



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA
CLÍNICA SANTA MARTHA S.A CLISAMARSA, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2024**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA
OBTENCION DEL TITULO DE LICENCIADO EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTOR:

JEANPIERRE PAÚL RICARDO SUÁREZ

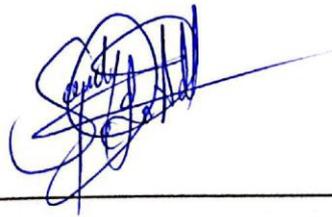
LA LIBERTAD – ECUADOR

2024

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “Control interno de las cuentas por cobrar en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, provincia de Santa Elena, cantón la libertad, año 2024.“, elaborado por el Sr. Jeanpierre Paul Ricardo Suarez, egresado de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado 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

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Sandy De La A Muñoz', written over a horizontal line.

Lcda. Sandy De La A Muñoz MsC.

Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “Control interno de las cuentas por cobrar en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, provincia de Santa Elena, cantón la libertad, año 2024. “, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Jeanpierre Paul Ricardo Suarez con cédula de identidad número 2400121279, 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.

f.....


Jeanpierre Paul Ricardo Suarez

C.C. No.: 240012127-9

Agradecimientos

A Dios por guiarme y cuidarme en este proceso a convertirme un profesional, por darme salud y sabiduría al momento de tomar una decisión, por siempre estar presente en cada instante de mi vida, por todas las bendiciones que me da, y ser mi apoyo y fortaleza en las situaciones más complejas.

A mis padres, hermanos y demás familiares que, con sus consejos y apoyo, me dan la fuerza necesaria para seguir adelante sin dudar en ningún momento, también por ser ese gran ejemplo a seguir, por inculcarme los valores necesarios para ser un hombre de bien, por la crianza que me ha dado, por creer en mí, por darme las herramientas para poder defenderme en esta sociedad, por caminar a mi lado y no dejarme en ningún momento.

A la Licenciada Sandy De la A, por su paciencia y disposición, sus consejos para realizar un buen trabajo, a la Economista Karla Suárez por su apoyo y recomendaciones que me dio a lo largo de este proceso y al Ingeniero Emanuel Bohórquez que, con sus instrucciones, facilitó la elaboración de esta tesis.

Finalmente, al personal de la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, por abrirme sus puertas y poder realizar este estudio en sus instalaciones, les quedo profundamente agradecido.

Jeanpierre Paúl Ricardo Suárez

Dedicatoria

El presente estudio va dedicado en primer lugar a Dios por haber guiado y protegido en todo este camino de aprendizaje, por brindarme los conocimientos necesarios para afrontar cualquier obstáculo frente a mí.

A mis padres que con sus consejos y crianza me ayudan a ser una mejor persona día a día, además del apoyo incondicional que me brindan me impulsan a seguir adelante.

A mi tutora, especialista y guía, que con cada clase me instruyen y guían para realizar una excelente tesis con la cual sentir orgullo por todo el tiempo y sacrificio que se ha dedicado a la realización de este estudio.

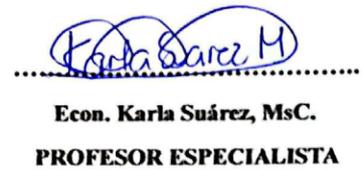
Por último, a la propietaria de la Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa que con su aprobación me dio el impulso para iniciar este estudio, de suma importancia en mi vida académica. A mi tía Anita Suárez que intercedió por mi ante la propietaria para que me permita realizar mi estudio en su institución.

Jeanpierre Paúl Ricardo Suárez

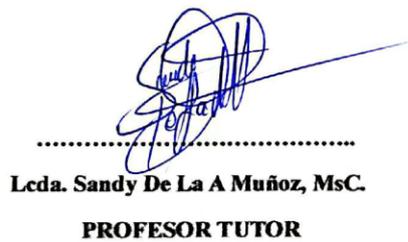
**TRIBUNAL DE
SUSTENTACIÓN**



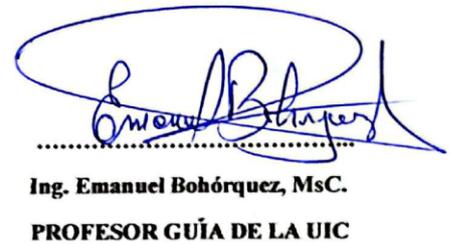
.....
Ing. Wilson Toro Álava, MsC.
DIRECTOR DE LA CARRERA



.....
Econ. Karla Suárez, MsC.
PROFESOR ESPECIALISTA



.....
Lcda. Sandy De La A Muñoz, MsC.
PROFESOR TUTOR



.....
Ing. Emanuel Bohórquez, MsC.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC



.....
Lic. Andrés Soriano.
ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Índice de Contenido

INTRODUCCION.....	8
<i>Planteamiento del Problema.....</i>	9
<i>Formulación de Problema.....</i>	11
<i>Sistematización de problemas.....</i>	12
<i>Objetivo General.....</i>	12
<i>Objetivos Específicos.</i>	12
<i>Justificación.....</i>	12
<i>Mapeo.....</i>	13
CAPÍTULO I. MARCO REFERENCIAL	14
<i>Revisión Literaria.....</i>	14
<i>Desarrollo De Teorías Y Conceptos</i>	16
<i>Control interno de Cuentas por Cobrar</i>	16
<i>Teoría del dinero y del crédito</i>	31
<i>Teoría de recursos y capacidades.....</i>	31
<i>Teoría del crédito comercial.....</i>	32
<i>Teoría del financiamiento.....</i>	33
<i>Fundamento Legal.....</i>	34
<i>Ley de Régimen Tributario Interno</i>	34
<i>Reglamento Para la Aplicación de la Ley del Régimen Tributario Interno</i>	35
<i>Norma de Control Interno.....</i>	36
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	38
<i>Diseño de la investigación</i>	38
<i>Enfoque Mixto</i>	38
<i>Alcance de la Investigación</i>	38
<i>Diseño de la Investigación.....</i>	38
<i>Métodos de la Investigación</i>	39
<i>Método Bibliográfico</i>	39
<i>Método Inductivo</i>	39
<i>Método Analítico</i>	39
<i>Población</i>	39
<i>Recolección y Procesamiento de datos.....</i>	40
<i>Técnicas de investigación</i>	40
<i>Instrumentos de investigación</i>	40
<i>Procesamiento de datos</i>	41
CAPITULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	42

<i>Análisis de Datos</i>	42
<i>Análisis de Entrevista realizada a la Financiera</i>	42
<i>Análisis de Entrevista realizada al Gerente General</i>	45
<i>Análisis de COSO I</i>	48
<i>Análisis de la cartera vencida</i>	57
<i>Discusión</i>	62
Conclusiones	63
Recomendaciones	64
Referencias	66

Índice de Tablas

Tabla 1	40
<i>Población identificada para el estudio</i>	40
Tabla 2	48
<i>Nivel de confianza y riesgo</i>	48
Tabla 3	48
<i>Componente Ambiente de Control</i>	48
Tabla 4	49
<i>Componente Evaluación de Riesgo</i>	49
Tabla 5	50
<i>Componente Actividades de Control</i>	50
Tabla 6	51
<i>Componente Información y Comunicación</i>	51
Tabla 7	52
<i>Componente Supervisión y Monitoreo</i>	52
Tabla 8	55
<i>Resultados de la evaluación del control interno COSO I</i>	55
Tabla 9	57
<i>Cartera clientes hasta año 2023</i>	57
Tabla 10	58
<i>Método de Antigüedad de Saldos</i>	58
Tabla 11	59
<i>Registro del deterioro de la cartera de crédito de la Clínica Santa Martha S.A</i>	59
Tabla 12	60
<i>Indicadores Financieros sin ajuste</i>	60
Tabla 13	60
<i>Indicadores Financieros con ajuste</i>	60
Tabla 14	61
<i>Promedio de Industria</i>	61
Tabla 15	61
<i>Resumen de Indicadores Financieros</i>	61
Tabla 16	61
<i>Resumen de Indicadores Financieros con ajuste</i>	61
Tabla 17	73
<i>Porcentajes sugeridos para el cálculo del deterioro</i>	73
Tabla 18	75

<i>Asiento contable para reconocer las cuentas por cobrar.....</i>	75
Tabla 19	75
<i>Asiento contable para reconocer el cobro.....</i>	75
Tabla 20	75
<i>Asiento contable para reconocer el deterioro acumulado de las cuentas incobrables.....</i>	75
Tabla 21	76
<i>Asiento contable para dar de baja las cuentas incobrables</i>	76

Índice de Figuras

Figura 1	49
<i>Ambiente de Control</i>	49
Figura 2	50
<i>Evaluación de Riesgo</i>	50
Figura 3	51
<i>Actividades de Control</i>	51
Figura 4	52
<i>Información y Comunicación</i>	52
Figura 5	53
<i>Supervisión y Monitoreo</i>	53
Figura 6	56
<i>Resultados de la evaluación del control interno COSO I</i>	56

Índice de Apéndices

Apéndice A	72
<i>Informe de control interno</i>	72
Apéndice B	77
<i>Cronograma de Tesis</i>	77
Apéndice C	78
<i>Ficha de Tutorías</i>	78
Apéndice D	79
<i>Matriz de Consistencia</i>	79
Apéndice E	80
<i>RUC Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa</i>	80
Apéndice F	81
<i>Carta Aval y Estados Financieros</i>	81
Apéndice G	84
<i>Guía de entrevista</i>	84
Apéndice H	87
<i>Cuestionario de control interno COSO I</i>	87
Apéndice I	93
<i>Evidencia</i>	93



AUTOR:

Ricardo Suárez Jeanpierre Paúl

TUTOR:

De La A Muñoz Sandy Elizabeth

Resumen

Un sistema de control interno estructurado correctamente, permite gestionar de manera eficiente los créditos otorgados a los clientes, asegurando el cobro oportuno y minimizando los riesgos de incobrabilidad. El presente estudio tiene como objetivo analizar el control interno de las cuentas por cobrar, aplicando el marco COSO I en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, en el primer semestre del año 2024. Para realizar esta investigación se aplicó un enfoque mixto, un alcance descriptivo y un diseño de investigación no experimental, los métodos de investigación fueron bibliográfico, inductivo y analítico, considerando como población a los encargados de los departamentos financiero y gerencia, aplicando una entrevista y un cuestionario COSO I para recolectar datos. Se observó que los componentes con mayor riesgo fueron el ambiente de control de control y evaluación de riesgo con un nivel de confianza de 40% y un nivel de riesgo de 60% en ambos componentes, lo que se debe a una falta de supervisión en los controles de las cuentas por cobrar, la falta de registro del deterioro acumulado de las cuentas incobrables. Por lo cual, se recomienda a la empresa realizar un monitoreo de los controles que se aplican a este activo financiero, actualizando las políticas y procedimientos que se consideren ineficientes, mejorando así su efectividad, evitando el incremento del riesgo en la recuperación de la cartera de crédito, lo que también mejora la gestión contable de la clínica.

Palabras claves: Cuentas por cobrar, gestión de cobranza, control interno, COSO I.

Abstract

A properly structured internal control system allows the efficient management of credits granted to customers, ensuring timely collection, and minimizing the risk of uncollectibility. The objective of this study is to analyze the internal control of accounts receivable, applying the COSO I framework at Clinical Santa Martha S.A. Clisamarsa. To carry out this research, a mixed approach was applied, a descriptive scope and a non-experimental research design. The research methods were bibliographic, inductive, and analytical, considering as population the people in charge of the financial department and management, applying an-interview and a COSO I questionnaire to collect data. It was observed that the components with the highest risk were the control environment and risk assessment control with a confidence level of 40% and a risk level of 60% in both components, which is due to a lack of supervision in the control of accounts receivable, the lack of registration of the accumulated impairment of uncollectible accounts. Therefore, it is recommended that the company monitors the controls applied to this financial asset, update the policies to improve their effectiveness, and establish a procedure to identify and record uncollectible accounts, which are affecting the reality of financial assets.

Keywords: Accounts receivable, collection management, internal control, COSO I.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el buen control interno que se realice a las cuentas por cobrar garantiza la estabilidad de una empresa en términos financieros y operativos, adicionalmente, un adecuado control interno le permite a una organización gestionar eficazmente todos los créditos que haya concedido a sus administrados, garantizándole el cobro en el tiempo previsto y minimizando los riesgos vinculados al incumplimiento de las obligaciones, asimismo, mantiene la liquidez del efectivo, previene el fraude, optimiza el proceso de facturación y cobro, toma decisiones financieras precisas, por otro lado, un control interno mal ejecutado podría llevar a errores o fraudes tales como la sobreestimación y subestimación de ingresos, lo cual ocasiona un crecimiento en las cuentas por cobrar, lo cual afecta la precisión de los Estados Financieros, a su vez, la gerencia operaría tomando decisiones erróneas y crear pérdida de beneficios económicos.

De acuerdo con la investigación de Romero (2019) las cuentas por cobrar representan uno de los activos más importantes para una empresa, por lo que, una gestión adecuada de estos créditos permite a la administración tomar decisiones acertadas al momento de otorgar estos créditos, también contribuye tanto al incremento de las ventas a crédito como a la generación de fondos que permiten financiar las operaciones diarias, para la gerencia de crédito, es esencial considerar dos aspectos claves, los cuales son, maximizar la rentabilidad de las operaciones y asegurar el cobro de las ventas a crédito, reduciendo el riesgo de pérdidas por cuentas incobrables.

De igual forma, se define al control interno como un proceso que permite gestionar y supervisar los recursos y activos de una empresa, a medida que las instituciones crecen, se vuelve cada vez más complejo monitorear el uso de sus recursos, activos, herramientas y colaboradores, por esta razón, es fundamental implementar un sistema que registre el uso de estos elementos y las acciones realizadas, es por esta razón que la relevancia del control interno radica en que, al establecer un esquema claro, facilita a la alta gerencia centrarse en alcanzar tanto los objetivos operativos como financieros, mientras la organización opera de manera eficiente y reduce riesgos o problemas potenciales (Loayza y Jaramillo, 2023).

El presente trabajo, titulado “Control interno de las cuentas por cobrar en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, provincia de Santa Elena, cantón La Libertad, año 2024”, tiene como objetivo principal analizar el control interno de las cuentas por cobrar, aplicando el marco COSO I, con el fin de mejorar la liquidez y contribuir al logro de objetivos de la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa. La investigación evalúa el estado actual de este activo financiero y ofrece recomendaciones para optimizar su gestión. Por lo tanto, un control interno eficaz no solo mejora el manejo del flujo de caja, sino que también minimiza riesgos como deudas incobrables, fraude y morosidad, contribuyendo a la estabilidad financiera, además, propone medidas correctivas para mejorar los procesos financieros y asegurar un crecimiento sostenido a largo plazo.

Planteamiento del Problema

A nivel internacional, Lozano y Chávez (2023) destacan que los factores de valoración de las cuentas por cobrar son elementos clave en la contabilidad, debido a que reflejan la efectividad en la gestión de las ganancias esperadas y permiten evaluar el riesgo de incurrir en pérdidas, especialmente, en tiempos de crisis; esta valoración resulta esencial para el proceso de toma de decisiones empresariales, sin embargo, alrededor del 28% de las empresas en Estados Unidos que ofrecen ventas a crédito enfrentan problemas de liquidez debido a que sus clientes no cumplen con los plazos de pago acordados, estas dificultades pueden ser resultado de una gestión ineficiente del crédito o de deficiencias en la recuperación de deudas.

Por otro lado, debido a la crisis económica provocada por el COVID-19 en Brasil, la mayoría de las empresas han enfrentado dificultades para poder generar ingresos pospandémica, como resultado, muchas de ellas están buscando alternativas para aumentar su flujo de efectivo, siendo una opción las ventas a crédito, este enfoque es relativamente nuevo en Brasil, pero ha mostrado resultados positivos, esto indica que la gestión eficiente de las cuentas por cobrar puede ser una herramienta clave para que tanto compradores como vendedores alcancen sus objetivos, lo que además implica una adecuada planificación de las transacciones (Julcahuanca, 2020).

A nivel nacional, Barzola y Zambrano (2021) indican que las empresas se enfrentan a varios desafíos, como la ausencia de manuales de políticas y procedimientos, donde se definan claramente los criterios para la selección de clientes,

los plazos de pago y las consecuencias de incumplimiento, también, la falta de un control adecuado a la cartera de clientes es otro problema recurrente, pues la carencia de archivos con información actualizada puede llevar a la pérdida de ingresos económicos, generados por los créditos otorgados a los clientes, a esto se suma un sistema de facturación poco eficiente, debido a la ausencia de una plataforma fácil de usar o por el retraso en el envío de las facturas por parte del personal.

De igual manera, de acuerdo con un estudio realizado a una empresa dedicada a la comercialización de maquinaria pesada utilizada para la construcción y minería de la ciudad de Guayaquil, en la que se aplicó un análisis de la cartera de crédito, encontrando que el comportamiento adecuado de las cuentas por cobrar es vital para el funcionamiento de las operaciones, proporcionando información oportuna que facilite la toma de decisiones y permita realizar ajustes en la gestión de los créditos, siendo así, que la operatividad adecuada de la empresa en su sector depende del cumplimiento de diversas regulaciones de carácter contable, financiero, tributario, legal, entre otras (SantáFé, 2019).

A nivel provincial, Cruz y Ganchozo (2024) revelan que la ineficiencia en la gestión del sistema de control interno para las cuentas por cobrar puede ocasionar problemas de liquidez, provocando que la empresa se vea obligada a recurrir a préstamos, generando una nueva deuda, y esto tiene como consecuencia la pérdida de credibilidad ante proveedores y la insatisfacción de los clientes, además, entre las principales debilidades identificadas en el control interno de cuentas por cobrar, se destaca el incumplimiento de los procedimientos establecidos para la gestión de estas cuentas, además, muchos empleados desconocen los indicadores de gestión aplicables al departamento de cobranzas, lo que les impide detectar la falta de eficiencia en sus operaciones cotidianas.

Finalmente, en el sector comercial de la provincia de Santa Elena, se identifica que la falta de cumplimiento de los plazos de cobro y un ineficiente control en la gestión de las cuentas por cobrar puede dificultar la recuperación de los activos financieros, ocasionando la posibilidad de riesgo en la operación económica de la empresa (Raza et al., 2022).

Con las problemáticas presentadas anteriormente, se puede determinar, que el control interno es de suma importancia dentro de cualquier sector, especialmente, en

el campo especializado en la medicina, por que ayuda a garantizar la calidad de los servicios brindados, la seguridad de los pacientes y el cumplimiento normativo, por lo tanto, un control interno adecuado permite prevenir errores dentro de los procesos contables, mejorando la eficiencia operativa y asegurando el uso adecuado de los recursos, además, facilita la transparencia en los procesos, minimiza los riesgos financieros y legales, también, contribuye a mantener la confianza de los pacientes y las entidades reguladoras, y en un entorno tan sensible como el de la salud, la implementación de controles efectivos es clave para ofrecer un servicio seguro y de alta calidad.

Es dentro de este sector médico se encuentra la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa que está ubicada en la provincia de Santa Elena, cantón La Libertad, fue constituida el 10 de Septiembre del 2013, tiene como objetivo la prestación de servicios de medicina preventiva, ambulatoria, de emergencia, curativa o de hospitalización en todas las especialidades y/o de nutrición psicología, de desintoxicación y de cualquier otra modalidad médica, auxiliares de diagnósticos en todas las especialidades médicas.

La problemática identificada en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa es la deficiencia en los procedimientos y políticas del control de las cuentas por cobrar, esta situación se debe principalmente a una gestión ineficiente dentro de estas cuentas, también al incumplimiento a las políticas establecidas para estos créditos, el uso de un software inadecuado para el control del activo financiero, lo que genera una baja rotación en las cuentas por cobrar, no se aplica de forma adecuada los métodos de antigüedad de saldos, y presenta un aumento considerable en el deterioro de los saldos que se encuentran pendiente de cobro. Como consecuencia, la clínica experimenta una disminución en la liquidez, lo que dificulta su capacidad para cubrir las obligaciones operativas, limitar inversiones en mejoras y en casos extremos afecta la calidad del servicio al paciente por la falta de recursos disponibles, además de una incorrecta presentación de los estados financieros.

Formulación de Problema

¿Cómo se puede aplicar el marco COSO I, para mejorar la liquidez y contribuir al logro de objetivos de la Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa?

Sistematización de problemas

¿Cuáles son las políticas y procedimientos aplicados en el control de las cuentas por cobrar en la Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa según el modelo COSO I?

