimiento en función de la antigüedad de la deuda.
- Asignar recursos y esfuerzos en proporción a la criticidad de las cuentas vencidas.

c. Reportes Periódicos:

- Generar informes periódicos que muestren el estado de las cuentas vencidas y el historial de seguimiento.
- Facilitar la toma de decisiones basada en datos actualizados sobre la situación de las cuentas.

2.2. Comunicación proactiva con clientes morosos

a. Establecer Canales de Comunicación Claros:

- Optimizar los canales de comunicación disponibles para los usuarios morosos.
- Potenciar las opciones de contacto variadas, como correo electrónico, llamadas telefónicas y mensajes de texto.

b. Ofrecer Soluciones Flexibles:

- Capacitar al personal de cobranza para ofrecer soluciones flexibles, como planes de pago personalizados, para usuarios con dificultades financieras.
- Proporcionar información clara sobre las opciones disponibles para resolver la deuda.

c. Automatización de Mensajes:

- Implementar mensajes automáticos que recuerden a los usuarios morosos sobre los pagos pendientes y las consecuencias de la falta de pago.
- Personalizar los mensajes según la situación de cada usuario.

2.3. Aplicación de políticas de cobranza

a. Revisión y Actualización de Políticas:

- Realizar revisiones periódicas de las políticas de cobranza para asegurarse de que estén alineadas con las necesidades cambiantes del negocio.
- Actualizar las políticas según las tendencias del mercado y la retroalimentación de clientes.

b. Capacitación del Personal:

- Capacitar al personal de cobranza sobre las políticas de manera regular.
- Asegurar que el equipo esté actualizado sobre cambios en las políticas y procedimientos.

c. Flexibilidad Controlada:

- Permitir cierta flexibilidad en la aplicación de políticas, pero dentro de límites predefinidos.
- Establecer procedimientos claros para la excepción de políticas y su aprobación.

2.4. Registro de acciones tomadas para cada cuenta

a. Sistemas de Registro Detallado:

- Utilizar sistemas de gestión de usuarios que permitan el registro detallado de cada interacción con cuentas morosas.
- Registrar la fecha, hora y detalles específicos de las acciones tomadas.

b. Auditorías Internas:

- Realizar auditorías internas regulares para revisar los registros de acciones tomadas.
- Identificar áreas de mejora en la eficacia de las acciones y la precisión de los registros.

c. Seguimiento de Resultados:

- Evaluar los resultados de las acciones tomadas en términos de recuperación de deudas.
- Ajustar estrategias según el rendimiento pasado y la retroalimentación del cliente.

3. Control de Documentación**3.1.Respaldo de facturas y documentos relacionados****a. Digitalización de Documentos:**

- Optimizar el sistema de digitalización de documentos para respaldar facturas y documentos relevantes.
- Almacenar copias digitales en un repositorio seguro y de fácil acceso.

b. Automatización de Archivado:

- Utilizar herramientas automatizadas para archivar automáticamente facturas y documentos asociados tan pronto como se generen.
- Establecer criterios claros para la organización de archivos digitales.

c. Copias de Seguridad Regulares:

- Realizar copias de seguridad regulares de los archivos digitales para prevenir pérdidas de datos.
- Establecer un protocolo de recuperación de datos en caso de fallos en el sistema.

3.2.Mantenimiento de archivos organizados**a. Jerarquización y Categorización:**

- Establecer un sistema de jerarquización y categorización lógica para los archivos relacionados con las cuentas por cobrar.
- Capacitar al personal para que siga procedimientos estandarizados al organizar y archivar documentos.

b. Revisión Periódica:

- Realizar revisiones periódicas de la estructura de archivos para asegurarse de que sea eficiente y refleje las necesidades actuales del proceso.
- Actualizar las categorías según sea necesario.

c. Acceso Controlado:

- Limitar el acceso a los archivos a personal autorizado.
- Establecer protocolos de seguridad para proteger la integridad y confidencialidad de la información.