¿Qué políticas y procedimientos están dirigidos al manejo de las cuentas por cobrar en la Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa, con énfasis en la antigüedad de los saldos?

¿Cómo se pueden actualizar las principales políticas y procedimientos para mejorar el control de las cuentas por cobrar en la Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa?

Objetivos

Objetivo General.

Analizar el control interno de las cuentas por cobrar, aplicando el marco COSO I, para mejorar la liquidez y contribuir al logro de objetivos de la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, al término del primer semestre del año 2024.

Objetivos Específicos.

Diagnosticar las políticas y los procedimientos actuales aplicados en el control de las cuentas por cobrar en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa mediante el COSO I.

Determinar las políticas y procedimientos dirigidos al manejo de las cuentas por cobrar de la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa con énfasis en la antigüedad de los saldos.

Actualizar las principales políticas y procedimientos para ayudar a la mejora del control de las cuentas por cobrar en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa.

Justificación

Este trabajo incluye una justificación teórica respaldada por diversas fuentes bibliográficas, como tesis, artículos científicos y libros, que enriquecen la comprensión de la variable de estudio, con el uso de estas fuentes se destaca que la adecuada implementación de un sistema de control interno es esencial para optimizar la gestión empresarial, este sistema potencia la capacidad de la Clínica Santa Martha

S.A Clisamarsa para analizar, evaluar y manejar eficazmente las cuentas por cobrar, lo que resulta crucial para la planificación financiera y el crecimiento sostenible.

En cuanto a la justificación práctica de este estudio, se realizó un análisis de cuentas por cobrar que permitió identificar las deficiencias existentes en los créditos otorgados por la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, mediante la aplicación de indicadores, se determinó la rotación de cuentas por cobrar, se realizó el cálculo respectivo del deterioro de las cuentas por cobrar, se estableció la antigüedad de los saldos, y se calculó el índice de liquidez, además, se utilizó el modelo COSO I para evaluar la efectividad y el riesgo asociado a las cuentas por cobrar. Al finalizar este trabajo, se entregará el informe a la propietaria de la clínica, la Dra. Nancy Morocho de la O, con la finalidad de que este trabajo sirva como modelo para futuras investigaciones de empresas que presenten una problemática similar.

Mapeo

El trabajo de investigación está compuesto por una parte introductoria y tres capítulos. El primer capítulo es el marco referencial, y está estructurado por la revisión literaria, el desarrollo de teorías y conceptos, terminando con los fundamentos legales. El segundo capítulo titulado metodología, se compone por el diseño de la investigación, métodos de la investigación, población y muestra y finaliza con la recolección y procesamiento de datos. Por último, el capítulo tres denominado como resultados y discusión, está conformado por el análisis de datos, discusión, las referencias y concluye con el apéndice.

CAPÍTULO I. MARCO REFERENCIAL

Revisión Literaria

El presente trabajo se fundamenta en el análisis de diversas investigaciones relevantes sobre el control interno de las cuentas por cobrar.

Comenzando con la investigación realizada por Huamán (2021) titulada “Incidencia del control interno en la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Jaén Gas SAC- 2021”, donde se identificó la problemática de créditos otorgados a los clientes de esta empresa, en la cual, no se aplica un adecuado análisis crediticio, lo que genera una alta cartera vencida y una gestión ineficiente de los cobros, particularmente en montos pequeños y medianos, con el fin de dar una solución a esta problemática el autor se planteó como objetivo el determinar de qué manera el control interno influye en la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Jaén Gas SAC de la ciudad de Jaén – Cajamarca 2021, aplicando un diseño de investigación no experimental, utilizando la entrevista como instrumento para recolectar los datos sobre el control interno y la gestión de cuentas por cobrar. De acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación se determinó que las cuentas por cobrar dentro de esta empresa son deficientes, esta situación impacta negativamente a la empresa, y es provocada, principalmente, por la falta de decisiones oportunas y adecuadas, generando un deterioro en el desempeño de la gestión financiera.

El siguiente artículo se centra en el “Análisis del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa MADELANCA C.A. Cabimas – Venezuela en el año 2022”, la cual, presenta como problema la demora en pagos por parte de los clientes y la falta de personal, lo que afecta negativamente la conciliación de cuentas por cobrar, para poder solventar dichos problemas se propuso como objetivo el analizar el control interno en las cuentas por cobrar de la empresa MADELANCA C.A., se implementó una investigación analítica, con un diseño no experimental y transaccional, siendo el cuestionario el instrumento escogido para obtener información. Al terminar de analizar los resultados de la investigación se observa que la empresa no aplica el control interno en la gestión de cuentas por cobrar, a pesar de que el personal es consciente del riesgo que conlleva la falta de control a los pagos por parte de los clientes, no se realiza un adecuado seguimiento ni supervisión a los clientes en mora, esta falta de control

contribuye a una vulnerabilidad financiera que podría mitigarse con prácticas más rigurosas y auditorías frecuentes (Vega Y. , 2022).

Por otro lado, López et al (2024) presenta su investigación titulada “Control interno de cuentas por cobrar para mejorar la información financiera”, centrandose en la empresa Asefinco Flashnet, señala que las personas encargadas de otorgar los créditos omiten el proceso de verificación del historial crediticio de los clientes, así como, la carencia de la solicitud de certificados comerciales o bancarios, el artículo estableció como objetivo, efectuar un control interno de las cuentas por cobrar para una presentación de información financiera adecuada en la empresa “ASEFINCO FLASHNET”, para realizar la investigación se utilizó un enfoque descriptivo, además de que se aplicaron la entrevista y la encuesta como los medios para la recolección de datos. De acuerdo con los resultados dados en este artículo se identificó problemas en la entrega y registro oportuno de recibos por parte de los clientes, esto se debe a la falta de claridad en los métodos disponibles para la entrega de documentación, además se observó que las cuotas canceladas no se registran dentro del plazo estipulado, lo que genera atrasos en los pagos y una gestión ineficiente de las facturas de los clientes.

Del mismo modo, el artículo denominado como Auditoría financiera en cuentas por cobrar: Eventos que motivan la inconsistencia de saldos, identifica problemas como el uso incorrecto de códigos de clientes, la cancelación de cuentas sin pagos reales y errores en las rebajas autorizadas, estos eventos afectan la precisión de los estados financieros, de manera que se destaca la importancia de implementar auditorías financieras más estrictas para evitar distorsiones, por ello, el objetivo de este artículo es determinar los eventos que causan inconsistencia monetarias en los saldos contables de cuentas por cobrar a clientes, y el análisis de sus incidencias en la fiabilidad de estados financieros, para este estudio se aplicó un tipo de investigación descriptivo y explicativo. Con los resultados obtenidos se puede concluir que las empresas requieren de auditorías permanentes en la gestión de cuentas por cobrar, además de prácticas y controles más rigurosos para mejorar el seguimiento de las cobranzas (Borja et al., 2019).

En cuanto a la investigación realizada por Morales y Carhuacho (2020) se enfoca en el tema de “Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la

empresa Aquasport S.A.C, en el periodo 2017-2018”, donde se aplicó un análisis que determinó que la empresa necesita una reestructuración en sus políticas de cobranza y mejorar la planificación del flujo de caja, para poder abarcar esta problemática el objetivo planteado fue el proponer estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la compañía Aquasport S.A.C. 2017-2018, el enfoque utilizado para este estudio fue mixto, de igual forma el método de investigación fue deductivo y las técnicas que se usaron para la recopilación de información fueron entrevista y análisis documental. Los datos obtenidos en este estudio, revelaron que la eficiencia en la toma de decisiones depende en gran medida de la calidad de los procedimientos y políticas de cobranzas, sin embargo, los procesos actuales presentan deficiencias, lo que afecta el control de los errores y la correcta gestión de los cobros.

Finalmente el artículo científico que se titula “Las cuentas por cobrar en una empresa de servicios, Lima 2018”, señala la carencia de claridad en las políticas de cobranza y el desinterés del personal hacia la organización, lo que genera un retraso en las cuentas por cobrar, con esta problemática identificada se determinó como objetivo el diagnosticar la situación de las cuentas por cobrar y su consecuencia en los estados financieros en una empresa de servicios, se implementó un enfoque mixto, así como un método inductivo y deductivo, se implementó como técnica para recolectar información una entrevista. Los resultados de este instrumento, destacan la importancia de implementar mecanismos que garanticen una gestión eficiente de las cuentas por cobrar, asegurando que los cobros se realicen a tiempo, por lo contrario, durante el periodo de estudio se observó que hubo un incremento en el tiempo de cobro, esto se da por los procedimientos inadecuados en las cobranzas (Ortiz et al., 2020).

Desarrollo De Teorías Y Conceptos

Control interno de Cuentas por Cobrar

La adecuada gestión de las cuentas por cobrar es esencial para garantizar un control interno eficiente en cualquier empresa. De modo que, Lara y Pérez (2020) destacan que el control interno es una fase esencial dentro del proceso administrativo, incluso si una empresa dispone de planes sólidos, una estructura organizativa eficiente y una dirección bien orientada, sin un sistema que supervise y comunique el progreso, el directivo no tendrá una visión clara de la realidad de la organización; para asegurar

que las acciones y resultados se alineen con los objetivos establecidos, es fundamental contar con un mecanismo que evalúe y proporcione retroalimentación precisa.

Por otro lado, se refuerza la importancia de las cuentas por cobrar para la liquidez de las organizaciones, debido a su manejo inadecuado afecta directamente la capacidad de cumplir con obligaciones a corto plazo, como el pago de salarios, honorarios y otros gastos operativos, un mal control o gestión de las cobranzas puede desencadenar serios problemas financieros, deteriorando la capacidad de la empresa para responder a sus obligaciones pendientes de pago (Yuliana et al., 2022).

Para concluir, Yolanda et al (2022) subrayan que, especialmente en las pequeñas y medianas empresas pymes, un sistema eficiente de control de las cuentas por cobrar es crucial para mantener la liquidez, sin embargo, muchas pymes enfrentan dificultades para adquirir sistemas avanzados de gestión debido a sus altos costos; como alternativa, proponen el uso de Excel con macros, lo que permite diseñar soluciones adaptables a las necesidades de las pymes dedicadas a la compraventa que otorgan créditos a sus clientes, y requieren una solución económica para optimizar el control de sus cuentas por cobrar.

Cuentas por Cobrar

En lo redactado por Arroba y Romero (2019) se revela que la cuentas por cobrar surgen como resultado de acuerdos comerciales entre la entidad y sus clientes, basados en la confianza mutua, estas cuentas pueden analizarse desde tres perspectivas, las cuales son, contable, tesorería y legal, estas representan el derecho de la empresa a recibir un recurso económico como compensación por los bienes o servicio prestados, lo que genera ingresos a corto plazo según lo establecido entre vendedor y el comprador, así, las cuentas por cobrar son fundamentales para mantener el flujo de ingresos en una compañía.

Además, se reconoce que la gestión de cuentas por cobrar implica la planificación, organización, liderazgo y supervisión de las políticas crediticias, garantizando la constante disponibilidad de activos para la empresa, una administración deficiente de estas cuentas puede tener un efecto negativo en la liquidez y estabilidad financiera de la organización, subrayando la importancia de una gestión cuidadosa y efectiva para prevenir problemas de flujo de efectivo (Avila et al., 2019).

Finalizando, con el estudio realizado por Muñoz y Mendoza (2023) que destacan la creciente relevancia del análisis de créditos y cobranzas en las empresas, especialmente ante la cambiante situación económica en Ecuador. El uso estratégico del crédito se ha convertido en una herramienta clave para estimular las ventas, lo que a su vez garantiza los ingresos necesarios para cumplir con las obligaciones financieras y generar beneficios para la organización, por tal razón, la correcta administración de crédito es esencial para mantener la estabilidad financiera en este contexto económico desafiante.

Tratamiento Contable de las Cuentas por Cobrar. El estudio realizado por Magallán (2022) concluyó que las cuentas por cobrar contienen registros que reflejan tanto los aumentos como las disminuciones asociadas a las ventas de productos o servicios de la empresa, entre estos documentos se incluyen letras de cambio, pagares y títulos de crédito, los cuales son componentes esenciales de las cuentas por cobrar y le otorgan a la empresa el derecho de cobro frente al deudor, protegiéndola de posibles pérdidas financieras, estas transacciones representan un activo importante para la empresa, debido a que reflejan el monto total del crédito otorgado a los clientes, además, estas cuentas se consideran un recurso financiero futuro, por lo que el cobro se realiza después de la venta inicial.

Por consiguiente, el tratamiento contable debe realizarse de manera cuidadosa, un aspecto clave es la evaluación de la probabilidad de recaudo dudoso, analizando a cada cliente y clasificando las cuentas por tiempo, provisión y valor; después de este análisis, se determina si las cuentas por cobrar son incobrables, en tal caso, se procede con el registro contable correspondiente, cargando las cuentas incobrables como deudoras y la provisión de cuentas incobrables como acreedoras (Rivas, 2021).

La aplicación de este indicador permite asegurar que las cuentas por cobrar se registren de forma adecuada en los estados financieros de la clínica, por lo que, es esencial para poder garantizar la transparencia y la exactitud de la información financiera, lo que a su vez facilita la toma de decisiones, además, el analizar el tratamiento de estos créditos, se podrá identificar inconsistencias si las hubiera.

Clasificación de las Cuentas por Cobrar. De acuerdo a lo propuesto por Julcahuanca (2020) las cuentas por cobrar se clasifican según su origen, distinguiendo entre clientes, compañías y empleados, además de diferenciar entre ventas de bienes

y servicios, también, se pueden clasificar según su disponibilidad, es decir, a corto y a largo plazo.

Además, estas cuentas pueden estar clasificadas en dos tipos, las cuales son, a corto plazo, que son aquellas exigibles en un periodo menor a un año y se presentan en el balance como activos corrientes, mientras que las de largo plazo son aquellas exigibles en más de un año, clasificándose como activos no corrientes (Chila y Holguín, 2023).

Este indicador permite el organizar las cuentas por cobrar, de acuerdo con su antigüedad o por sus riesgos, lo que facilita la identificación de aquellos créditos que requieren de acciones de carácter prioritario, de forma que se mejore el enfoque en la gestión de cobros.

Deterioro de la Cartera Vencida. Dentro de la investigación de Mero y Vacacela (2019) se señala que el deterioro de un activo se refiere a la pérdida de valor económico del mismo, lo que implica su reconocimiento y medición contable, en este caso, una cuenta incobrable se considera un deterioro del activo.

De igual forma, es fundamental analizar el deterioro de la cartera para establecer provisiones adecuadas para aquellos valores que no se esperan recuperar; una herramienta eficaz para medir este deterioro es la matriz de provisiones, que ayuda a identificar indicadores clave sobre el comportamiento de la cartera (Lemos, 2021).

El análisis del deterioro de la cartera vencida permite identificar aquellas cuentas por cobrar que tienen un mayor riesgo de no ser recuperadas, esto es vital para la clínica porque facilita la adopción de medidas correctivas tempranas, como estrategias de cobranzas más agresivas o provisiones para cuentas incobrables, reduciendo así el impacto negativo en las finanzas.

Antigüedad de los Saldos. En cuanto a Guerrero (2023) destaca que el análisis de la antigüedad de los saldos permite evaluar la eficiencia en la gestión de cobranzas de una empresa, cuanto menos tiempo demore en cobrar sus créditos, mejor será el flujo de caja, y en consecuencia, el rendimiento de la empresa.

Además al conocer la antigüedad de los saldos vencidos puede ayudar a evitar impactos negativos causados por incumplimientos, lo que permitirá un control más

efectivo del ingreso, lo que afecta directamente la liquidez y rentabilidad de la empresa (Tomalá G. , 2023).

Al medir la antigüedad de los saldos se podrá evaluar que tan eficiente es el proceso de cobranza y que cuentas están en riesgo de convertirse en incobrables, por lo que un buen seguimiento cercano de este indicador ayuda a tomar decisiones más importantes sobre la asignación de recursos para la recuperación de deuda y a reducir los tiempos de cobro.

Tasa de Morosidad. En la investigación realizada por Jiménez y Cristhian (2022) se indica que la tasa de morosidad es un indicador clave para conocer la salud financiera de la empresa; se calcula dividiendo el valor de los créditos dudosos entre el valor total de la cartera de créditos.

También, se advierte que una alta tasa de morosidad puede afectar negativamente el patrimonio de la empresa, reduciendo los márgenes de beneficio y disminuyendo la utilidad neta, lo que a su vez afecta la inversión realizada y su recuperación (Cruz et al., 2023).

La utilización de este indicador permite reconocer el porcentaje de cuentas por cobrar que se encuentran vencidas, proporcionando una medida clara del nivel de incumplimiento de los clientes, una tasa elevada de morosidad puede señalar la necesidad de revisar las políticas de crédito o fortalecer los controles internos para mejorar la efectividad de las cobranzas y mitigar los riesgos financieros.

Gestión de Cobranzas

Se da apertura a esta dimensión, con el estudio realizado por Fetrel y Terrones (2021) en donde describen a la gestión de cobranzas como el conjunto de procesos y métodos que una organización implementa para asegurar el cobro de los servicios ofrecidos a sus clientes, con el fin de recuperar la liquidez derivada de créditos otorgados, esta gestión no solo busca recuperar el efectivo, sino que también promueve una relación positiva y continua con el cliente, de igual forma, señalan que una administración eficiente de las cuentas por cobrar debe estar integrada a sistemas tecnológicos bancarios, permitiendo optimizar la captación de efectivo, facilitar el financiamiento de las ventas y mejorar la eficiencia en la cobranza de facturas pendientes.

Aunque la gestión de cobranza representa un riesgo, también es una oportunidad para el crecimiento empresarial, si el cobro no se realiza en un tiempo prudente, la empresa podría enfrentar problemas de liquidez, lo que obliga a la organización a buscar alternativas para compensar el ingreso faltante, de este modo, el objetivo de las empresas debe ser minimizar estos riesgos a través de la creación de políticas, normas y estrategias que fomenten el compromiso de pago por parte de los clientes, estas políticas no solo benefician a la empresa al asegurar un flujo de ingresos más estable, sino que también ofrecen ventajas a los clientes, al permitirles establecer fechas de pago claras y optar por incentivos como descuentos por pronto pago, lo que fortalece su historial crediticio con la empresa (Coral, 2023).

Para finalizar se menciona el estudio elaborado por Carriel (2019) que explica que la gestión de cobranza implica un conjunto de acciones orientadas a recuperar los créditos concedidos a los clientes de manera rápida y eficiente, con el objetivo de transformar los activos exigibles en efectivo, esta práctica busca maximizar el rendimiento sobre la inversión, obteniendo un equilibrio entre los índices de rotación y los márgenes de utilidad, lo que resulta fundamental para la sostenibilidad de la empresa.

Políticas de Crédito. Se lo define como un conjunto de normas, parámetros y lineamientos que se deben seguir al otorgar crédito comercial; la persona encargada de aprobar los créditos tiene como responsabilidad de supervisar que todas estas políticas se apliquen correctamente (Requiz, 2020).

Por otro lado, Menor (2019) identifica tres tipos de políticas de cobranza, las cuales son, política restrictiva, que se caracteriza por la concesión de créditos a corto plazo y reglas estrictas para su otorgamiento, acompañadas de una gestión agresiva de cobros, este enfoque busca reducir las pérdidas por cuentas incobrables; políticas liberales, son más flexibles y suelen tener en cuenta factores como la competencia, los requisitos para el crédito y el cobro, son menos exigentes, lo que puede aumentar las cuentas por cobrar, pero también incrementa el riesgo de cuentas incobrables; por último las políticas racionales, se enfocan en un equilibrio entre el crédito otorgado y la capacidad de recuperación, buscando mejorar el rendimiento de la empresa.

El implementar este indicador en el desarrollo del estudio se podrá establecer los criterios para la concesión de crédito, determinando quién es elegible y bajo qué

condiciones, por lo tanto, unas políticas de crédito bien definidas ayudan a la clínica a minimizar el riesgo de cuentas incobrables y a asegurar que solo se otorguen créditos a clientes con capacidad de pago, mejorando la sostenibilidad financiera

Procedimientos de Cobranzas. Estos son estrategias aplicadas para recuperar cuentas que han llegado a su fecha de vencimiento, estos procedimientos pueden incluir el envío de correos, llamadas telefónicas, visitas programadas e incluso acciones legales si es necesario (Munton, 2020).

Además, lo mencionado por Cárdenas et al (2020) destacan la importancia de contar con un manual de requisitos al otorgar crédito, de forma que se puede evitar la falta de formalidad en este proceso, lo cual, puede generar riesgos crediticios y afectar los ingresos de la entidad.