3.3.Políticas de retención de registros**a. Definición de Periodos de Retención:**

- Establecer claramente los períodos de retención para diferentes tipos de registros y documentos.
- Asegurar que las políticas cumplan con las regulaciones locales y las mejores prácticas contables.

b. Automatización de Retención:

- Implementar sistemas automatizados que identifiquen y marquen los registros que deben ser retenidos según las políticas establecidas.
- Establecer alertas para la eliminación segura de registros una vez que se cumplan los períodos de retención.

c. Auditorías de Cumplimiento:

- Realizar auditorías periódicas para asegurarse de que las políticas de retención se estén siguiendo de manera consistente.
- Mantener registros de auditorías como parte de los documentos archivados.

4. Auditoría Interna

4.1.Revisiones periódicas de cuentas por cobrar

a. Programación de Revisiones Regulares:

- Establecer un calendario de auditorías periódicas de cuentas por cobrar.
- Asignar recursos y personal específico para llevar a cabo estas revisiones de manera efectiva.

b. Uso de Herramientas Analíticas:

- Implementar herramientas analíticas que permitan identificar patrones y tendencias en los datos de cuentas por cobrar.
- Utilizar análisis predictivos para anticipar posibles problemas y oportunidades de mejora.

c. Informe Detallado:

- Generar informes detallados que resuman la situación de las cuentas por cobrar, destacando áreas críticas y oportunidades de optimización.
- Presentar los informes a la alta dirección con recomendaciones concretas para la mejora continua.

4.2.Verificación de cumplimiento de políticas

a. Checklists de Cumplimiento:

- Desarrollar checklists detallados que reflejen las políticas establecidas para la gestión de cuentas por cobrar.
- Utilizar estos checklists como herramientas de verificación durante las revisiones periódicas.

b. Capacitación Continua:

- Proporcionar capacitación continua al personal de cobranza sobre las políticas y procedimientos vigentes.
- Evaluar periódicamente el conocimiento del personal y abordar cualquier brecha identificada.

c. Auditorías Especializadas:

- Contratar auditorías especializadas de vez en cuando para evaluar el cumplimiento de las políticas.
- Implementar las recomendaciones derivadas de las auditorías para fortalecer los controles internos.

4.3.Identificación y corrección de irregularidades

a. Monitoreo Continuo:

- Establecer sistemas de monitoreo continuo que identifiquen posibles irregularidades en tiempo real.
- Implementar alertas automáticas para notificar al personal sobre actividades no conformes.

b. Procedimientos de Investigación:

- Desarrollar procedimientos detallados para la investigación de irregularidades identificadas.
- Asignar un equipo específico para llevar a cabo investigaciones exhaustivas.

c. Mejora de Procesos Posterior a Incidentes:

- Utilizar cada irregularidad identificada como una oportunidad para mejorar los procesos existentes.
- Realizar revisiones de los procedimientos después de corregir cualquier irregularidad para prevenir recurrencias.

5. Tecnología y Herramientas

5.1. Uso de sistemas de gestión contable

a. Evaluación de Sistemas Actuales:

- Realizar una evaluación exhaustiva de los sistemas de gestión contable existentes.
- Identificar áreas de mejora y oportunidades para la actualización tecnológica.

b. Integración de Funcionalidades Adicionales:

- Buscar sistemas de gestión contable que incluyan módulos específicos para la gestión de cuentas por cobrar.
- Asegurarse de que el sistema pueda integrarse eficientemente con otras herramientas utilizadas en la empresa.

c. Capacitación Continua:

- Proporcionar capacitación regular al personal en el uso eficiente y efectivo del sistema de gestión contable.
- Mantener al equipo actualizado sobre las actualizaciones y nuevas funcionalidades del sistema.