A través de los procedimientos de cobranza claros y bien estructurados se asegura que las cuentas por cobrar sean gestionadas de manera eficientes y consistentes, al implementar pasos definidos para la recuperación de deuda, la clínica puede mejorar su tasa de éxito en cobros y disminuir la probabilidad de cuentas vencidas, lo que optimiza el flujo de caja.

Flujo de Caja. Es una herramienta utilizada por los ejecutivos financieros para analizar si una empresa tiene suficiente capital para cumplir con sus obligaciones; el establecer un adecuado control del flujo de efectivo implica considerar todos los ingresos, incluyendo las operaciones comerciales, actividades cotidianas o subvenciones, y evaluar los gastos relacionados (Flores et al., 2021).

Continuando con lo mencionado por Castro (2021) se afirma que es fundamental que las empresas controlen diariamente su flujo de caja, iniciando sus labores, con un claro conocimiento del efectivo disponible para las actividades programadas.

El seguimiento del flujo de caja es esencial para garantizar que la clínica tenga suficientes fondos disponibles para cubrir sus operaciones, siendo así que un buen control de los créditos, reflejados en el flujo de caja, permite anticipar problemas financieros y ajustar las políticas de cobro para mantener la estabilidad económica.

Periodo Promedio de Cobro. Se lo define como la última fase del ciclo de efectivo, que abarca desde la venta a crédito de productos terminados hasta el

momento en que se recibe el pago por dichas ventas, una vez que la empresa cobra este efectivo, el ciclo llega a su fin, permitiéndole volver a poner en el mercado nueva mercancía (Mires, 2022).

De igual forma, Tomalá (2021) indica que el periodo promedio de cobro comienza con la gestión del crédito otorgado a los clientes y finaliza con la recepción y procesamiento de los pagos, por lo que, el objetivo principal en la administración de las cuentas por cobrar es lograr que los pagos se realicen lo más pronto posible, evitando al mismo tiempo que el uso de métodos de cobro que son muy estrictos afecten negativamente las ventas o la relación con los clientes, la clave está en mantener un equilibrio entre rapidez en el cobro y una adecuada satisfacción del cliente.

Con este indicador se podrá medir el tiempo que tarda la clínica en cobrar sus créditos otorgados, dado que, un periodo de cobro prolongado puede impactar negativamente en la liquidez de la organización, por lo que, un monitoreo eficiente permite evitar retrasos y mejorar los procesos de gestión de crédito y cobranza.

Liquidez. Se la define como la capacidad de un activo para transformarse en efectivo en un corto período de tiempo, sin que sea necesario reducir su precio para facilitar la venta, esta característica es crucial en la en la gestión financiera, debido a que determina cuán rápido se puede convertir un activo en otro o en dinero, además el grado de liquidez de un activo se mide por la rapidez con la que puede ser vendido o intercambiado, los activos más líquidos, como el efectivo, se puede transferir con facilidad y sin riesgo significativo de depreciación, en este sentido, el dinero en efectivo representa el activo más líquido, dado que su intercambiabilidad es inmediata y universal, permitiendo a las organizaciones y a los individuos cumplir con sus obligaciones financieras en cualquier momento sin perder valor (Chila y Holguín, 2023).

Por otro lado, Carriel (2019) indica que el riesgo de liquidez se refiere a la posibilidad de que una empresa enfrente pérdidas significativas al tener que vender activos a precios reducidos para obtener los recursos necesarios y cumplir con sus obligaciones financieras, este riesgo puede surgir en situaciones donde la disponibilidad de efectivo se vea comprometida, obligando a la compañía a liquidar activo de forma apresurada, por lo que, la gestión del riesgo de la liquidez implica un

análisis exhaustivo de la estructura financiera de la empresa, esto incluye la evaluación y control de los posibles cambios que podrían impactar negativamente en los estados financieros.

Al utilizar este indicador dentro de la investigación, se podrá determinar la capacidad de la clínica para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, además de que se podrá evaluar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez general de la organización.

Rotación de las Cuentas por Cobrar. Este ratio mide la frecuencia con la que una empresa cobra sus créditos, este índice financiero ayuda a calcular el período promedio en que se otorgan los préstamos a los clientes y es clave para evaluar las políticas de crédito y cobranza (Terry, 2021).

Finalmente se resalta el estudio de Morillo y Llamo (2019) donde añaden que este ratio también refleja el tiempo que se tarda en convertir las cuentas por cobrar en efectivo, un factor esencial para que una empresa mantenga un flujo de caja saludable y pueda cubrir sus costos operativos sin inconvenientes, debido a que, una alta rotación asegura que la empresa no tenga problemas de liquidez para enfrentar sus obligaciones financieras.

El medir cuántas veces la clínica cobra y renueva sus cuentas por cobrar durante un periodo, determina si tiene una alta rotación lo que indicara que su recuperación es rápida y optima, lo que mejora el flujo de caja y liquidez, por otro lado, una rotación baja sugiere ineficiencias en el proceso de cobranza, aumentado el riesgo financiero.

Control Interno

Basado en el trabajo investigativo de Carrillo (2019) se afirma que un sistema de control interno está compuesto por políticas y procedimientos diseñados para garantizar, de manera razonable, que la empresa logre sus objetivos, estas políticas, conocidas como controles, conforman el sistema de control interno de la entidad. Para su diseño, la administración persigue tres objetivos principales, la confiabilidad de los informes financieros, la eficiencia operativa y el cumplimiento de las normativas vigentes, en este sentido, los sistemas de control interno se estructuran con el propósito de alcanzar dichos objetivos.

Además, el control interno es un proceso mediante el cual el consejo de administración, la dirección y el personal de la organización evalúan las operaciones con el fin de asegurar su efectividad y eficiencia, este proceso facilita el logro de objetivos claves, como el rendimiento, la rentabilidad y la protección de los activos, contribuyendo a garantizar la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes, políticas y normativa aplicables (Rodríguez, 2019).

Finalizando con Peña et al. (2019) destacan que el control interno administrativo es fundamental para las empresas, permitiendo establecer procedimientos que aseguran la confiabilidad de la información, según el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, el control interno administrativo se refiere al conjunto de métodos y medidas organizativas adecuadas de las políticas gerenciales, facilitando la identificación de desviaciones entre los objetivos previstos y los resultados reales, lo que permite tomar las acciones correctivas necesarias.

Características. En su perspectiva, Picúas (2023) sostiene que el control interno es un proceso clave que permite evaluar la gestión eficaz y eficiente en instituciones tanto públicas como privadas, este proceso tiene como objetivo cumplir metas a corto y largo plazo mediante operaciones que agrupan actividades destinadas a proteger y transparentar la administración de los recursos financieros públicos.

Por consiguiente, el control interno se compone de una serie de acciones continuas y coordinadas, ejecutadas por todos los miembros de una organización, para lograr su visión y objetivos, para ello, es necesario prevenir la pérdida de bienes, contar con información financiera confiable y asegurar que las actividades empresariales cumplan con las leyes y regulaciones vigentes (Celmi, 2019).

Este indicador señala, la confiabilidad de la información financiera en la gestión de cuentas por cobrar lo que permite un control interno bien estructurado, lo que facilita la detección temprana de irregularidades en los pagos y asegurar que las políticas de crédito y cobro se sigan rigurosamente, esto optimizará el flujo de caja y la liquidez de la clínica.

Clasificación del Control Interno. De acuerdo con Gómez y Barbeito (2019) se distinguen dos tipos principales de control interno; el primero es el control interno contable, que abarca los métodos y procedimientos diseñados para proteger los activos

de la empresa y garantizar la fiabilidad de los sistemas contables, no se limita solo a las normas contables, sino que también se extiende a los procedimientos que impactan en la situación financiera y la calidad de la información generada; por otro lado, el segundo que es el control interno administrativo, está orientado a la eficiencia operativa y asegura que se cumplan las directrices de la dirección, enfocándose en operaciones que no inciden directamente en los estados financieros, pero que repercuten en la gestión general del negocio.

Por lo tanto, el control interno no solo ayuda a que los equipos de trabajo alcancen sus objetivos, sino que también permite identificar síntomas de problemas antes de que estos se conviertan en grandes obstáculos; el control preventivo permite enfrentar riesgos de manera proactiva y asegura que la organización cumpla con objetivos de eficiencia, transparencia y resguardo de los recursos (Vega y Marrero, 2021).

Esta clasificación ayuda a enfocar los esfuerzos de control en los puntos críticos, asegurando que los errores o fraudes se detecten, y corrijan de manera oportuna, además, la detección de deficiencias antes que generen problemas dentro de la clínica, mejorará los mecanismos de gestión de las cuentas por cobrar.

Modelos de Control Interno. Mancero y Pazmiño (2020) señalan que el modelo COSO I es ampliamente reconocido, tanto en el ámbito público como privado, como el principal estándar de control interno, este modelo abarca desde la planificación hasta el monitoreo, cambiando la evaluación de resultados a un enfoque integral que toma en cuenta todas las fases operativas; por otro lado, el modelo COSO-ERM, incluye la gestión de riesgos, optimizando los recursos y productividad de una organización, y previniendo fraudes, errores y violaciones a normativas contables y fiscales.

Por otro lado, el modelo COCO (Criteria of Control Board), que se centra en el control interno financiero propone 20 criterios para diseñar, evaluar y controlar los procedimientos organizacionales; al contrario de otros modelos, como COCO que hace énfasis en la simplicidad y en una estructura flexible, permitiendo ajustes según la percepción y necesidades de la entidad, con un enfoque integral que abarca tecnología, valores y comunicación abierta (Solis y Llamuca, 2020).

Este indicador proporciona una estructura integral para evaluar y mejorar el control interno, permitiendo una evaluación sistemática de cada aspecto clave en la gestión de cuentas por cobrar, lo que facilita la identificación de debilidades en los diversos procesos, mejorando la eficiencia operativa.

Métodos de Control Interno. Merigildo (2024) plantea tres métodos de evaluación del sistema de control interno; el primero es el método del cuestionario, que se basa en la formulación de preguntas dirigidas a los directivos y empleados de diversas áreas de la empresa, las respuestas afirmativas indican fortalezas en el control interno, mientras que las respuestas negativas evidencian debilidades; el segundo método es el descriptivo, que se centra en detallar los procedimientos y características del sistema de control interno, clasificando las actividades y mencionando los registros y formularios utilizados, este método es adecuado para auditorías en pequeñas empresas y requiere que el auditor tenga experiencia suficiente para obtener la información relevante a través de encuestas y entrevistas; finalmente, el método del flujograma se presenta como una representación gráfica de los procedimientos y actividades que deben llevarse de las funciones, procesos y registros administrativos.

Por lo cual, la evaluación del control interno debe ser oportuna, medible y disciplinada; siendo el modelo COSO el enfoque más utilizado, que consta de cinco componentes esenciales, empezando con el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, culminando con la supervisión y monitoreo, estos aspectos permiten un diagnóstico profundo de la entidad para implementar controles efectivos y gestionar riesgos de manera eficiente (Huiman, 2022).

La implementación del modelo COSO I asegura que se detecten posibles áreas problemáticas en la gestión de cuentas por cobrar, como errores en facturación o cobros atrasados, de manera que se mejora la toma de decisiones y la efectividad en la recuperación de ingresos, evitando la acumulación de cuentas vencidas.

Componentes del Coso I

En el estudio de Guerrero (2023) afirma que el control interno se estructura en varios componentes claves, que son, el ambiente de control, la evaluación de riesgo, las actividades de control, la información y comunicación y la supervisión y monitoreo, estos elementos permiten a la entidad evaluar su nivel de confianza y medir

los riesgos asociados, especialmente, en las cuentas por cobrar, donde pueden identificarse errores y riesgos en el proceso de cobro, lo que lleva a una mejora en los procedimientos y políticas implementadas.

También, la relevancia del modelo COSO, es ampliamente reconocido a nivel global como una de las principales referencias en control interno, es el modelo que ha evolucionado, ampliando su enfoque para abarcar desde la planificación hasta la ejecución y monitoreo, permitiendo una evaluación integral del sistema de control interno, en lugar de centrarse únicamente en los resultados finales (Yagual, 2023).

Asimismo, Chuquiana (2024) menciona que el marco del COSO establece cinco componentes esenciales para un control interno efectivo, los cuales son, ambiente de control, actividades de control, evaluación de riesgo, procedimientos de información y comunicación, y actividades de monitoreo, estos componentes forman la base para un control interno que asegura la eficiencia operativa y la minimización de riesgos.

Ambiente de Control. De acuerdo con lo mencionado con Aybar (2021), el primer componente del estudio COSO se enfoca en establecer un entorno que fomente e influya en las actividades del personal con respecto al control interno, este entorno es fundamental, porque sobre él se sostienen los otros cuatro componentes, que son, igual de esenciales para el correcto funcionamiento del sistema de control interno.

Además, el ambiente de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que forman la base del sistema de control interno de una organización, este componente es clave, dado que abarca los valores éticos, la integridad y las políticas de la entidad, asegurando que las responsabilidades de supervisión se cumplan adecuadamente, es la base que influye en la actitud de los empleados hacia el control interno y la gestión empresarial (Rodríguez, 2019).

Un ambiente de control sólido minimiza el riesgo operativo al garantizar que las políticas de crédito y cobro sean respetadas, además fomenta la responsabilidad y la transparencia en la administración financiera, lo que contribuye a la estabilidad económica y al cumplimiento de los objetivos financieros de la clínica.

Evaluación de Riesgo. Por su parte, Abad y Piscoya (2022) explican que uno de los componentes clave en el control interno es garantizar la elaboración de

información financiera confiable, lo que implica la identificación y análisis de riesgo asociados a errores materiales, este componente se basa en tres principios, los cuales son, los objetivos de la información financiera, los riesgos relacionados con dicha información y el riesgo de fraude, por lo que, su propósito es analizar y detectar riesgos relevantes para la organización, lo que permite medir y limitar sus posibles impactos, organizando los resultados que influyan en los objetivos de la empresa.

De forma que, el riesgo se refiere a la posibilidad de que un evento afecte negativamente la consecución de los objetivos de la empresa, por lo que la evaluación del riesgo es un proceso continuo y dinámico que busca identificar y analizar estos riesgos en relación con los niveles de tolerancia previamente establecidos, esta evaluación es esencial para decidir cómo gestionar los riesgos y minimizar sus impactos (Carrillo, 2019).

El evaluar los riesgos relacionados con el retraso de los pagos de pacientes o aseguradoras es fundamental para anticipar problemas financieros, al identificar estos riesgos, la clínica puede implementar estrategias para mitigarlos, como políticas de cobro más estrictas o la mejora de los procedimientos de facturación, asegurando que se mantenga un flujo constante de ingresos y se reduzca las pérdidas financieras.

Acciones de Control. En cuanto a Rivera (2020) destaca que las actividades de control se aplican en todos los niveles de la organización, cubriendo tanto las distintas etapas de los procesos de negocio como el entorno tecnológico, estas actividades son un mecanismo clave para asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Por lo tanto, es fundamental establecer políticas y procedimientos específicos que ayuden a mitigar los riesgos identificados, estas medidas deben proporcionar una seguridad razonable de que las acciones necesarias para abordar los riesgos se implementan de manera efectiva, garantizando la eficiencia en los procesos (Castañeda, 2021).

Estas actividades garantizan que cada transacción de crédito sea aprobada adecuadamente y que las cuentas se revisen regularmente para detectar y corregir errores, esto contribuye a la precisión en la facturación y el cobro, lo cual es crucial para evitar acumulaciones de cuentas vencidas, además, las actividades de control fortalecen la disciplina operativa, asegurando que las cuentas por cobrar no se conviertan en deudas incobrables.

Información y Comunicación. Tómalá (2021) enfatiza que la información es fundamental para controlar adecuadamente una entidad y tomar decisiones acertadas en cuanto a la obtención, uso y aplicación de recursos, por lo tanto, los estados financieros son una parte crucial de esta información y debe elaborarse siguiendo políticas y procedimientos adecuados para asegurar la eficiencia en los procesos.

Por otro lado, la información dentro de una organización debe ser recopilada, analizada y compartida en tiempo oportuno para que cada miembro de la empresa pueda desempeñar sus funciones de manera adecuada, los sistemas de comunicación generarán informes que incluyen datos sobre operaciones, finanzas y cumplimiento normativo, lo que permite una gestión y control adecuado para del negocio (Guerrero, 2023).

La información y comunicación eficaz garantiza que todos los departamentos de la clínica involucrados en la gestión de cuentas por cobrar tengan acceso a datos actualizados y precisos, un sistema adecuado de información permite monitorear el estado de los créditos, facilitando la toma de decisiones en cuanto a políticas de cobro y ajustes necesarios.

Supervisión y Monitoreo. Para Caballero (2022) la supervisión es esencial para monitorear y seguir el desarrollo de las actividades en cada uno de los componentes del control interno, este proceso de supervisión también contribuye a identificar áreas de mejora y asegurar que las estrategias implementadas funcionen adecuadamente, ayudando a la organización a alcanzar sus metas.

Por lo tanto, la supervisión garantiza que los controles internos sean efectivos a lo largo del tiempo, este proceso se realiza mediante un seguimiento continuo y evaluaciones periódicas, facilitando ajustes necesarios para asegurar que los controles sigan siendo útiles y eficientes en el futuro (Yagual, 2023).

El monitoreo regular de las cuentas por cobrar ayuda a identificar problemas recurrentes, como el retraso en los pagos, y a implementar soluciones antes de que afecten gravemente la liquidez de la clínica, además, la supervisión asegura que las políticas y procedimientos de cobro se apliquen consistentemente, reduciendo la posibilidad de pérdidas por cuentas vencidas o incobrables.

Teoría del dinero y del crédito

De acuerdo con Morales (2024), la teoría monetaria expuesta en *Die Theorie des Geldes und der Umlauf Mittel* (la teoría del dinero y de los medios fiduciarios), obra que fue publicada en 1912 por Ludwig Von Mises, se consolidó como un hito fundamental en la comprensión del dinero y el crédito, su análisis fue comentado por John Maynard Keynes en 1914, sentando las bases de una discusión que sería revisada en años posteriores, especialmente en la teoría del dinero y del crédito; la obra de Mises se desarrolló en un contexto donde era crucial entender fenómenos como la inflación, la expansión de la masa monetaria y el rol emergente de los bancos centrales en las economías modernas, en su propuesta, el dinero no es simplemente una construcción legal o estatal, sino un medio de intercambio basado en la aceptación social, su valor deriva de su función en el mercado, Mises argumenta que el dinero, en su esencia, representa un bien intercambiable que facilita las transacciones, aunque su forma haya evolucionado a través del tiempo, incorporando sustitutos como billetes o cheques, esta teoría también toca aspectos claves como la inflación, la propiedad privada y a función de los bancos en el sistema financiero, por lo que sostiene que el interés se entiende como un descuento de bienes futuros en favor de bienes presentes, reflejando el valor temporal del dinero, este enfoque teórico adquirió aún mayor relevancia después de la Segunda Guerra Mundial, cuando el Keynesianismo empezó a dominar la política económica global, y las ideas de Mises se posicionaron como una visión alternativa sobre el rol del dinero y su impacto en la economía.

Teoría de recursos y capacidades

La teoría de los recursos y capacidades, que comenzó a desarrollarse en la década de 1980, se centra en el análisis de las relaciones organizacionales como un medio para fomentar la innovación y formular estrategias que aseguren el crecimiento y la sostenibilidad de las empresas frente a la competencia, esta perspectiva enfatiza la importancia de los recursos, tanto tangibles como intangibles, que posee una organización, los recursos tangibles incluyen elementos físicos como maquinaria, infraestructura, materia prima y tecnología, por otro lado, los recursos intangibles abarcan el capital humano, que comprende la capacitación, el aprendizaje y el conocimiento de los empleados, así como el capital organizacional, que se refiere a la estructura y planificación interna, así como a las relaciones formales e informales dentro de la empresa. Por lo tanto, la clave para generar una ventaja competitiva radica

en cómo se utilizan y gestionan estos recursos, debido a que una adecuada combinación y ejecución de los recursos disponibles pueden conducir a la formulación de estrategias efectivas, además, los procesos organizacionales desempeñan un papel crucial en la consecución de los objetivos establecidos, la sinergia entre la correcta utilización de recursos y la optimización de procesos es fundamental para alcanzar la eficiencia y eficacia, lo que a su vez se traduce en mayores beneficios económicos para la empresa (Martínez et al., 2020).