5.2. Implementación de software de control de cuentas

a. Evaluación de Soluciones de Software:

- Realizar una evaluación exhaustiva de software especializado en control de cuentas por cobrar.
- Seleccionar una solución que se ajuste a las necesidades específicas de la empresa.

b. Integración con Sistemas Existentes:

- Garantizar que el software seleccionado pueda integrarse de manera efectiva con otros sistemas utilizados en la empresa, como el sistema de gestión contable.
- Coordinar con el equipo de TIC'S para implementar la integración de forma eficiente.

c. Monitoreo y Evaluación Continua:

- Establecer procesos para monitorear continuamente la eficacia del software de control de cuentas.
- Realizar evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora y optimización.

5.3. Capacitación del personal en el uso eficiente de herramientas

a. Programas de Capacitación Personalizados:

- Desarrollar programas de capacitación específicos para el uso de las herramientas de gestión de cuentas por cobrar.
- Adaptar la capacitación según los roles y responsabilidades individuales.

b. Manuales y Recursos de Referencia:

- Crear manuales detallados y recursos de referencia que proporcionen instrucciones paso a paso para el uso eficiente de las herramientas.
- Mantener estos recursos actualizados para reflejar cambios en las herramientas o procesos.

c. Sesiones Prácticas y Simulaciones:

- Organizar sesiones prácticas y simulaciones para que el personal practique el uso de las herramientas en un entorno controlado.
- Fomentar la resolución de problemas y preguntas durante estas sesiones.

6. Reportes y Análisis

6.1.Elaboración de informes de cuentas por cobrar

a. Automatización de Informes:

- Implementar sistemas automatizados que generen informes de cuentas por cobrar de manera regular.
- Asegurar que estos informes sean detallados y reflejen de manera precisa la situación financiera de la empresa.

b. Formatos Estandarizados:

- Establecer formatos estandarizados para la elaboración de informes, asegurando coherencia y facilidad de comprensión.
- Incluir métricas clave, como saldos pendientes, plazos de pago promedio y tasas de recuperación.

c. Revisión de Informes por Partes Interesadas:

- Facilitar la revisión de los informes por parte de diferentes departamentos, como finanzas, ventas y servicio al cliente.
- Integrar comentarios y sugerencias para mejorar la calidad de los informes.

6.2.Análisis de tendencias y patrones de pago

a. Herramientas Analíticas Avanzadas:

- Implementar herramientas analíticas avanzadas para analizar tendencias y patrones de pago.
- Utilizar técnicas de análisis predictivo para anticipar comportamientos futuros.

b. Segmentación de Clientes:

- Segmentar a los clientes según su historial de pagos y comportamiento financiero.
- Personalizar estrategias de cobranza y políticas de crédito según cada segmento.

c. Reportes Visuales:

- Presentar resultados de análisis de manera visual mediante gráficos y tablas.
- Facilitar la comprensión de tendencias y patrones para la toma de decisiones efectiva.

6.3.Presentación de informes a la alta dirección

a. Resumen Ejecutivo:

- Preparar un resumen ejecutivo claro y conciso que destaque los puntos clave de los informes de cuentas por cobrar.
- Enfocarse en métricas relevantes para la toma de decisiones estratégicas.

b. Frecuencia de Presentación:

- Establecer un calendario regular para la presentación de informes a la alta dirección.
- Asegurar la oportunidad y consistencia en la entrega de la información.

c. Sesiones de Revisión Interactivas:

- Organizar sesiones interactivas de revisión de informes, permitiendo que la alta dirección haga preguntas y proporcione orientación.
- Asegurar un ambiente de colaboración para la formulación de estrategias basadas en la información presentada.

7. Capacitación del Personal

7.1. Programas de formación en políticas y procedimientos

a. Diseño de Programas Personalizados:

- Desarrollar programas de formación adaptados a las políticas y procedimientos específicos de la empresa.
- Incluir casos prácticos y ejemplos relevantes para una comprensión más profunda.

b. Sesiones Interactivas:

- Realizar sesiones de formación interactivas que fomenten la participación y preguntas.
- Utilizar ejercicios prácticos para asegurar la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos.

c. Evaluación Continua:

- Establecer mecanismos de evaluación continua para medir la eficacia de los programas de formación.
- Realizar ajustes según la retroalimentación y el desempeño observado.

7.2. Actualización constante sobre cambios en regulaciones

a. Monitoreo de Cambios Normativos:

- Designar un equipo responsable del monitoreo constante de cambios en regulaciones relacionadas con la gestión de cuentas por cobrar.
- Establecer canales de comunicación para recibir alertas sobre actualizaciones normativas.

b. Sesiones Informativas Regulares:

- Organizar sesiones informativas regulares para informar al personal sobre cambios en regulaciones.
- Proporcionar materiales de referencia y resúmenes para una comprensión rápida.

c. Capacitación Inmediata:

- Implementar capacitaciones inmediatas en caso de cambios significativos en regulaciones.
- Asegurarse de que el personal esté al tanto de las implicaciones y adaptaciones necesarias en los procedimientos.

7.3. Desarrollo de habilidades de comunicación para el equipo de cobranza

a. Entrenamiento en Comunicación Efectiva:

- Proporcionar entrenamiento específico en habilidades de comunicación para el equipo de cobranza.
- Incluir técnicas de negociación y manejo de conflictos.

b. Simulaciones de Escenarios:

- Realizar simulaciones de escenarios de cobranza para mejorar la capacidad de respuesta y empatía del equipo.
- Proporcionar retroalimentación constructiva después de cada simulación.

c. Desarrollo de Habilidades Interpersonales:

- Fomentar el desarrollo de habilidades interpersonales, como escucha activa y empatía, para construir relaciones positivas con los clientes.
- Proporcionar recursos y ejercicios para fortalecer estas habilidades a lo largo del tiempo.

8. Evaluación y Mejora Continua

8.1. Evaluación periódica de la efectividad del sistema

a. Indicadores de Desempeño Clave:

- Establecer indicadores de desempeño específicos para evaluar la efectividad del sistema de gestión de cuentas por cobrar.
- Realizar mediciones regulares y comparar resultados con objetivos predefinidos.

b. Encuestas y Retroalimentación del Usuario:

- Recopilar opiniones y experiencias del personal que utiliza el sistema de cobranzas.
- Implementar encuestas periódicas para evaluar la satisfacción del usuario y recopilar sugerencias de mejora.

c. Auditorías Internas:

- Realizar auditorías internas para evaluar la coherencia y conformidad con políticas y procedimientos.
- Identificar áreas de oportunidad y posibles mejoras en la eficiencia del sistema.

8.2. Implementación de mejoras basadas en retroalimentación

a. Procesos de Mejora Continua:

- Establecer un proceso formal de mejora continua para la gestión de cuentas por cobrar.
- Asegurar la participación del personal en la identificación y propuesta de mejoras.

b. Priorización de Mejoras:

- Clasificar las mejoras propuestas según su impacto potencial en la eficacia del procedimiento.
- Priorizar e implementar las mejoras de manera secuencial, comenzando por las de mayor prioridad.

c. Seguimiento de Resultados:

- Monitorear de cerca los resultados después de implementar mejoras.
- Realizar ajustes según sea necesario y aprender de las experiencias anteriores.

8.3. Adaptación a cambios en el entorno empresarial y normativo

a. Análisis de Tendencias del Mercado:

- Mantenerse informado sobre las tendencias del mercado que puedan impactar la gestión de cuentas por cobrar.
- Adaptar estrategias y políticas para anticipar y responder a cambios en las condiciones del mercado.

b. Monitoreo Continuo de Cambios Normativos:

- Establecer un sistema de monitoreo constante para identificar y comprender cambios en regulaciones y normativas.
- Ajustar políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento.

c. Flexibilidad en Estrategias de Cobranza:

- Desarrollar estrategias de cobranza flexibles que puedan adaptarse a cambios en el comportamiento de los usuarios o en las condiciones económicas.
- Revisar y ajustar las políticas de crédito en función de cambios en la capacidad financiera de los usuarios.

La aplicación de estas estrategias tiene el propósito mejorar los procedimientos implantados en la institución Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena

Elaborado por: Keyla Plúas Rosillo