Teoría del crédito comercial

Por su parte, Astarita (2020) menciona que la teoría marxista del crédito analiza su papel en el desarrollo del sistema capitalista, señalando tanto sus beneficios como sus riesgos inherentes, en términos de ventajas, el crédito facilita el crecimiento de la producción al generar una tasa promedio de ganancia y reducir los costos de circulación, al incrementar la velocidad de circulación del dinero, y reducir los costos de circulación, con esto el crédito acelera la rotación de mercancías y permite movilizar capitales ociosos hacia sectores productivos, lo que impulsa la actividad económica y optimiza el flujo de capital. Sin embargo, Marx también advierte sobre las desventajas del crédito, debido al exceso de especulación y la falta de límites en la expansión crediticia pueden conducir a crisis económicas, cuando el crédito se extiende sin restricciones aumenta el riesgo de sobreproducción, lo cual puede desembocar en crisis de deuda y recesión al elevar los niveles de endeudamiento en la sociedad, además, el concepto de apalancamiento es el crédito enfatiza los riesgos de financiar la actividad económica mediante deudas que pueden resultar impagables, conduciendo a la liquidación de bienes para cubrir las obligaciones. Por tal, dentro del capitalismo existen principalmente dos tipos de créditos; el crédito bancario y el crédito comercial; el crédito comercial facilita el intercambio y financiamiento entre empresas y se representaba tradicionalmente por instrumentos como las letras de cambio, que representa una promesa de pago futuro; por consiguiente, el crédito bancario, implica anticipos de dinero que los bancos o prestamistas otorgan a empresarios y comerciantes, para que puedan invertir en sus actividades, en este marco, Marx sostiene que la tasa de interés, aunque central en las finanzas, no siempre refleja los ciclos del crédito, pues opera de manera relativamente independiente a la producción y al mercado, marcando un costo adicional sobre el capital que contribuye a las complejidades del sistema capitalista.

Teoría del financiamiento

Esta perspectiva, alineada con teorías monetarias heterodoxas, define el dinero como una relación social basada en la deuda, donde el valor del dinero surge de su aceptación como medio de pago, no de su existencia física al momento de realizar un transacción, en este enfoque, el dinero es endógeno, es decir, su oferta está determinada por la demanda de crédito en la economía y no es neutral, pues influye directamente en la actividad económica, así el dinero se crea a partir de la necesidad de financiar gastos o inversiones, los cuales se cubren mediante pagos periódicos o al final del periodo acordado, esto implica que la liquidez necesaria para cubrir los gastos se genera y provisiona antes de que se realicen las transacciones. Este marco rechaza los supuestos tradicionales de pleno empleo, la flexibilidad de precios y la idea de que los mercados son competitivos y de que la oferta determina la demanda, en cambio, sostiene que es el gasto lo que impulsa el uso de factores productivos, y que la relación entre financiamiento, producción, ingreso y ahorro son condiciones fundamentales para el proceso productivo, es decir, el financiamiento inicial facilita la producción, y el ingreso generado permite tanto el consumo como el ahorro, los cuales son esenciales para sostener y expandir la economía, este enfoque recalca que la demanda efectiva asegura la utilización de recursos productivos, en lugar de depender de un equilibrio automático en los mercados (Levy, 2019).

De este modo, las teorías y conceptos presentados en este estudio destacan como un sistema sólido de control interno en las cuentas por cobrar se beneficia de enfoques como la teoría de recursos y capacidades, el crédito comercial, el financiamiento y del dinero y del crédito, por ejemplo, la teoría de recursos y capacidades, centrada en la gestión eficiente de activos tangibles e intangibles, complementa la administración de las cuentas por cobrar al optimizar la liquidez y la estabilidad financiera; por su parte, la teoría del crédito comercial aborda la importancia de un control efectivo para reducir la morosidad y asegurar un flujo de ingresos estable, mientras que la teoría del financiamiento refuerza la necesidad de políticas adecuadas de cobranza para mantener la liquidez que sustenta el ciclo productivo; del mismo modo, la teoría del dinero y del crédito subraya el valor del efectivo en circulación y su rol en la estabilidad financiera, lo que es crucial en la gestión de este activo financiero para evitar problemas en la entrada de ingresos; finalmente, los modelos de control interno, como el COSO, aplicados en la supervisión

de cuentas por cobrar, busca minimizar riesgos de impago y garantizar el flujo constante de ingresos alineándose con los principios de la teoría del crédito comercial, en conjunto, estos enfoques teóricos proporcionan una estructura integral para gestionar eficientemente las cuentas por cobrar, optimizando los recursos financieros de la organización y protegiéndola frente a posibles crisis de crédito.

La aplicación de estas teorías y conceptos al caso de la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa en el contexto de su control interno de cuentas por cobrar permitiría estructurar un sistema robusto para mejorar su estabilidad financiera y eficiencia operativa; la teoría de recursos y capacidades ayudará a la clínica a optimizar sus recursos humanos y tecnológicos, promoviendo un gestión eficiente de sus cuentas por cobrar y fortaleciendo la capacidad de su personal para identificar y gestionar deudas de forma ágil; la teoría de crédito comercial subraya la importancia de establecer políticas de crédito y cobro claras, adecuadas para minimizar la morosidad en los clientes o aseguradoras, permitiendo a la entidad mantener un flujo de efectivo constante que asegure la cobertura de sus gastos operativos; en cuanto a la teoría de financiamiento, esta respalda la necesidad de que la clínica implemente prácticas que aseguren la disponibilidad de efectivo para el cumplimiento de sus obligaciones y actividades esenciales reduciendo así la necesidad de recurrir a endeudamientos externos; además, la teoría del dinero y del crédito enfatiza el valor de contar con políticas que garanticen la rápida conversión de créditos en efectivo, mejorando la estabilidad financiera de la organización.

Fundamento Legal

Ley de Régimen Tributario Interno

Con respecto a la Ley del Régimen Tributario Interno (2023) en su capítulo IV denominado Depuración de Ingresos, primera sección de las Deducciones, expresa:

Art 11.- 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.

Dentro de los créditos incobrables se realizará la eliminación determinada con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la

parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido de acuerdo con lo establecido en el Reglamento.

No se determina con carácter de créditos incobrables a los créditos otorgados por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades vinculadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado (p. 19).

Reglamento Para la Aplicación de la Ley del Régimen Tributario Interno

En el artículo 28 del Reglamento para la aplicación de la Ley del Régimen Tributario Interno (2023), numeral 3 cuentas incobrables menciona:

La deducibilidad de los valores registrados en el deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal y originados en operaciones del giro ordinario del negocio, registrados conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites establecidos en la Ley. También dentro de la eliminación definitiva de los créditos incobrables se efectuará con cargo al valor de deterioro acumulado y, la parte no cubierta, con cargo a los resultados del ejercicio, y se haya considerado una de las siguientes condiciones: 32

- Constar como tales, durante dos (2) años o más en la contabilidad;
- Haber pasado más de tres (3) años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- Encontrarse prescrito en la acción para el cobro del crédito;
- Se declara en quiebra o insolvencia del deudor; y,
- Si el deudor es una sociedad que haya sido liquidada.

Los créditos incobrables que cumplan con una de las condiciones establecidas en la ley serán eliminados con cargos a esta provisión y, en la parte que superen, con cargo a los resultados del ejercicio en curso.

En el artículo 37 del Reglamento a la Ley del Régimen Tributario Interno (2023), en relación con el nombre comercial de Laboratorio de Larvas y Maduración Lobo Marino siendo una persona natural obligada a llevar contabilidad en lo que explica:

Las personas naturales y las sucesiones indivisas que obtengan rentas objeto de este impuesto incluidas las actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes, otros trabajadores autónomos, y demás personas que obtengan rentas de capital distintas de las mencionadas en el siguiente inciso, y que operen con un capital propio que al inicio de sus actividades económicas o al 1o. de enero de cada ejercicio impositivo hayan sido superiores a ciento ochenta mil (USD 180.000) dólares de los Estados Unidos de América o cuyos ingresos anuales del ejercicio fiscal inmediato anterior, hayan sido superiores a trescientos mil (USD 300.000) dólares de los Estados Unidos de América o cuyos costos y gastos anuales, imputables a la actividad económica, del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a doscientos cuarenta mil (USD 240.000) dólares de los Estados Unidos de América. Se entiende como capital propio, la totalidad de los activos menos pasivos que posea el contribuyente, relacionados con la generación de la renta. (pp. 63-64).

Norma de Control Interno

En el art 405-10 de las Normas de Control Interno (2023) conciliación y constatación informa:

Permitirá mediante el análisis comprobar que los anticipos y cuentas por cobrar estén debidamente registrados y que los saldos correspondan a transacciones efectivamente elaboradas.

Los valores pendientes de cancelación serán detallados mensualmente y al final de cada ejercicio fiscal, por parte del encargado de las recaudaciones y del ejecutivo máximo de la unidad de administración financiera para determinar la morosidad, las gestiones de cobro realizadas, los derechos y la antigüedad del saldo de las cuentas.

Se verifica mediante el análisis mensual la eficiencia de la recaudación de las cuentas incobrables. Para la finalización del cierre contable del ejercicio fiscal, se efectuarán los ajustes y regulaciones que permitan eliminar los saldos de las cuentas que utilizan, entre otras: la de anticipos de fondos (incluidas las de fondos rotativos, cajas chicas, fondos a rendir cuentas y fondos para fines específicos), las provisiones para incobrables, entre otras, a fin de solventar los problemas encontrados y superarlos de manera oportuna, fomentando así impedir la prescripción o incobrabilidad de los valores.

En asunto de determinar alguna alteración en el saldo de las cuentas, éste será investigado y analizado para efectuar las acciones correctivas y los ajustes que merezca. El encargado de la unidad de administración financiera, por lo menos una vez al año, informará a los deudores los estados de cuenta de los movimientos y saldos

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Diseño de la investigación

Enfoque Mixto

Para este proyecto se estableció un enfoque cualitativo, con el cual, se pudo comprender y analizar los procesos que se utilizan para la gestión de las cuentas por cobrar dentro de la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, estos datos se lograron recolectar, con la implementación de una entrevista, desarrollada en colaboración con el financiero y el gerente general, con el fin de obtener información detallada sobre este activo.

Además se implementó un enfoque cuantitativo, de modo que se recopiló y se analizó datos financieros, con énfasis en elementos medibles de control interno relacionados con las cuentas por cobrar, mediante la aplicación del cuestionario de evaluación de control interno COSO I se pudo profundizar el análisis, brindando una visión detallada sobre los aspectos financieros, además, facilitó la evaluación de los niveles de confianza y riesgo dentro de la entidad con respecto a las cuentas por cobrar, el uso de este enfoque permitió no solo la obtención de cifras claras, sino también una validación más precisa de la efectividad de los controles internos implementados en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa.

Alcance de la Investigación

Por otro lado, se determinó un alcance descriptivo, con el cual se pudo documentar y entender los componentes y características del control interno de las cuentas por cobrar, brindando un análisis claro y preciso sobre el manejo que se le da a este activo financiero dentro de la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, además se inspeccionó la implementación de políticas, así como el cumplimiento de estas, referentes a las cuentas por cobrar, con el fin de alcanzar el objetivo de estudio.

Diseño de la Investigación

Además, se utilizó un diseño de investigación no experimental, lo que facilitó una visión auténtica y sin alteraciones, sobre la situación actual de las cuentas por cobrar de la Clínica. De igual manera se implementó un diseño transversal, evaluando el estado de los créditos otorgados por la entidad al finalizar el primer semestre del 2024.

Métodos de la Investigación

Los métodos que se utilizaron dentro de esta tesis fueron bibliográfico, inductivo y analítico.

Método Bibliográfico

Se menciona el método bibliográfico por el uso de tesis de grado, artículos científicos, revista y libros que se utilizaron con el fin de recolectar información fundamental y relevante para desarrollar el tema de investigación, con la aplicación de este método se pudo obtener una mejor orientación y comprensión, logrando adquirir conocimientos estructurados sobre las cuentas por cobrar.

Método Inductivo

El siguiente método implementado fue el inductivo, de modo que, al comprender a profundidad los factores que influyen en la eficiencia de la variable en estudio, se llevaron a cabo análisis exhaustivos de los procesos, el manejo de los datos y las estrategias de administración de las cuentas por cobrar dentro de la Clínica Santa Martha, este análisis detallado permitió reconocer áreas en las que se pudo mejorar los procesos implementados para el control de estos créditos, y desarrollar recomendaciones adecuadas para optimizar el control interno en la gestión de las cuentas por cobrar.

Método Analítico

Finalmente, se empleó un método analítico, el cual permitió examinar y analizar cada uno de los componentes de las dimensiones e indicadores relacionados con la variable control interno de las cuentas por cobrar. Permitiendo así comprender el objetivo de estudio principal a través de las evidencias e información obtenidas mediante la aplicación de una entrevista, con la cual se pudo determinar las características y estado de las cuentas por cobrar, de igual forma se implementó el marco COSO I, para poder definir el porcentaje de confianza y riesgo con respecto a este activo financiero.

Población

La población establecida para el desarrollo del estudio se identificó a dos servidores que se relacionan directamente con la gestión de cuentas por cobrar, las cuales son, el financiero, que a su vez cumple con el rol de contador dentro la organización y el gerente general de la Clínica Santa Martha S.A., para este estudio

no se determinó una muestra, dado que se obtuvo una población reducida, por lo que, los instrumentos utilizados para la recolección de datos se aplicaron a la población completa.

Tabla1

Población identificada para el estudio

Nº	Cargo	Cantidad
1	Financiero/ Contador	1
1	Gerente General	1
Total		2

Nota. Se toma como población al financiero y Gerente General por ser las personas con mayor relevancia en la gestión de cuentas por cobrar.

Recolección y Procesamiento de datos

Técnicas de investigación

Entrevista

Con el fin de obtener información detallada sobre las cuentas por cobrar de la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, se aplicó una entrevista a las personas que tiene mayor relación con la gestión de este activo financiero, identificado al financiero, que también realiza las actividades de contabilidad, y al gerente general como los servidores encargados del control de estos créditos.

COSO I

Para poder realizar la recolección de datos se aplicó el modelo de evaluación de control interno COSO I, el cual se desarrolló en colaboración con el encargado del departamento financiero de la clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, este modelo nos permitió conocer los controles que se han llevado para las cuentas por cobrar, además de calcular el grado de confianza y riesgo correspondientes.

Instrumentos de investigación

Guía de entrevista

Están entrevistas estuvieron conformadas por 9 preguntas abiertas cada una, que mencionan temas como las políticas y normas de las cuentas por cobrar, la aplicación del método de antigüedad de saldos, la morosidad, la cartera de crédito, el

cálculo de las cuentas incobrables, entre otros, con las cuales, se recopilaron datos detallados sobre este activo financiero.

Cuestionario COSO I

Este cuestionario implementó un tipo de respuesta dicotómico, siendo las opciones de respuesta SI, NO o No Aplica y estuvo constituido por 27 preguntas las cuales se dividieron en cinco secciones. La primera sección ambiente de control estructurada por cinco preguntas que hacen referencia a las políticas, a la segregación de funciones y código de ética de la entidad en relación con las cuentas por cobrar. La segunda sección evaluación de riesgo, en donde en cinco preguntas se quiere saber cuáles son las medidas que aplica la entidad para identificar y prevenir el riesgo. La tercera sección actividades de control, está constituida por siete preguntas, las cuales mencionan si se realizan revisiones periódicas a las cuentas por cobrar, si se utilizan métodos para evaluar la cartera, entre otros aspectos. La cuarta sección información y comunicación, presenta cinco preguntas, que tienen la finalidad de conocer si existen un adecuado flujo de información entre los involucrados de las cuentas por cobrar, si dicho sistema permite obtener reportes fiables y actualizados entre otros. Finalmente, la quinta sección supervisión y monitoreo, compuesta por cinco preguntas, en donde se quiere saber conocer si se ha llevado una correcta aplicación de los controles para la gestión de cuentas por cobrar, si existe un seguimiento continuo sobre algún cambio en las políticas de las cuentas por cobrar.

Procesamiento de datos

La información que se obtuvo de las entrevistas se registró en un documento Word, definiendo lo más relevante de cada respuesta de los entrevistados, de forma que se almacenan datos específicos, que respaldan el desarrollo del estudio.

Los datos obtenidos a partir del cuestionario COSO I fueron procesados utilizando el programa EXCEL. Esta herramienta facilitó un análisis minucioso de la información recopilada, enfocándose en el control interno de las cuentas por cobrar, se elige EXCEL por su fácil acceso, su capacidad para manejar información cuantitativa de manera eficiente, su función para generar gráfico y su habilidad para organizar los datos de forma precisa.

CAPITULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Análisis de Datos

Para poder realizar el análisis de datos se aplicó dos entrevistas, las cuales, fueron dirigidas a la Financiera y al Gerente General de la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa con el fin de recolectar información detallada sobre las cuentas por cobrar.

Análisis de Entrevista realizada a la Financiera

Esta entrevista se realizó en colaboración con la Lcda. Lorena Santos Financiera de la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa.

Tema: Control interno de las cuentas por cobrar en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, provincia de Santa Elena, cantón La Libertad, año 2024.

Objetivo: Recopilar información sobre las cuentas por cobrar de la Clínica Santa Martha, al término del primer semestre del año 2024, con el fin de identificar el estado en que se encuentran actualmente las cuentas por cobrar de esta institución.

1. ¿Podría usted mencionar cuales son las políticas y normas aplicadas a las cuentas por cobrar de la Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa?

Depende de los contratos, debido a que estos pueden durar 30, 60 o 90 días, una vez establecido el contrato se realiza una revisión cada mes, para verificar el saldo que posee cada empresa, al exceder el tiempo establecido en el contrato se procede a notificar tres veces al cliente, y en caso de no recibir una respuesta, se continua con acciones legales, sin embargo, se evidenció que estas acciones legales, no están cumpliendo con el objetivo de recuperar estos valores, dado que la situación económica de las entidades a las que se demanda, no es óptima para cumplir con los pagos, además, de que estas acciones legales representan un gasto para la clínica, debido a que se deben cancelar los honorarios al abogado, y los costos que conllevan los trámites legales.

2. ¿Podría usted indicar como está conformada la cartera de crédito de la Clínica Santa Marta S.A. Clisamarsa?

La cartera de crédito de la clínica está conformada únicamente por empresas, con las que se llegado a un acuerdo a través de un contrato, las cuales

son, MSP con un valor de \$1'600,000.00, la empresa Privilegio Medicina Prepagada con un saldo de \$5,000.00, ISSFA (Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas) con un saldo de \$12,000.00, y posee un valor de \$36,853.66 que son créditos con empresas pequeñas, estos valores dan un total de \$1'653,853.66 en las cuentas por cobrar.

3. ¿La Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa aplica el método de antigüedad de saldos en los créditos? ¿Podría indicar cuál es el método que utiliza para calcular la cartera vencida?

Si, la empresa lleva un control de los créditos de forma mensual, se verifica si los clientes ya han realizado los depósitos respectivos, en los plazos establecidos en el contrato. Sin embargo, no se realiza un cálculo de la cartera vencida, debido a que siempre se trata de recuperar los valores vencidos, a través de acciones legales, las cuales como ya se mencionó, anteriormente, no han cumplido con la recuperación de estos saldos, generando gastos a la entidad.

4. ¿Podría detallar qué medidas ha tomado la Clínica para reducir el riesgo de morosidad en los pagos de los créditos por parte de los clientes?

Una de las medidas es verificar la liquidez de la empresa con la que se va a realizar el contrato, revisando su historial crediticio, asegurando que sea una entidad que si pueda cumplir con la devolución de la deuda.

5. ¿Qué tan efectiva considera usted que son las técnicas de cobranzas que se utilizan en la Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa? ¿Por qué?

En caso de que no se cancele el valor de la deuda, la clínica le negará la atención a los pacientes de la institución que ha incumplido con el pago, lo que traerá consecuencias a dichas empresas, dado que los clientes cancelan sus seguros, para poder recibir la atención necesaria, y al no recibirla optan por tomar medidas legales. Estos casos son recurrentes en contratos con las empresas públicas.

6. ¿Cada que tiempo usted realiza el cálculo de la rotación de cuentas por cobrar en la Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa?

El cálculo se lo realiza en un periodo de dos a tres meses, con el fin de conocer cómo está el desempeño de los créditos que posee la clínica.

7. ¿Cuál es el tiempo en el que usted realiza las conciliaciones de las cuentas por cobrar de la Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa y cuál es el objetivo de realizar estas conciliaciones?

Se realizan revisiones semanales o mensuales, de manera que se permita la fluidez de los créditos, lo que permitiría un adecuado manejo y procesamiento de estos valores que están pendientes de pago, con el fin de que la institución cuente con un progreso económicamente estable.

8. ¿Para realizar la baja de cuentas incobrables usted se rige a los lineamientos establecidos en la Ley de Régimen Tributario Interno? ¿Podría mencionar cuales son esos lineamientos que se cumplen?

Debido a que la clínica siempre trata de recuperar los créditos que otorga a las entidades, no presenta un registro de las cuentas incobrables, a pesar de que, se observó que existen créditos que no ha podido recuperar, como lo es el crédito pendiente de cobro con el MSP, la empresa Privilegio Medicina Prepagada y el ISSFA, las cuales, por el tiempo que ha pasado, ya se deberían considerar como incobrables.

9. Conociendo que el COSO I es una herramienta mediante la que se puede conocer el nivel de riesgo y confianza de una entidad, además de que proporciona un análisis sólido sobre los controles que se llevan dentro de la organización, y ayuda a aumentar la transparencia y mejora la gestión corporativa, ¿Qué importancia considera usted que tiene la aplicación del COSO I en las actividades que se relacionan con las cuentas por cobrar de la Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa?

Después de dar una explicación sobre el marco COSO I al financiero, expresó que es importante para que se cumplan los lineamientos y mantener el departamento financiero, por lo que, al establecer normativa, reglas, con el fin de evitar un aumento en el riesgo de las cuentas por cobrar, y se considera que se debería aplicar en el departamento financiero.

Análisis de entrevista con la Financiera

De la entrevista con la financiera se pudo conocer que la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa realiza créditos por contratos que tienen un plazo de 30, 60, o 90 días, los cuales al finalizar el contrato se da un seguimiento a los pagos de los clientes para verificar que se cumplan con las políticas que se establecieron en el acuerdo, además se evidenció que la cartera de crédito está conformada por tres créditos que la clínica aún no ha podido recuperar, esto se debe a que la clínica no aplica los procesos de cuentas incobrables, lo que genera que esos valores no se den de baja y sigan ocasionando un perjuicio económico para la entidad, de igual forma, la encargada del departamento mencionó la importancia de la aplicación del marco COSO I dentro de la institución, detallando que es una herramienta fundamental para comprobar el cumplimiento de los lineamientos, reglas, y normas, además, de que ayuda a prevenir el aumento del riesgo.

Análisis de Entrevista realizada al Gerente General

Esta entrevista se realizó en colaboración con Doc. Marcos Pérez Jiménez Gerente General de la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa.

Tema: Control interno de las cuentas por cobrar en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, provincia de Santa Elena, cantón La Libertad, año 2024.

Objetivo: Recopilar información sobre las cuentas por cobrar de la Clínica Santa Martha, al término del primer semestre del año 2024, con el fin de identificar el estado en que se encuentran actualmente las cuentas por cobrar de esta institución.

1. ¿Podría usted mencionar cuales son las políticas y normas aplicadas a las cuentas por cobrar de la Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa?

Los créditos se otorgan únicamente a las instituciones, tanto públicas como privados, a través de una política de contratos para prestar los servicios médicos a crédito, dentro de estos contratos se define el monto, los plazos de pago, la tasa de interés, entre otros aspectos, se agenda una reunión con el representante de la institución y se discuten los aspectos ya mencionados, finalizando con la firma del contrato.

2. ¿Podría usted indicar cuál es el proceso que sigue la Clínica Santa Marta S.A. Clisamarsa para identificar y clasificar las cuentas incobrables?

Al finalizar la vigencia del contrato, se procede a notificar tres veces a la institución con la que se firmó el documento, informando que el contrato a finalizado pero la deuda no ha sido cancelada en su totalidad, en caso de que la empresa no responda a ninguna de las tres notificaciones, se procede a tomar acciones legales, este proceso es con el fin de recuperar el crédito que se otorgó, por lo que, la clínica no realiza el proceso para reconocer las cuentas incobrables, de igual manera, no se realiza el registro de estos créditos vencidos, afectando los Estados Financieros de la entidad.

3. ¿Cuál es el porcentaje de las cuentas por cobrar que se considera incobrable y como se lo calcula dentro de la Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa?

La clínica no cuenta con un indicador con el cual se pueda determinar el porcentaje de las cuentas incobrables, esta situación es una falencia por parte de la administración, lo que genera que se desconozca cual es el monto exacto que pertenece a este rubro de cuentas incobrables.

4. ¿Podría darme el detalle de los desafíos que enfrenta la Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa para poder recuperar los créditos vencidos?

Uno de los principales desafíos a los que se enfrenta la clínica son con las instituciones públicas dada la situación económica actual del país estas instituciones no cuentan con los fondos necesarios para cubrir con los pagos, y en algunas ocasiones estas empresas se declaran en bancarrota, lo que genera un perjuicio económico a la clínica.

5. ¿Qué tan efectiva considera usted que son las técnicas de cobranzas que se utilizan en la Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa? ¿Por qué?

Las técnicas de cobranza cumplen con cierto grado de efectividad, al tener sus protocolos establecidos, se considera a estas técnicas como una herramienta importante para la clínica, dado que a través de estas se recuperará los montos establecidos en los contratos que se firman con los clientes.

6. ¿Cuáles son los métodos que usted aplica para asegurar que dentro de la Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa se registren las cuentas por cobrar de manera precisa y completos?

La clínica al no cuenta con protocolo que le permita identificar la existencia de algún error dentro del registro de las cuentas por cobrar, esto perjudica gravemente a la clínica, porque no se sabría si los saldos registrados son los correctos.

7. ¿Cuáles son las acciones que usted como Gerente General ha tomado para mejorar la liquidez mediante la gestión de las cuentas por cobrar?

Una de las estrategias de gerencia fue el contratar a un abogado, con el fin de que presten ayuda en el proceso de cobranza para asegurar el pago de los clientes, que poseen una deuda por pagar con la clínica.

8. ¿Qué tipos sistemas o controles se ha implementado para detectar y prevenir errores o fraudes en las cuentas por cobrar de la Clínica Santa Martha S.A.?

La clínica no cuenta con sistema de control interno que le permita identificar los errores o fraudes en las cuentas por cobrar.

9. Conociendo que el COSO I es una herramienta mediante la que se puede conocer el nivel de riesgo y confianza de una entidad, además de que proporciona un análisis sólido sobre los controles que se llevan dentro de la organización, y ayuda a aumentar la transparencia y mejora la gestión corporativa, ¿Qué importancia considera usted que tiene la aplicación del COSO I en las actividades que se relacionan con las cuentas por cobrar de la Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa?

Luego de brindar una breve explicación sobre lo que es el marco COSO I, el gerente general consideró que es una herramienta muy importante, por lo que permite tomar decisiones previo a cualquier error o falencia que se ha identificado dentro de la institución, siendo una herramienta importante y fundamental para llevar un control efectivo de las acciones que se realizan en la gestión de las cuentas por cobrar.

Análisis de entrevista al Gerente General

Con la entrevista realizada al Gerente General de la Clínica Santa Martha S.A se observó que la clínica, no realiza el proceso correspondiente de las cuentas

incobrables, debido a que a través de acciones legales busca recuperar los créditos que ha otorgado, no obstante, estos saldos que se mantienen, pueden ocasionar un perjuicio en el flujo de liquidez de la entidad, además, de que se mencionó que la mayoría de los problemas que se presentan en las cuentas por cobrar, están relacionados con entidades públicas, dado que estas depende del estado y debido a la situación económica actual del país no poseen los fondos necesarios para solventar la deuda que adquieren, por otro lado, el Gerente General indico que la clínica no cuenta con controles interno que le permita identificar si las cuentas por cobrar se registran de forma correcta y precisa, finalmente, el gerente consideró que el marco COSO I es una herramienta muy importante, por su función de poder tomar decisión previo a cualquier error o falencia que se ha detectado dentro de la institución, además de su utilidad de llevar un control efectivo de las acciones que se realizan en la gestión de cuentas por cobrar.

Análisis de COSO I

El cuestionario de control interno COSO I, se aplicó, con el fin de obtener información sobre los controles que se han establecidos dentro de la Clínica Santa Martha S.A para la gestión de cuentas por cobrar, los resultados se detallan a continuación por cada uno de sus componentes:

Tabla 2

Nivel de confianza y riesgo

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

Nota: Porcentajes para determinar el nivel de Confianza y Riesgo, a través de la aplicación del marco COSO I

Tabla 3

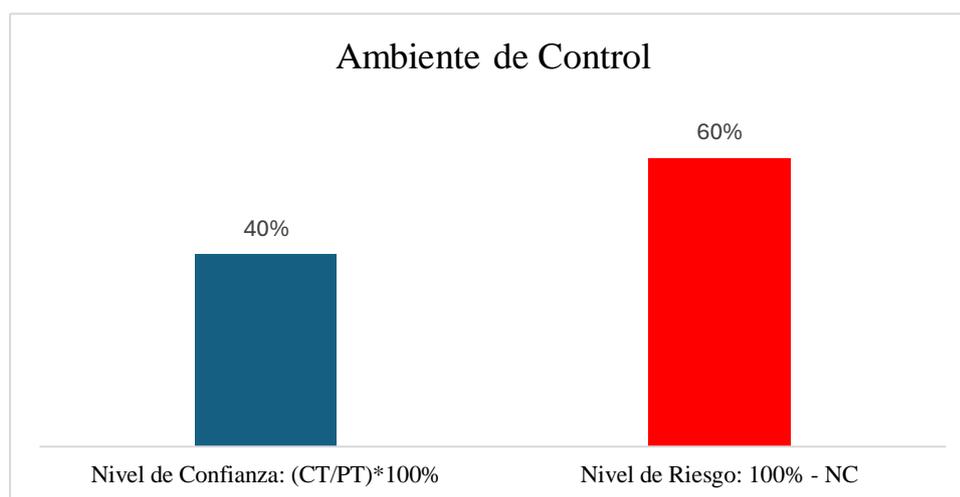
Componente Ambiente de Control

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

Nota: Se determinó el nivel de confianza y riesgo en el componente ambiente de control del COSO I en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa.

Figura 1

Ambiente de Control



Nota: Información Obtenida de las Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa.

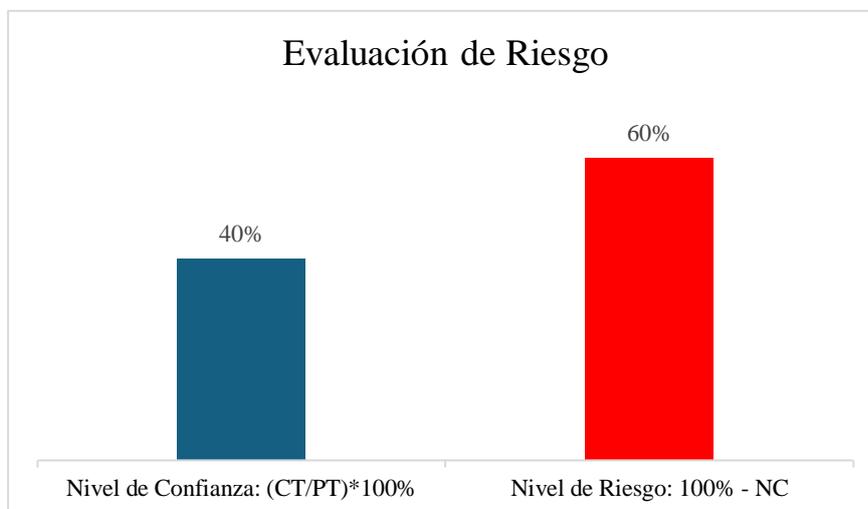
En la tabla 3 se evidencia el componente de ambiente de control, el cual, presentó un nivel bajo de confianza de 40% y un nivel alto riesgo de 60%, estos porcentajes se deben a que la empresa no cuenta con una correcta segregación de funciones, además, no posee un documentación adecuada para respaldar el uso de un código de ética, tampoco, se realizan actualizaciones de las políticas y procesos que se relacionan con la gestión de las cuentas por cobrar, debido a que no se realiza una revisión de estas políticas para asegurar que siguen siendo aptas para llevar un control adecuado de los créditos.

Tabla 4

Componente Evaluación de Riesgo

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

Nota: Se determinó el nivel de confianza y riesgo en el componente evaluación de riesgo del COSO I en la Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa.

Figura 2*Evaluación de Riesgo*

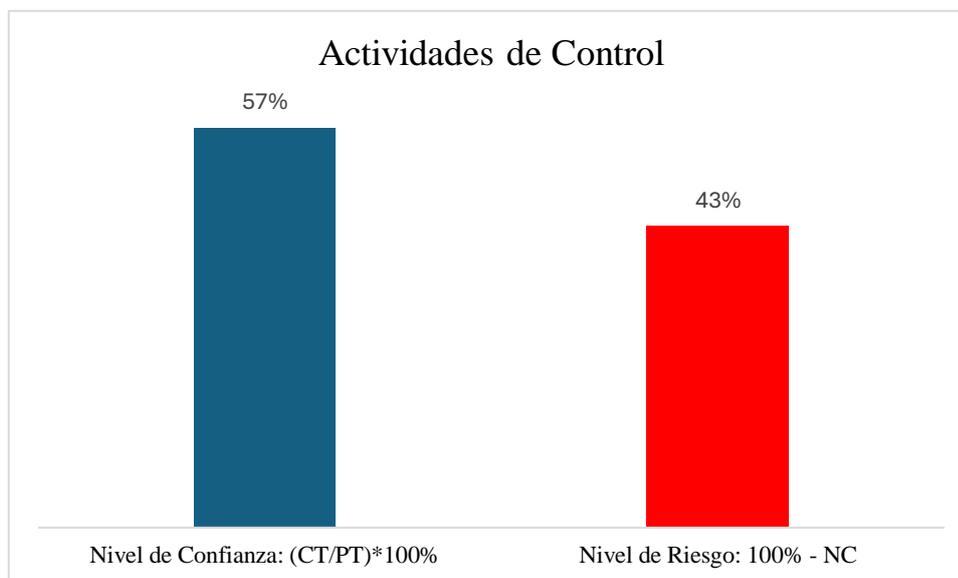
Nota: Información Obtenida de las Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa.

En la tabla 4 se estableció el componente evaluación de riesgo, del cual, al realizar el cálculo obtuvo un 40% de nivel de confianza y un 60% del nivel de riesgo, identificando un nivel de confianza bajo y un nivel de riesgo alto, debido a que la clínica no posee un mecanismo seguro con el cual identificar cambios en el mercado que afecta la capacidad de pago de la entidades a las que se les otorgó un crédito, tampoco cuenta con una actualización de los procesos de cobro de este activo financiero por parte del Gerente General, y se sigue aplicando un proceso que no se ha verificado si continua siendo apto para realizar los cobros a la entidades, finalmente se observó que la empresa otorga créditos únicamente a instituciones, tanto públicas como privadas, y a los pacientes ajenos a las instituciones se le hace el cobro de forma inmediata.

Tabla 5*Componente Actividades de Control*

Grado de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	4
Ponderación Total	7
Nivel de Confianza: (CT/PT)*100%	57%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	43%

Nota: Se determinó el nivel de confianza y riesgo en el componente Actividades de control del COSO I en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa.

Figura 3*Actividades de Control*

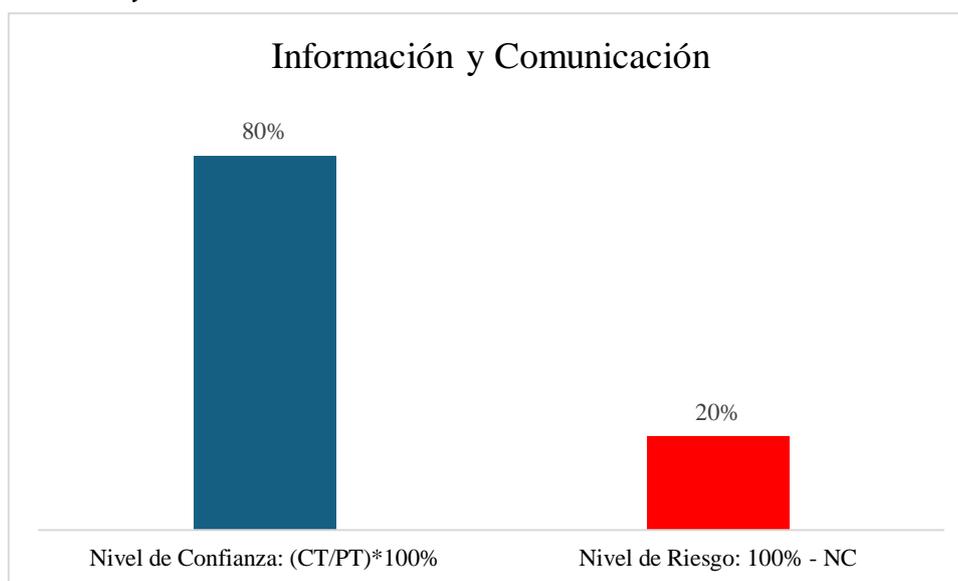
Nota: Información Obtenida de las Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa.

En la tabla 5 se reconoce el componente actividades de control, que tuvo como resultado un nivel alto de confianza del 57% y un nivel bajo de riesgo de 43%, este porcentaje de riesgo, se debe a que la institución, al implementar acciones legales, con la finalidad de recuperar los saldos vencidos, no realiza el registro del deterioro de la cartera vencida, a pesar de tener créditos pendientes de cobro, que ya han excedido su periodo de pago, por tal motivo tampoco se evidencia un proceso para la baja de cuentas incobrables, esta situación incumple lo establecido en la Ley de Régimen Tributario Interno, además, se observó que la clínica no realiza el cálculo de los indicadores financieros de liquidez y rotación de cuentas por cobrar, lo que afecta al desempeño financiero de la organización, debido a que no se conoce la situación económica actual de la clínica.

Tabla 6*Componente Información y Comunicación*

Grado de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	4
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT)*100%	80%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	20%

Nota: Se determinó el nivel de confianza y riesgo en el componente información y comunicación del COSO I en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa.

Figura 4*Información y Comunicación*

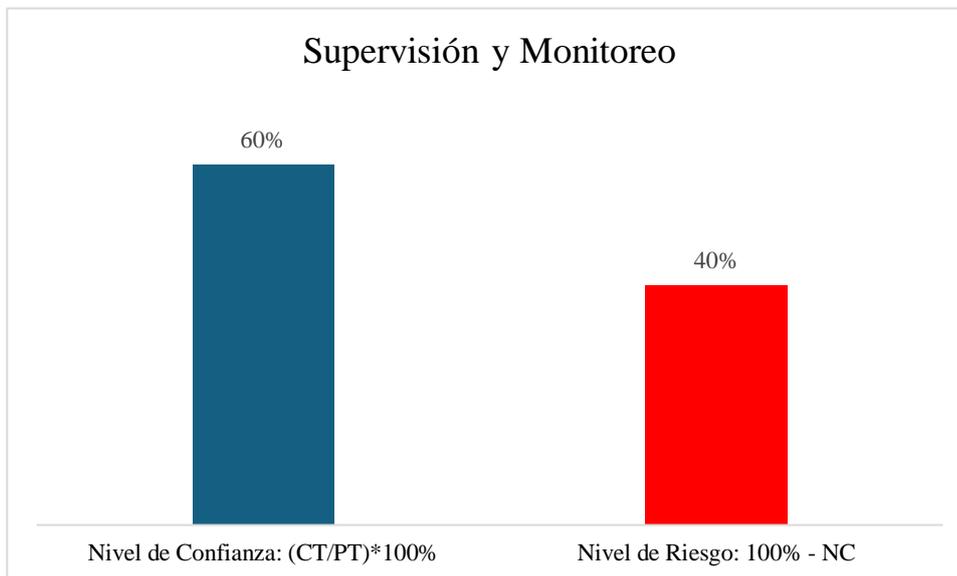
Nota: Información Obtenida de las Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa.

En la tabla 6 que presentan los resultados del componente información y comunicación, se obtuvo un nivel alto de confianza de 80% y un nivel bajo de riesgo de 20%, este porcentaje de riesgo, se debe a que no existe una actualización de las políticas y normas que se relacionan con las cuentas por cobrar, esto se debe, a que no se ha realizado una evaluación a estas políticas y normas, por lo que, no se ha determinado su efectividad dentro de este activo financiero, provocando que los procesos de cobro sean poco eficientes, lo que puede aumentar el riesgo de incobrabilidad de los créditos.

Tabla 7*Componente Supervisión y Monitoreo*

Grado de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	3
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT)*100%	60%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	40%

Nota: Se determinó el nivel de confianza y riesgo en el componente Supervisión y Monitoreo del COSO I en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa.

Figura 5*Supervisión y Monitoreo*

Nota: Información Obtenida de las Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa.

En la tabla 7 se observa el componente de supervisión y monitoreo, que tuvo como resultado el un alto nivel de confianza del 60% y un bajo nivel de riesgo del 40%, la razón del porcentaje de riesgo, se debe a que el gerente no realiza un revisión periódica de los controles que se aplican a las cuentas por cobrar, y al no tener un conocimiento previo de cuál es la situación de estos controles, no se realizan cambios en las políticas que se relacionan con los crédito que posee la Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa.

Cálculo del Nivel de confianza del COSO I

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación}}{\text{Ponderación}} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{15}{27} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 55,56\%$$

Cálculo del Nivel de riesgo del COSO I

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de Confianza}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 55,56\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 44,44\%$$

A través de la aplicación del marco COSO I se pudo determinar el nivel de confianza obteniendo un 55,56%, y el nivel de riesgo siendo 44,44%, el cual, se debe a falta de controles dentro de las actividades que se relacionan con la gestión de este activo financiero.

Además, con los datos obtenidos se logró calcular los distintos tipos de riesgo dentro de la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa presentados, a continuación:

Riesgo inherente

Fórmula

$$\text{R.I.} = 100\% \text{ de la muestra} - \text{Nivel de Confianza}$$

$$\text{R.I.} = 100\% - 55,56\%$$

$$\text{R.I.} = 44,44\%$$

Una vez realizado el cálculo del riesgo inherente del departamento financiero de la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, se evidenció que posee un porcentaje de 44,44%.

Riesgo de control

Fórmula

$$\text{R.C.} = 100\% \text{ de la muestra} - \text{Riesgo Inherente}$$

$$\text{R.C.} = 100\% - 44,44\%$$

$$\text{R.C.} = 55,56\%$$

Con el resultado del cálculo del riesgo de control se determinó que el departamento tiene un riesgo del 55,56%, debido a la existencia de debilidades en los controles aplicados a las cuentas por cobrar.

Riesgo de detección

Fórmula

$$\text{R.A.} = \text{Riesgo inherente} * \text{Riesgo de control} * \text{Riesgo de detección}$$

$$\frac{R.A.}{R.I.*R.C.} = R.D.$$

$$\frac{0,05}{44,44\%*55,56\%} = R.D.$$

$$20,25\% = R.D.$$

Dentro de este proceso de control interno de las cuentas por cobrar, se elaboró con un riesgo de detección del 20,25%.

Riesgo de Auditoría

Fórmula

$$R.A. = \text{Riesgo inherente} * \text{Riesgo de control} * \text{Riesgo de detección}$$

$$R.A. = 44,44\% * 55,56\% * 20,25\%$$

$$R.A. = 5\%$$

Se evidencia un 5% de riesgo de auditoría, debido a que la entidad no realiza un debido proceso de las cuentas incobrables, se presenta una falta de control en las políticas relacionadas con las cuentas por cobrar, y no se presenta un registro del deterioro de la cartera vencida.

Al finalizar la aplicación del marco COSO I a la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, se obtuvo una calificación de 15 puntos de una ponderación de 27 puntos, obteniendo, una calificación de 2 sobre 5 en el primer componente, en el segundo componente una calificación de 2 sobre 5, en el tercer componente una calificación de 4 sobre 7, en el cuarto componente una calificación de 4 sobre 5, y en el quinto componente una calificación de 3 sobre 5.

Tabla 8

Resultados de la evaluación del control interno COSO I

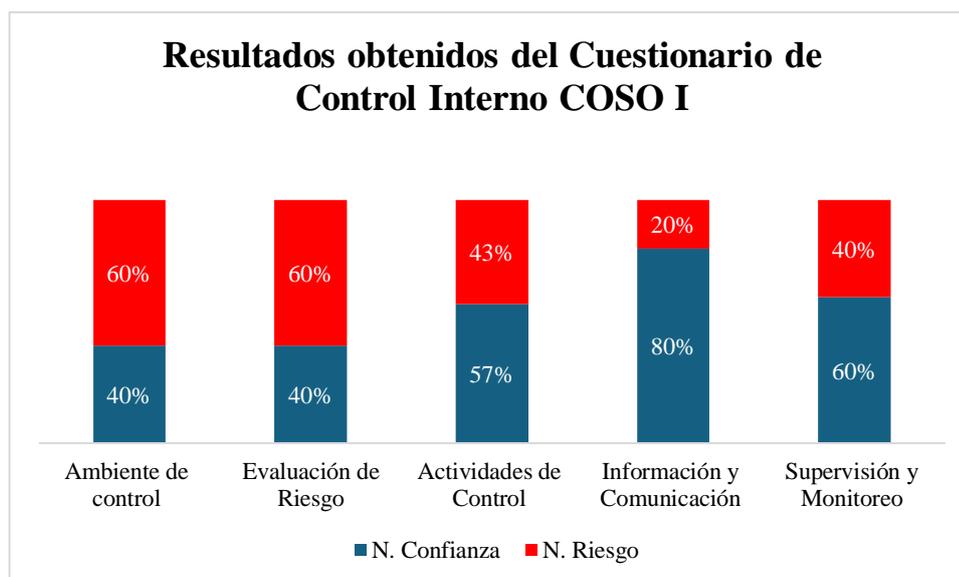
Componentes	N. Confianza		N. Riesgo	
	Porcentaje	Nivel	Porcentaje	Nivel
Ambiente de control	40%	Bajo	60%	Alto
Evaluación de Riesgo	40%	Bajo	60%	Alto
Actividades de Control	57%	Alto	43%	Bajo

Información y Comunicación	80%	Alto	20%	Bajo
Supervisión y Monitoreo	60%	Alto	40%	Bajo
TOTAL	56%	Alto	44%	Bajo

Nota: Medición del grado de confianza y riesgo del COSO I en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa.

Figura 6

Resultados de la evaluación del control interno COSO I



Nota: Datos obtenidos de la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa

En la tabla 8 se presenta un resumen de los resultados obtenidos con la aplicación de del cuestionario del control interno COSO I, en el cual se evidencia que la Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa en el control de las cuentas por cobrar, obtuvo un nivel medio de confianza de 55,56% y un nivel medio de riesgo del 44,44%.

Ambiente de control: Dentro de la clínica no se efectúa una correcta segregación de las funciones relacionadas con estos créditos pendientes de cobro, además de que no se evidenció un código de ética correctamente documentado, también que no se ha realizado una actualización de las políticas y procesos que se aplican a este activo financiero.

Evaluación de riesgo: Se observó, que la clínica no cuenta con un sistema adecuado con el cual identificar cambios en el mercado que puedan afectar al pago de los créditos por parte de los clientes, de igual forma, se determinó que el gerente no actualiza los procesos de cobro de la cartera de crédito de la clínica, lo que aumenta el

riesgo de incobrabilidad, además este activo financiero que otorga la clínica, son únicamente para empresa tanto públicas como privada.

Actividades de control: Se detectó, que la clínica, no cuenta con un sistema para identificar y registrar la cartera vencida, lo que genera que no se realice el proceso para dar de baja a las cuentas incobrables, incumpliendo lo establecido en la Ley de Régimen Tributario Interno, además, la entidad no hace uso de los indicadores financieros de liquidez y rotación de cuentas por cobrar, para conocer el desempeño financiero actual de la compañía.

Información y comunicación: Se evidenció, que el gerente no realiza una revisión de los controles que se aplican a estos saldos por cobrar.

Supervisión y monitoreo: no se identifican si los controles utilizados para el manejo de este activo son eficientes, debido a esto tampoco se han realizado actualizaciones a las políticas de cobro de los créditos.

Análisis de la cartera vencida

Los créditos que presenta la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa no superan los dos años, por lo que no se pueden dar de baja, de modo que se debe ejecutar el cálculo de las cuentas incobrables, para esto, se propone los porcentajes de deterioro, tomando como referencia los promedios utilizados por otras empresas para calcular el deterioro de la cartera, debido a que la clínica no cuenta con estos porcentajes y también realizar el registro del deterioro.

Tabla 9

Cartera clientes hasta año 2023

Cientes al 31/07/2023 por fecha de vencimiento				
Cientes Activos	\$ 15,223.03	13/06/2023	31/07/2023	48 días
Cientes Frecuentes	\$ 12,284.53	10/05/2023	31/07/2023	82 días
Cientes Potenciales	\$ 9,346.10	20/02/2023	31/07/2023	161 días
Cientes Ocasionales	\$1'600,000.00	10/03/2022	31/07/2023	508 días
Grandes Clientes	\$17,0000.00	11/01/2023	31/07/2023	201 días
TOTAL	\$1'653,853.66			

Nota: Datos de Clínica Santa Marta S.A Clisamarsa

En tabla 9 se observa que el saldo de la cartera corriente es de año 2023 es de \$53,853.66, y el saldo de la cartera acumulada es de \$1'600.000, dando un total de \$1'653,853.66 en cartera de crédito de la Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa.

Tabla 10

Método de Antigüedad de Saldos

Rango (Días)	Nro. Empresa	Valor	%	% perd.	Deterioro
Por vencer	0		0,00%	0%	
01 – 30 días	0		0,00%	1%	
31 – 60 días	3	\$ 15,223.03	0,92%	3%	\$ 456,69
61 – 90 días	2	\$ 12,284.53	0,74%	5%	\$ 614,23
91 – 180 días	1	\$ 9,346.10	0,57%	7%	\$ 654,23
181 – 360 días	2	\$ 17,000.00	1,03%	8%	\$ 1360,00
Más de 360 días	1	\$ 1'600,000.00	97%	9%	\$ 144.000,00
TOTAL		\$ 1'653,853.66	100,00%		\$147.085,14

Nota: Datos obtenidos de la Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa

- **Cartera del año**

Saldo total de la cartera 2023 = \$ 53,853.66

Deterioro según LRTI 1% (deducible) = \$ 538,54

Deterioro Total = \$ 147.085,14

Gasto Deducible = \$ 538,54

Gasto No deducible = \$ 146.546,60

- **Cartera acumulada**

Saldo de la cartera total = 1'653.853,66

Deterioro acumulado según LRTI 10% = 165. 354,67

Análisis del método de antigüedad de saldos y deterioro de la cartera de crédito

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede, evidenciar que al final del primer semestre del año 2024, existe un total de cartera de \$1'653,853.66, el desglose de los rubros está clasificado por los días de vencimiento de cada crédito, de los cuales se debe resaltar uno de los créditos presentados, que posee una cantidad significativa, este se encuentra en el rango de más de 360 días, tiene un 97% de relevancia en la cartera de la clínica, pero no se considera su baja por no cumplir con los requisitos que establece la Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento.

Por otro lado, de acuerdo con la Ley de Régimen Tributario Interno solo se reconoce el 1% de la cartera de crédito anual, como gastos deducibles, obteniendo un valor de \$538,54, y la diferencia del deterioro de la cartera se considera como gastos no deducibles, reconociendo un valor de \$146.546,60, la suma de estos dos valores da un total de pérdida por deterioro de cuentas incobrables por \$147.085,14, valor que no supera el 10% de la cartera acumulada.

Una vez realizado el cálculo del deterioro de la cartera vencida de la Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa se presenta el respectivo asiento contable.

Tabla 11

Registro del deterioro de la cartera de crédito de la Clínica Santa Martha S.A

Fecha	Detalle	Parcial	Debe	Haber
30/06/2024	Pérdida por el deterioro de cuentas incobrables		\$147.085,14	
	Deducibles	\$ 538,54		
	No Deducibles	\$146.546,60		
	Deterioro Acumulado de Cuentas incobrables			\$147.085,14

P/r Perdida por deterioro de las cuentas por cobrar en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa

Nota: Registro de ajuste para reconocer las cuentas incobrables.

En la tabla 12 se muestra el registro del deterioro de la cartera de crédito, donde se debita la cuenta pérdida por el deterioro de cuentas incobrables, que está conformada por los gastos deducibles con un valor de \$538,54, y los gastos no

deducibles valorados en \$146.546,60, dando un total en las cuentas de \$147.085,14, de igual manera se acredita la cuenta deterioro acumula de cuentas incobrables con un valor de \$147.085,14.

Cálculo de Indicadores Financieros

Se presenta el cálculo de los indicadores financieros de la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, con valores correspondientes al primer semestre del año 2024, aplicando la fórmula correspondiente.

Tabla 12

Indicadores Financieros sin ajuste

Indicador	Fórmula	Antes del Ajuste	Resultado antes de Ajuste
Rotación de cuentas por Cobrar	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	$\frac{300,505.75}{1'653,853.75}$	0,181700
Promedio de Cobro (Días)	$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas} / 365}$	$\frac{1'653,853.66}{300,505.75/365}$	2008,802
Liquidez Corriente	$\frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}}$	$\frac{1'754,658.96}{184,150.40}$	9,5282

Nota: Se realizó el cálculo de los indicadores financieros con valores correspondientes al primer semestre del año 2024

Tabla 13

Indicadores Financieros con ajuste

Indicador	Fórmula	Después del Ajuste	Resultado después del Ajuste
Rotación de cuentas por Cobrar	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	$\frac{300,505.75}{844.894,84}$	0,355672

Promedio de Cobro (Días)	$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas /365}}$	$\frac{844.894,84}{300,505.75/365}$	1026,225
Liquidez Corriente	$\frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}}$	$\frac{909.764,12}{184,150.40}$	4,9403

Nota: Cálculo de indicadores financieros después del ajuste

Tabla 14

Promedio de Industria

NOMBRE	RAMA	DESCRIPCIÓN RAMA	LIQUIDEZ CORRIENTE	ROTACIÓN DE CARTERA	PERIODO DE COBRANZA
CLINICA SANTA MARTHA S.A. CLISAMARSA	Q	Actividades De Atención De La Salud Humana Y De Asistencia Social	2,5698402	7,213613	50,598778

Nota: promedio de indicadores según la Superintendencia de Compañías

Tabla 15

Resumen de Indicadores Financieros

Índice Financiero	Año 2024		Promedio De La Industria	
	Promedio	días	Promedio	días
Índice de Liquidez	9,53		2,57	
Rotación de Cuentas por cobrar	0,18	2008,80	7,21	50,59

Nota: Comparación con los promedios de industria obtenidos de la Superintendencia de Compañías

Tabla 16

Resumen de Indicadores Financieros con ajuste

Índice Financiero	Año 2024		Promedio De La Industria	
	Promedio	días	Promedio	días
Índice de Liquidez	4,94		2,57	
Rotación de Cuentas por cobrar	0,35	1026,22	7,21	50,59

Nota: Comparación con los promedios de industria obtenidos de la Superintendencia de Compañías

Análisis del indicador financiero Rotación de cuentas por cobrar

Con los resultados obtenidos en el primer semestre del año 2024, se presenta que la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa tiene un bajo rendimiento en el indicador de rotación de cuentas por cobrar previo al ajuste, dando como resultado un promedio de recuperación de 0,18 veces al año, con un promedio de cobró de 2008,80 días, tras aplicar el ajuste, se notó una mejora en estas cifras, con un promedio de rotación de 0,35 veces al año, en un promedio de cobró de 1026,22 días, sin embargo aún se encuentra por debajo del promedio de industria que tiene una rotación de 2,57 en el año en 50,59 días, esto refleja un desempeño financiero insatisfactorio en la recuperación de créditos.

Análisis del Indicador Financiero Liquides Corriente

De igual manera, se presentan las cifras obtenidas en el indicador de liquidez corriente, el cual mostró un promedio de 9,53 antes del ajuste, reflejando un rendimiento aparentemente óptimo, pero influido por una inadecuada gestión de cuentas por cobrar, una vez aplicado el ajuste, el indicador disminuyó a 4,94, acercándose al promedio de industria de 2,57, lo que indica un rendimiento aceptable.

Discusión

Los resultados obtenidos del cuestionario de control interno COSO I, revelaron que los controles aplicados para la gestión de cuentas por cobrar son ineficientes, dado que el nivel de riesgo de cuatro componentes fue medio, y solo uno tuvo un nivel bajo. En el componente de ambiente de control, se observó que la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, no cuenta con una segregación de funciones adecuada para llevar el manejo de los créditos de la entidad, además se evidenció la falta un código de ética correctamente documentado, y la falta de actualizaciones en las políticas y procesos de las cuentas por cobrar.

De igual forma, en el componente evaluación de riesgo se demostró que la clínica no identifica los cambios que se presentan en el mercado, no se realiza una revisión y actualización de los procesos de cobro de los créditos. Así mismo, en el componente actividades de control se identificó que la clínica no realiza un proceso para identificar las cuentas incobrables, además de que, no realiza el registro correspondiente del deterioro de la cartera vencida. Del mismo modo, en el componente supervisión y monitoreo, se detectó que el gerente no realiza una revisión

de los controles que se utilizan para el manejo de las cuentas por cobrar, y que al no efectuar una revisión no se realizan actualizaciones en estos procesos.

De acuerdo con Caballero (2022) menciona que en el Consorcio Cardio, se le designa la responsabilidad de realizar un control interno a las cuentas por cobrar al área contables, además sus funciones, cumple con actividades financieras y tributarias, por consecuencia no se efectúa un control adecuado, provocando un mal manejo de estos créditos, provocando que los valores de este activo financiero no disminuyan, aumentando el riesgo de incobrabilidad. Los resultados dados en este estudio, coinciden con la situación de la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, debido a que, presenta una falta de segregación de funciones adecuada entre los departamentos involucrados en las cuentas por cobrar.

Dentro de la empresa Barzam S.A, se detectó una falta de manuales actualizados de políticas y procesos del área financiera, de importación y exportación, así como también la falta de un manual que se direcciones a los procesos de cobranza de los créditos de la empresa (Barzola y Zambrano, 2021). El estado actual de la Clínica Santa Martha S.A coincide, con los resultados del autor, por que debido a una falta de revisión del gerente no se han realizado actualizaciones a las políticas y procesos de cobranza, y no existe un manual para estos procesos.

En el estudio realizado por se evidenció que el Laboratorio lobo Marino 1 no realiza un control y registro adecuado de las cuentas incobrables, lo que genera problemas en la cartera de crédito, incumpliendo las normas de contabilidad al no realizar el cálculo correspondiente del deterioro acumulado de las cuentas incobrables, esta falta no permite evidenciar la realidad de la empresa, generando una deficiencia en los procesos de recuperación de la cartera. Este caso es similar a los resultados obtenidos en este estudio, dado que se observó la falta de cálculo del deterioro de la cartera vencida de la entidad, debido a que la empresa al momento de que se vencen los créditos, se implementa procesos legales para poder recuperar esos valores.

Conclusiones

El trabajo de investigación que lleva por título “Control interno de las cuentas por cobrar en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, provincia de Santa Elena, cantón La Libertad, año 2024” concluye lo siguiente:

El análisis del control interno de las cuentas por cobrar de la clínica, basado en el marco COSO I, detecto deficiencias de gravedad en los procesos actuales y la aplicación de las políticas y normas que controlan estos créditos, además se evidenció el incumplimiento de la Ley de Régimen Tributario Interno, al no realizar los debidos procesos para detectar, registrar y dar de baja a las cuentas incobrables, estas falencias y otros controles ineficientes que se observaron con la aplicación del cuestionario de control interno, dio como resultado que la entidad presente un nivel de confianza de 55,56%, y un nivel de riesgo de 44,44%, este nivel de riesgo evidencia una falta de seguimiento y actualización en la aplicación de los controles que gestionan a este activo financiero.

Por otro lado, se detectaron deficiencias dentro de las políticas y procedimientos que se aplican en el control de las cuentas por cobrar de la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, esto se debe a la falta de seguimiento de los controles de estos créditos, lo que genera que no se pueda determinar si continúan siendo aptos para la gestión de las cuentas por cobrar o se deban actualizar para mejorar su efectividad, esta situación se debe principalmente a una falta de monitoreo por parte del gerente general de la entidad, además, de no solucionar estas deficiencias puede comprometer la capacidad de la clínica para mantener una liquidez adecuada.

En cuanto, al análisis de antigüedad de saldos, se evidenció que la Clínica Santa Martha S.A, si realiza un análisis a estos créditos que se encuentran pendientes de cobro, sin embargo no realiza el cálculo del deterioro de la cartera vencida, por lo que al realizar estos procesos contables, se determinó un deterioro de \$147.085,14, el cual, al aplicar las condiciones para cuentas incobrables de la LORTI, se demostró el incumplimiento de estas, de modo que, se consideró el 1% del deterioro incobrable de la cartera de crédito como gastos deducibles con un valor de \$538,54, y la diferencia se reconoció como gastos no deducibles con un valor designado de \$146.546,60, y se procedió a realizar el asiento contable correspondiente, el no implementar este proceso para reconocer las cuentas incobrables afectará la realidad de los estados financieros de la entidad.

Finalmente, se determina que las actualizaciones de políticas y procedimientos que se relacionan a las cuentas por cobrar, proporcionan a la entidad controles más eficientes, con los cuales llevar una mejor gestión de estos créditos, haciendo un

mención principalmente a las políticas y procesos de asignación y cobro de los créditos, los cuales, muestran ineficiencias en su desarrollo, lo que, afecta a la liquidez de la entidad, de igual forma, se evidenció una falta de monitoreo por parte del gerente al cumplimiento y eficiencia de estas políticas y controles, dando como resultado una falta de actualizaciones en estos lineamientos, lo que evita que se apliquen políticas y procesos más estrictos, que ayuden a mejorar la gestión de las cuentas por cobrar, además, la clínica puede utilizar indicadores de desempeño con el cual evaluar el impacto que tiene cada política y proceso, identificando las deficiencias, de modo que, se pueda tomar decisiones con el fin evitar problemas futuros.

Recomendaciones

El trabajo de investigación que lleva por título “Control interno de las cuentas por cobrar en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, provincia de Santa Elena, cantón La Libertad, año 2024” recomienda lo siguiente:

La clínica debe establecer un equipo que realice las revisiones periódicas del control interno de la gestión de las cuentas por cobrar utilizando el marco COSO I, además, de implementar un sistema automatizado que se dedique a monitorear el cumplimiento de los controles que se implementan para los créditos, y ayude a identificar el riesgo como fallas dentro de estos controles, los cuales pueden mejorarse, para aumentar la eficiencia en la gestión de las cuentas por cobrar.

Para solventar las deficiencias dentro de las políticas y procesos relacionados con las cuentas por cobrar, se recomienda la creación de una matriz de riesgo, con la cual se pueda identificar las áreas más críticas en los procesos de cobro, lo que ayuda a conocer cuáles son los problemas que se presentan al momento de realizar los cobros y tomar medidas preventivas para solucionarlos.

Por otro lado, la clínica debe establecer políticas específicas para dar seguimiento a las cuentas con mayor antigüedad, como cobros personalizados o acuerdos de pago, además, de realizar un reporte periódico donde se clasifiquen las cuentas por su antigüedad, de forma que se elaboren procedimientos adecuados para su cobro, también, la clínica tiene la opción de implementar incentivos para clientes que cumplan con sus pagos a tiempo, como los descuentos por pronto pago, entre otras estrategias.

Finalmente, se recomienda que el gerente general, realice un seguimiento mensual de los controles establecidos para la gestión de las cuentas por cobrar, de manera que tenga una visión clara de aquellos procedimientos que presentan falencias, actualizando estos procesos, lo que garantiza que se adapten a los cambios en el entorno financiero y operativo, también, establecer indicadores que evalúen el desempeño de las actualizaciones, con el fin de reducir el tiempo promedio de cobro y el porcentaje de incobrabilidad.

Referencias

- Abad, P., & Piscoya, J. (2022). *Evaluación del Sistema de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar de la Empresa Propuso San Martín EIRL de la Ciudad de Chiclayo 2021*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo .
- Albán, V., Ramírez, J., Ruiz, E., & Sandoñ, D. (2024). Control interno de cuentas por cobrar para mejorar la información financiera. *Revista electrónica de Ciencias Gerenciales*, 6(1), 11. <https://doi.org/10.35381>
- Arroba, J., & Romero, S. (2019). *Análisis de las Cuentas por Cobrar de un Instituto de Belleza*. Observatorio de la Economía Latinoamericana.
- Ávila, N., Gil, R., & González, Á. (2019). *Gestión de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa*. Observatorio de la Economía Latinoamericana.
- Aybar, E. (2021). *Control Interno de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en los Estados Financieros de la Empresa Healy SAC en el Año 2019*. Universidad Ricardo Palma.
- Barzola, L., & Zambrano, A. (2021). *Control Interno de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Barzam S.A*. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Berrocal, F. (2023). *Control de las Políticas de Créditos y Cobranzas y su Incidencia en la Morosidad del Cliente en una Empresa de Traslado de Valores, 2022* . Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Borja, E., Carvajal, A., Rica fuerte, R., & Arias, B. (2019). Auditoría financiera en cuentas por cobrar: Eventos que motivan la inconsistencia de saldos . *Revista Ilusiones* , 6(3), 30.
- Caballero, S. (2022). *Control Interno y las Cuentas por Cobrar del Consorcio Cardio, Miraflores 2021*. Universidad César Vallejo.
- Cárdenas, C., Rengifo, M., & Díaz, E. (2020). *Gestión de Cuentas por Cobrar y el disponible de una empresa* . Universidad Peruana unión .

- 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 ubicada en el sector norte de la ciudad de guayaquil*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Carrillo, A. (2019). *Sistema de Control Interno de Cuentas por Pagar y su incidencia en la Rentabilidad de la Planta de Beneficio de Minerales Minera Paraíso Sac, Arequipa 2017*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Castañeda, F. (2021). *Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Barzam S.A.* Universidad Laica Vicenta Rocafuerte.
- Castro, A. (2021). *La gestión de cuentas por pagar - proveedores y su incidencia en el flujo de caja en una empresa forestal del distrito de san isidro, 2020*. Universidad Autónoma del Perú.
- Delmi, M. (2019). *Características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas Ineisa S.A.C. del Distrito de independencia - Huaraz, 2017*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote.
- Chila, J., & Holguín, W. (2023). *Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Limpio S.A.* Universidad Laica Vicente Rocafuerte.
- Chuquiana, J. (2024). *Control Interno de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez del GAD, Gobierno autónomo descentralizado rural de zapotal del periodo 2021*. Universidad Técnica de Babahoyo.
- Coral, R. (2023). *Propuesta de Políticas de créditos y cobranzas en la empresa ADIVET E.I.R.L., Lima 2022*. Universidad Norbert Wiener.
- Correa, Y., Guardiola, L., & Rico. (2022). *Auditoría de la cuenta por cobrar. Reflexiones Contables UFPS*.
- Cruz, J. d., & Ganchozo, M. (2024). Auditoría Interna y los Ciclos de Conversión de Efectivo en Purificadoras de Agua, Provincia de Santa Elena, 2022 . *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(1), 11. <https://doi.org/10.56712>
- Cruz, M. d., Zulema, R., Hilario, S., & Melissa, E. (2023). *Morosidad de las Cuentas por cobrar y su impacto en la situación financiera de colegios privados de niel secundario de linca, 2021*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Flores, R., Huamán, P., & Huamán, G. (2021). *Las cuentas por cobrar y la liquidez en el sector industrial del distrito Ate-2021*. Universidad Continental.
- Fretel, F., & Terrones, F. (2021). *Análisis de las Cuentas por Cobrar en una empresa comercial de útiles escolares, Lima 2021*. Universidad Cesar Vallejo.
- GAMARRA, B., JOAQUIN, E., & ROCA, M. (2022). *La Morosidad de Cuentas por Cobrar y Liquidez en las Empresas de Servicios Logísticos para empresas Mineras*. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO.

- Gómez, M., & Barbeito, C. (2019). *Control Interno*. Universidad Nacional de Tucumán.
- Guerrero, B. (2023). *Sistema de Control Interno en las Cuentas por Cobrar de la Distribuidora Vélez Año 2021*. UPSE.
- Guija, M., & Terry, O. (2021). *Análisis de las cuentas por cobrar en bancos de Lima*. Circulo Cultural Educa e Investiga.
- Huamán Heredia, A. D. (2022). Incidencia del control interno en la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Jaén Gas SAC- 2021. *International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 829. <https://doi.org/10.51798>
- Huamán, A. (2021). Incidencia del control interno en la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Jaén Gas SAC - 2021. *Sapienza*, 3(1), 12. <https://doi.org/10.51798>
- Huiman, R. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinaria* , 6(2), 20. <https://doi.org/10.37811>
- INTERNO, L. D. (2023). *Capitulo IV Depuración de Ingresos, Primera Sección De las Deducción Art. 11*. SRI.
- INTERNO, R. P. (2023). *Capítulo IV DEPURACIÓN DE LOS INGRESOS, Art. 28, numeral 3 y Capítulo V, Primera Sección CONTABILIDAD Y ESTADOS FINANCIEROS, Art. 37* . SRI.
- Jiménez, B., & Contreras, C. (2021). *La morosidad de las cuentas por cobrar en una compañía de servicios-transporte y su incidencia en la liquidez durante el periodo 2019-2021 del cantón Daule*. UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL.
- Jiménez, B., & Cristhian, C. (2022). *La morosidad de las cuentas por cobrar en una compañía de servicios - transporte y su incidencia en la liquidez durante el periodo 2019-2021 del cantón Daule*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Julcahuanca, K. (2020). *Análisis de las cuentas por cobrar de una empresa tecnológica, Lima 2018-2019*. Lima : Universidad Norbert Wiener.
- Lara, G., & Pérez, L. (2020). *Procedimientos de control interno para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar y cobros*. Maya.
- Lemos, G. (2021). *Análisis de la cartera vencida de la cooperativa de transporte pascuales, de la ciudad de guayaquil*. instituto Universitario Bolivariano de Tecnología.
- Loayza, T., & Jaramillo, M. (2023). Manual de Procedimientos de Control Interno para las Cooperativas Educativas de la Ciudad de Loja-Ecuador. *Ciencia Latina Internacional* , 7(2), 26. <https://doi.org/10.3781>

- López, V., Cotacachi, J., Lita, E., & Malquin, D. (2024). Control interno de cuentas por cobrar para mejorar la información financiera. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 6(1), 11. <https://doi.org/10.35381>
- Lozano, V. C. (2023). *Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Trading Corporativa SVD S.A.C Provincia de Picota periodos 2018 y 2019*. Tarapoto: Escuela Profesional de Contabilidad.
- Magallán, L. (2022). *Tratamiento Contable en las Cuentas por Cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Libertad, Cantón La Libertad, año 2020*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Mancero, M., & Pazmiño, J. (2020). Modelo de Control Interno para pymes en base al informe COSO-ERM. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 24(104), 8. <https://doi.org/10.47460>
- Menor, D. (2019). *Análisis de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Grupo Agobien SAC Jaén*. Universidad César Vallejo.
- Meregildo, M. (2024). *Control Interno de la Cuentas por Cobrar en el Laboratorio de Larvas y Maduración Lobo Marino 1, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, Año 2022*. UPSE.
- Mero, M., & Vacacela, M. (2019). *Deterioro de la cartera en el sector de la medicina prepagada y su incidencia en los estados financieros*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte.
- Mires, L. (2022). *Evaluación de la Gestión de las Cuentas por Cobrar, Para Medir el Riesgo de Liquidez y Falta de Capital de Trabajo y Diseñar Políticas de Crédito y Cobranza de la Empresa Alimentos Balanceados S.A.C., Periodo 2018- 2019*. UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO.
- Morales, K., & Carhuancho, I. (2020). Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(2), 20. <https://doi.org/10.33970>
- Morillo, J., & Llamo, D. (2019). *El ciclo de conversión de efectivo: una herramienta esencial para evaluación financiera de la empresa*. Universidad Peruana Unión.
- Munton, K. (2020). *Las cuentas por cobrar y su relación en la liquidez de corporación Lindley S.A., Periodos 2012-2019*. Universidad privada de Tacna.
- Muñoz, G., & Mendoza, M. (2023). *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad "Alianza", cantón Portoviejo, año 2020*. Digital Publisher.
- Muñoz, J. (2024). *Análisis de las cuentas por cobrar en la cooperativa de ahorro y crédito "La Merced", cantón Playas, provincia del Guayas año 2022*. La Libertad: Upse.

- Normas de Control Interno para las Entidades, O. d. (2023). *400 Actividades de Control, 405 Contabilidad, 405-10 Conciliación y Constatación*. Contraloría General del Estado.
- Ortiz, I., Nolazco, F., & Carhuancho, I. (2020). Las cuentas por cobrar en una empresa de Servicios, Lima 2018. *Espíritu Emprendedores Tes*, 4(1), 15. <https://doi.org/10.33970>
- Peña, M., Menéndez, J., & Galeas, E. (2019). Administración, Contabilidad y Auditoría. *Revista Inclusiones, revista humanidades y ciencias sociales*, 6(1), 30. <https://doi.org/0719-4706>
- Picuasi, L. (2023). *Estudio de la Cuenta por Cobrar IVA - Compras del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Miguel Egas Cabezas al 31 de Diciembre del 2021*. Universidad Técnica del Norte .
- Ramírez, C. (2019). *Control Interno de Cuentas por Cobrar y su Influencia en la Liquidez de CAS Warmitech, Huallaga, año 2015*. Universidad César Vallejo.
- 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. *Digital Publisher*, 7(5), 17. <https://doi.org/10.33386/593>
- Requiza, E. (2020). *Cuentas por cobrar y su influencia en los ratios de liquidez de la empresa Mantaro Casa Mac S.A.C periodo 2015-2018*. Universidad Continental.
- Rivas, D. (2021). *Tratamiento contable y tributario de la deducibilidad de la provisión de las cuentas por cobrar de la empresa rosales*. Universidad Técnica de Machala .
- Rivera, K. (2020). *Análisis del Sistema Control Interno Cuentas por Cobrar de la Empresa Pharmacid S.A.S*. Universidad de la Salle.
- Rodríguez, J. (2019). *El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Forcé Electronic S.A.C en el periodo 2017*. universidad Tecnológica de Perú.
- Rodríguez, J. (2019). *El Control Interno en las Cuentas por Cobrar de la Empresa G Force Electronic S.A.C en el Periodo 2017*. Universidad Tecnológica del Perú.
- Romero, J. (2023). *Tratamiento Contable de la Cartera Vencida en la Comercializadora de Calzado Ecuatoriano COMECSA S.A., Cantón La Libertad, año 2021*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Romero, M. (2019). *Análisis de las cuentas por cobrar con base a Normas Internacionales de Información Financiera para Pymes, en empresa importadoras de arroz ubicadas en el municipio de El Progreso, Jutiap. Zacapa: Universidad Panamericana.*
- Santafé, A. (2019). *Análisis financiero y tributario sectorial de la implementación de la NIIF 9 en las cuentas por cobrar de una empresa dedicada a la*

comercialización de máquinas pesadas utilizadas por la construcción y minería. Guayaquil: ESPOL.

- Solís, V., & Llamuca, S. (2020). Control interno una ciencia que evoluciona: Visión técnica evolutiva COSO, MICIL, COCO. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 16. <https://doi.org/10.23857>
- Terry, M. G. (2021). Análisis de las cuentas por cobrar en bancos de Lima. *Circulo Cultural Educa e Investiga*, 1(1), 15.
- Tomalá, G. (2023). *Activo Exigible vencido en las operaciones de la junta administradora de agua potable y alcantarillado Ayangue, Parroquia Colonche, provincia de Santa Elena*. UPSE.
- Tómala, J. (2021). *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*. UPSE.
- Tomalá, L. (2021). *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en los estados financieros del sector comercial*. UPSE.
- Vega, L., & Marrero, F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control interno. *Estudio de la Gestión*, 10, 20.
- Vega, Y. (2022). Análisis del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Madelanca C.A Cabimas - Venezuela. *Concordia Revista de Administración y Educación*, 3(5), 12. <https://doi.org/10.62319>
- Vera, E. (2024). *Control Interno de las Cuentas por Cobrar en el Hotel Punta del Mar, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2022*. UPSE.
- Vera, T. (2020). *Gestión de cuentas por cobrar y las políticas de cobro en el sector acuícola*. Universidad Estatal Península de Santa Elena .
- Yagual, R. (2023). *Control Interno de la Cuenta por Cobrar en la empresa Fitoservice, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, Año 2022*. UPSE.
- Yolanda, F. R., José, P., Germán, E. O., & Antonio, A. C. (2022). Modelo de un sistema de control de inventarios y cuentas por cobrar para MIPYMES en Excel. Caso de MIPYME comercial. *RELIGACION Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 7(34), 13. <https://doi.org/10.46652>
- Yuliana, C., Carlos, G., & Rico, L. (2022). Auditoría de la Cuenta por Cobrar. *Reflexiones Contables*, 5(2), 16. <https://doi.org/10.22463>

Apéndice A

Informe de control interno

Informe sobre la afectación de las políticas de gestión contable de las cuentas por cobrar en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa



La clínica Santa Martha S.A Clisamarsa se dedica a la prestación de servicios médicos a personas naturales e instituciones públicas y privadas, dentro de la provincia de Santa Elena, en el cantón La Libertad, esta actividad le genera cuentas por cobrar que se establecen mediante contratos con empresas, por tal motivo el correcto manejo de estos créditos es fundamental para garantizar la liquidez financiera y el correcto funcionamiento dentro de la entidad, no obstante, en el periodo de estudio se identificó ciertas deficiencias en las políticas que gestionan este activo financiero, lo que ha provocado cierta preocupación dentro de la organización. Por tal motivo, el objetivo de este informe es presentar y analizar las principales problemáticas identificadas y proponer posibles soluciones para mejorar la actual situación de la clínica.

Aplicando el cuestionario de control interno a las cuentas por cobrar se evidenciaron las siguientes falencias dentro del departamento financiero:

- I. No existe una adecuada segregación de funciones entre el departamento financiero y gerencia que son las áreas que están involucradas con la gestión de las cuentas por cobrar.
- II. No se han realizado actualizaciones dentro de las políticas, normas y procesos relacionados con este activo financiero
- III. No se calcula, ni se registra la pérdida por deterioro acumulado de las cuentas incobrables

IV. No se ejecuta un monitoreo constante a los créditos que están vencidos.

V. La clínica no cuenta con un mecanismo confiable para identificar los cambios en el mercado, que pueden afectar a los pagos de los créditos.

VI. No se registran los créditos de forma inmediata

Recomendaciones en la gestión de cuentas por cobrar

- Realizar un control semanal a los créditos otorgados, detallando el estado en que se encuentran en un informe, el cual será un respaldo para el registro del deterioro acumulado de cuentas incobrables.

- Solicitar que las entidades a las cuales se le otorga un crédito canceles, un porcentaje del valor del contrato como una garantía.

- Capacitar al personal del departamento financiero y gerencia, sobre el uso del cuestionario de control interno COSO I, de manera que se fortalezcan sus conocimientos y habilidad en la gestión de las cuentas por cobrar.

- Regirse a las normas establecida en la Ley de Régimen Tributario Interno, para poder dar de baja a las cuentas incobrables de la cartera de crédito

Debido a que la Clínica Santa Martha S.A. no ha realizado el cálculo respectivo del deterioro de cuentas incobrables, se sugiere aplicar los siguientes porcentajes obtenidos de acuerdo con el monto histórico de cada crédito.

Tabla 17

Porcentajes sugeridos para el cálculo del deterioro

Rango (Días)	% de pérdida
Por vencer	0%
01 – 30 días	1%
31 – 60 días	3%
61 – 90 días	5%

91 – 180 días	7%
181 – 360 días	8%
Más de 360 días	9%

Procedimientos de las cuentas por cobrar

- Se debe solicitar el estado de cuentas de las entidades que mantienen saldos pendientes de pago con la clínica.
- Notificar a las entidades sobre los valores que están por vencer, a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, o visitas domiciliarias.
- Una vez realizada la recaudación de los valores pendientes de cobro, se deben registrar dentro de los libros contables de forma inmediata
- Se debe realizar el seguimiento correspondiente de las conciliaciones de este activo financiero para sostener la rentabilidad de la entidad.
- Se deberá efectuar un análisis de las políticas aplicadas a las cuentas por cobrar, y realizar actualizaciones necesarias para mejorar la eficacia en la gestión de estos créditos.
- Solicitar información veraz y confiable para efectuar el proceso de las cuentas incobrables.
- Con el fin de disminuir el nivel de riesgo para la falta de pago, se deberá actualizar la cartera de crédito mensualmente.
- El departamento financiero deberá informar a gerencia sobre los cobros que se realicen, para poder llevar un control adecuado y eficaz.
- Efectuar una inspección a la documentación relacionada con las cuentas por cobrar, con el fin de verificar errores en los valores registrados.

Política para el cálculo del deterioro acumulado

Al cierre de cada ejercicio fiscal el financiero deberá informar y efectuar el análisis correspondiente de las cuentas incobrables, en caso de identificar indicios de deterioro, se reconocerá como pérdida dentro de los estados financieros, rigiéndose a

estipulado en el reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.

Por consiguiente, se presenta los asientos contables que deberá ser aplicado para el reconocimiento las cuentas por cobra, el registro al momento del cobro, el deterioro de las cuentas incobrables, y la baja de cuentas incobrables.

Tabla 18

Asiento contable para reconocer las cuentas por cobrar

Fecha	Detalle	Debe	Haber
xx/xx/2023	Cuentas por Cobrar Clientes	xxx	
	Ingreso por Ventas / Servicios		xxx
P/r Cuentas por cobrar Clientes			

Nota: Reconocimiento de las cuentas por cobrar

Tabla 19

Asiento contable para reconocer el cobro

Fecha	Detalle	Debe	Haber
xx/xx/202x	Banco / Caja	xxx	
	Cuentas por Cobrar Clientes		xxx
P/r Cobro de crédito			

Nota: Reconocimiento del cobro del crédito

Tabla 20

Asiento contable para reconocer el deterioro acumulado de las cuentas incobrables

Fecha	Detalle	Parcial	Debe	Haber
xx/xx/202x	Pérdida por el deterioro de cuentas incobrables		xxx	
	Deducibles	xxx		
	No Deducibles	xxx		
	Deterioro Acumulado de Cuentas incobrables			xxx
P/r Perdida por deterioro de las cuentas por cobrar en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa				

Nota: Reconocimiento del gasto del deterioro de cuentas incobrables.

Tabla 21*Asiento contable para dar de baja las cuentas incobrables*

Fecha	Detalle	Debe	Haber
xx/xx/202x	Deterioro Acumulado de cuentas incobrables	xxx	
	Pérdida por el deterioro de cuentas incobrables		xxx
P/r la baja de cuentas incobrables			

Nota: Asiento para dar de baja las cuentas incobrables

La Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa deberá seguir los parámetros para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.



Ricardo Suarez Jeanpierre Paul
C.I. 2400121279

Apéndice B

Cronograma de Tesis



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

		2024														
		AGO	SEP					OCT					NOV			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		
No.	Actividades planificadas	26-30	02-06	09-13	16-20	23-27	30-04	07-11	14-18	21-25	28-01	04-08	11-15	18-22	FECHA	
1	Introducción	X	X	X												
2	Capítulo I Marco Referencial			X	X	X	X	X								
3	Capítulo II Metodología							X	X	X	X					
4	Capítulo III Resultados y Discusión										X	X	X	X		
5	Conclusiones y Recomendaciones													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 22 de noviembre del 2024	

FIRMA DEL TUTOR

Lic. De la A Muñoz Sandy Elizabeth

FIRMA DEL ESTUDIANTE

Ricardo Suarez Jeanpierre Paul

Apéndice C

Ficha de Tutorías



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
FICHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Facultad:		Ciencias Administrativas				
Carrera:		Contabilidad y Auditoría				
Modalidad de Titulación:		Trabajo de Integración Curricular				
Docente Tutor:		Lic. De la A Muñoz Sandy Elizabeth				
FECHA	HORA		NOMBRE DEL ESTUDIANTE	NIVEL Y PARALELO	DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	TIPO DE TUTORÍA
	INICIO	FIN				
10/9/2024	15:30	16:30	Jeanpierre Ricardo Suarez	8/1	Revisión y Aprobación del tema	TITULACIÓN
21/9/2024	14:00	16:00	Jeanpierre Ricardo Suarez	8/1	Revisión de Matriz de consistencia y primer avance de tesis	
27/9/2024	14:00	16:00	Jeanpierre Ricardo Suarez	8/1	Revisión de introducción y correcciones	
17/10/2024	14:00	16:00	Jeanpierre Ricardo Suarez	8/1	Revisión de introducción y capítulo 1	
26/10/2024	14:00	16:00	Jeanpierre Ricardo Suarez	8/1	Revisión de capítulo 1, capítulo 2, e instrumentos	
10/11/2024	14:00	16:00	Jeanpierre Ricardo Suarez	8/1	Revisión del capítulo 2 e instrumentos	
15/11/2024	14:00	16:00	Jeanpierre Ricardo Suarez	8/1	Revisión del capítulo 2 e instrumentos	
16/11/2024	14:00	15:00	Jeanpierre Ricardo Suarez	8/1	Revisión y aprobación de instrumentos para recolectar datos	
21/11/2024	14:00	16:00	Jeanpierre Ricardo Suarez	8/1	Revisión y corrección de tesis culminada	
22/11/2024	14:00	16:00	Jeanpierre Ricardo Suarez	8/1	Revisión y corrección de tesis culminada	
	14:00	16:00	Jeanpierre Ricardo Suarez	8/1	Aprobación de tesis	
OBSERVACIONES DEL DOCENTE:						

FIRMA DEL TUTOR
c. De la A Muñoz Sandy Elizabe

FIRMA DEL ESTUDIANTE
Ricardo Suarez Jeanpierre Paul

Apéndice D

Matriz de Consistencia

Tema	Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA CLÍNICA SANTA MARTHA S.A CLISAMARSA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2024	<p>Formulación de Problema ¿Cómo se puede aplicar el marco COSO I, para mejorar la liquidez y contribuir al logro de objetivos de la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa?</p> <p>Sistematización del Problema -¿Cuáles son las políticas y procedimientos aplicados en el control de las cuentas por cobrar en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa según el modelo COSO I? -¿Qué políticas y procedimientos están dirigidos al manejo de las cuentas por cobrar en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, con énfasis en la antigüedad de los saldos? -¿Como se pueden actualizar las principales políticas y procedimientos para mejorar el control de las cuentas por cobrar en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa?</p>	<p>Objetivo General Analizar el control interno de las cuentas por cobrar, aplicando el marco COSO I, para mejorar la liquidez y contribuir al logro de objetivos de la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa.</p> <p>Objetivos Especificos -Diagnosticar las políticas y los procedimientos aplicados en el control de las cuentas por cobrar en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa mediante el COSO I -Determinar las políticas y procedimientos dirigidos al manejo de las cuentas por cobrar de la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa con énfasis en la antigüedad de los saldos. -Actualizar las principales políticas y procedimientos para ayudar a la mejora del control de las cuentas por cobrar en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa</p>	Control Interno de Cuentas por Cobrar	Cuentas por cobrar	Tratamiento Contable de las cuentas por cobrar	<p>Enfoque: Cualitativo</p> <p>Alcance: Descriptivo – No experimental</p> <p>Métodos: Bibliográfico Inductivo Analítico</p>
					Clasificación de las cuentas por cobrar	
					Deterioro de la Cartera Vencida	
					Antigüedad de los Saldos	
					Tasa de Morosidad	
				Gestión de Cobranzas	Políticas de Crédito	
					Procedimientos de Cobranzas	
					Flujo de Caja	
					Periodo Promedio de Cobro	
					Liquidez	
				Control Interno	Rotación de las Cuentas por Cobrar	
					Características	
					Clasificación del Control Interno	
					Modelos de Control Interno	
					Metodos para la evaluación del Control Interno	
Componentes del coso I	Ambiente de Control					
	Evaluacion de Riesgo					
	Actividades de Control					
	Informacion y Comunicación					
	Supervision y Monitoreo					
						<p>Población: Contador de la clínica</p> <p>Instrumento: COSO</p>

Apéndice E

RUC Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa

[Home](#) > [RUC](#) > [Consulta](#)

Consulta de RUC

RUC
0992844396001

Razón social
CLINICA SANTA MARTHA S.A. CLISAMARSA

Estado contribuyente en el RUC
ACTIVO

Representante legal
Nombre/Razón Social: PEREZ JIMENEZ MARCOS ANTONIO
Identificación: 0151935475

Contribuyente fantasma NO **Contribuyente con transacciones inexistentes** NO

Actividad económica principal
CONSULTA Y TRATAMIENTO POR MÉDICOS GENERALES Y ESPECIALISTAS. ESTAS ACTIVIDADES PUEDEN REALIZARSE EN CONSULTORIOS COLECTIVOS, EN CLÍNICAS AMBULATORIAS, EN CLÍNICAS ANEXAS A EMPRESAS, ESCUELAS, RESIDENCIAS DE ANCIANOS U ORGANIZACIONES SINDICALES O FRATERNALES.

Tipo contribuyente SOCIEDAD	Régimen GENERAL	Categoría	
Obligado a llevar contabilidad SI	Agente de retención SI	Contribuyente especial NO	
Fecha inicio actividades 201-01-13	Fecha actualización 202-07-2-	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades

[Mostrar establecimientos](#)

[Nueva consulta](#)

Apéndice F



La Libertada, 18 de Noviembre del 2023

Ing.

Emanuel Bohórquez Armijos, MsC.

**DOCENTE DE LA ASIGNATURA UNIDAD DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR II**

En su despacho.-

De mi consideración

Yo Nancy Morocho De La O con cédula de identidad N° 0992844396, PROPIETARIA DE LA CLÍNICA SANTA MARTHA S.A CLISAMARSA, en respuesta al OFICIO No. UPSE-FCA-EBA-2024 autorizo al estudiante **Jeanpierre Paul Ricardo Suárez**, con cédula de identidad N° 2400121279, para que recaude información necesaria de mi empresa con el fin de realizar el trabajo de integración curricular con un de las cuentas contables de los estados financieros con corte al primer semestre del año 2024.

Siempre dispuesto a colaborar con la formación académica de los estudiantes.

Atentamente

Clínica Santa Martha S.A

 Dra. Nancy Morocho De La O
 Libro Único de Reg. N° 17
 Reg. Fed. Méd. N° 0017
 MÉDICO GENERAL

18/11/2024

Nancy Morocho De La O

PROPIETARIA

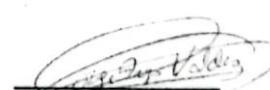
CLÍNICA SANTA MARTHA S.A CLISAMARSA

**CLINICA SANTA MARTHA
DRA. NANCY MOROCHO DE LA O**

**BALANCE GENERAL
AL 30 DE ABRIL DEL 2024**

ACTIVOS		
ACTIVOS CORRIENTES LIQUIDOS		\$ 1.754.628,96
CAJA GENERAL	\$ 11.864,78	
BANCO PACIFICO GASOLINERA	\$ 10.542,31	
CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	\$ 1.653.853,66	
INVENTARIO DE INSUMOS	\$ 10.000,00	
CREDITO TRIBUTARIO RENTA	\$ 6.832,12	
CREDITO TRIBUTARIO IVA NETO	\$ 21.538,09	
ANTICIPOS VARIOS	\$ 40.000,00	
ACTIVOS FIJOS		\$ 2.520.000,00
EDIFICIO CLINICA SANTA MARTHA	\$ 450.000,00	
MAQUINARIAS Y EQUIPOS INSTALADOS	\$ 2.000.000,00	
AMBULANCIA	\$ 20.000,00	
MUEBLES INSTALACIONES Y EQUIPOS DE OFICINA	\$ 50.000,00	
TOTAL DEL ACTIVO		\$ 4.274.628,96
PASIVOS		
PASIVOS CORRIENTES LIQUIDOS		\$ 184.150,40
CXP PROVEEDORES	\$ 178.750,97	
CXP IESS	\$ 50,64	
CXP BENEFICIOS SOCIALES-IESS	\$ 3.848,79	
CXP IMPUESTOS OTRAS DEUDAS	\$ 1.500,00	
CXP UTILIDADES	\$ 0,00	
PASIVOS NO CORRIENTES		\$ 42.105,00
PRESTAMO BANCARIO PRODUBANCO 161K	\$ 42.105,00	
TOTAL DEL PASIVO		\$ 226.255,40
PATRIMONIO		
CAPITAL PROPIO		\$ 4.048.373,56
CAPITAL PROPIO	\$ 800,00	
RESERVA LEGAL	\$ 400,00	
UTILIDADES ACUMULADAS	\$ 3.930.699,27	
UTILIDAD DECLARADA DEL EJERCICIO	\$ 116.474,29	
TOTAL DEL PATRIMONIO		\$ 4.048.373,56
TOTAL DEL PASIVO MAS PATRIMONIO		\$ 4.274.628,96


 NANCY MOROCHO DE LA O
 PROPIETARIA


 EGO. JORGE TREJO V.
 AUDITOR

**CLINICA SANTA MARTHA
DRA. NANCY MOROCHO DE LA O**

**ESTADO DE RESULTADOS
AL 30 DE ABRIL DEL 2024**

INGRESOS		\$ 300.505,75
VENTAS AMBULATORIOS PROPIOS	\$ 59.648,25	
VENTAS CONSULTAS PROPIAS	\$ 40.857,50	
VENTAS MINISTERIO	\$ 120.000,00	
VENTAS OTROS CONVENIOS	\$ 80.000,00	
 COSTOS		 \$ 145.075,86
COSTOS AMBULATORIOS PROPIOS	\$ 8.947,24	
COSTOS CONSULTAS PROPIAS	\$ 6.128,63	
COSTOS MINISTERIO	\$ 78.000,00	
COSTOS OTROS CONVENIOS	\$ 52.000,00	
 UTILIDA BRUTA		 \$ 155.429,89
 GASTOS		 \$ 38.955,60
SUELDOS Y SALARIOS	\$ 24.165,43	
GASTOS DE ARRIENDO	\$ 0,00	
GASTOS SERVICIOS Y SUMINISTROS	\$ 3.416,21	
GASTOS TRANSPORTE	\$ 600,00	
GASTOS SEGUROS Y TASAS	\$ 3.041,59	
GASTOS SERVICIOS BASICOS E INTERNI	\$ 4.618,06	
GASTOS VARIOS	\$ 2.566,17	
GASTOS INTERESES	\$ 548,14	
 UTILIDAD NETA		 \$ 116.474,29


 NANCY MOROCHO DE LA O
 PROPIETARIA


 ECO. JORGE TREJO V.
 AUDITOR

Apéndice G

Guía de entrevista

 <p>UNIVERSIDAD ESTATAL PENISULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA</p>	
<p>Trabajo de titulación: Control Interno de las Cuentas por Cobrar en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, Provincia de Santa Elena, Cantón La Libertad, Año 2024</p>	
<p>ENTREVISTA DIRIGIDA AL FINANCIERO DE LA CLÍNICA SANTA MARTHA S.A</p>	
<p>Objetivo: Recopilar información sobre las cuentas por cobrar de la Clínica Santa Martha, al término del primer semestre del año 2024, con el fin de identificar el estado en que se encuentran actualmente las cuentas por cobrar de esta institución..</p>	
<p>Agradeciendo su participación; este presente instrumento será utilizado con fines académicos y la información aquí escrita se manejará de forma confidencial, por lo que se le pide encarecidamente aportar con información veraz, para el éxito de esta investigación.</p>	
<p>Variable de estudio: Control Interno de las Cuentas por Cobrar</p>	
1.	<p>¿Podría usted mencionar cuales son las políticas y normas aplicadas a las cuentas por cobrar de la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa?</p>
2.	<p>¿Podría indicar como está conformada la cartera de crédito de la Clínica Santa Marta S.A. Clisamarsa?</p>
3.	<p>¿La Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa aplica el método de antigüedad de saldos en los créditos? ¿Podría mencionar cuál es el método que se utiliza para calcular el saldo de la cartera vencida?</p>
4.	<p>¿Podría detallar qué medidas ha tomado la Clínica para reducir el riesgo de morosidad en los pagos de los créditos por parte de los clientes?</p>
5.	<p>¿Qué tan efectivas considera usted que son las técnicas de cobranzas que se utilizan en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa? ¿Por qué?</p>
6.	<p>¿Cada que tiempo usted realiza el cálculo de la rotación de cuentas por cobrar en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa?</p>

7.	¿Cuál es el tiempo en el que usted realiza las conciliaciones de las cuentas por cobrar de la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa y cuál es el objetivo de realizar estas conciliaciones?
8.	¿Para realizar la baja de cuentas incobrables usted se sigue los lineamientos establecidos en la Ley de Régimen Tributario Interno? ¿Podría mencionar cuales son esos lineamientos que se cumplen?
9.	Conociendo que el COSO I es una herramienta mediante la que se puede conocer el nivel de riesgo y confianza de una entidad, además de que proporciona un análisis sólido sobre los controles que se llevan dentro de la organización, y ayuda a aumentar la transparencia y mejora la gestión corporativa, ¿Qué importancia considera usted que tiene la aplicación del COSO I en los actividades que se relacionan con las cuentas por cobrar de la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa?



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENISULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Trabajo de titulación: Control Interno de las Cuentas por Cobrar en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, Provincia de Santa Elena, Cantón La Libertad, Año 2024

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA CLÍNICA SANTA MARTHA S.A

Objetivo: Recopilar información sobre las cuentas por cobrar de la Clínica Santa Martha, al término del primer semestre del año 2024, con el fin de identificar el estado en que se encuentran actualmente las cuentas por cobrar de esta institución..

Agradeciendo su participación; este presente instrumento será utilizado con fines académicos y la información aquí escrita se manejará de forma confidencial, por lo que se le pide encarecidamente aportar con información veraz, para el éxito de esta investigación.

Variable de estudio: Control Interno de las Cuentas por Cobrar

1. ¿Podría usted mencionar cuales son las políticas y normas aplicadas a las cuentas por cobrar de la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa?

--	--

2.	¿Podría usted indicar cuál es el proceso que sigue la Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa para identificar y clasificar las cuentas incobrables?
3.	¿Cuál es el porcentaje de las cuentas por cobrar que se consideran incobrables y como se calcula dentro de la Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa?
4.	¿Podría darme el detalle de los desafíos que enfrenta la Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa para poder recuperar los créditos vencidos?
5.	¿Qué tan efectivas considera usted que son las técnicas de cobranzas que se utilizan en la Clínica Santa Martha S.A. Clisamarsa? ¿Por qué?
6.	¿Cuáles son los métodos que usted aplica para asegurar que dentro de la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa se registren las cuentas por cobrar de manera precisa y completos?
7.	¿Cuáles son las acciones que usted como Gerente General ha tomado para mejorar la liquidez mediante la gestión de las cuentas por cobrar?
8.	¿Qué tipos sistemas o controles usted ha implementado para detectar y prevenir errores o fraudes en las cuentas por cobrar?
9.	Conociendo que el COSO I es una herramienta mediante la que se puede conocer el nivel de riesgo y confianza de una entidad, además de que proporciona un análisis sólido sobre los controles que se llevan dentro de la organización, y ayuda a aumentar la transparencia y mejora la gestión corporativa, ¿Qué tan importante considera usted que tiene la aplicación del COSO I en las actividades que se relacionan con las cuentas por cobrar de la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa?

Apéndice H

Cuestionario de control interno COSO I

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa					
Área Auditada	Área de Finanzas					
Periodo	Primer Semestre del 2024					
Elaborado Por	Ricardo Suárez Jeanpierre Paúl					
<p>Objetivo: Implementar el Marco Integrado de Control Interno COSO en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, para fortalecer la gestión de riesgos, mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos operativos, garantizar la confiabilidad de la información financiera y asegurar el cumplimiento de normativas legales y regulatorias, promoviendo una cultura de control interno que respalde la toma de decisiones.</p>						
N°	Preguntas	Respuesta			Clasificación	Observación
		Si	No	N/A		
Ambiente de control						
1	¿La Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa cuenta con políticas y procedimientos documentados sobre la gestión de cuentas por cobrar?	X			1	
2	¿El personal involucrado en la gestión de cuentas por cobrar de la clínica esta adecuadamente capacitado?	X			1	
3	¿Existe una adecuada segregación de funciones entre el personal involucrado en el manejo de cuentas por cobrar de las actividades de facturación, cobro y registro contable?		X		0	No existe una correcta segregación de funciones para el correcto manejo de las cuentas por cobrar
4	¿La clínica cuenta con un código de ética documentado que regule la transparencia y responsabilidad en la gestión de cuentas por cobrar?		X		0	La clínica no cuenta con un código de ética documentado.
5	¿Se actualizan periódicamente las políticas y procesos		X		0	La clínica no actualiza sus políticas y procesos

	para mejorar la gestión contable de las cuentas por cobrar de la clínica?					relacionados con las cuentas por cobrar
TOTAL					2	

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada		Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa				
Área Auditada		Área de Finanzas				
Periodo		Primer Semestre del 2024				
Elaborado Por		Ricardo Suárez Jeanpierre Paúl				
<p style="text-align: center;">Objetivo: Implementar el Marco Integrado de Control Interno COSO en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, para fortalecer la gestión de riesgos, mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos operativos, garantizar la confiabilidad de la información financiera y asegurar el cumplimiento de normativas legales y regulatorias, promoviendo una cultura de control interno que respalde la toma de decisiones.</p>						
N°	Preguntas	Respuesta			Clasificación	Observación
		Si	No	N/A		
Evaluación de Riesgo						
1	¿La clínica identifica y evalúa regularmente los riesgos asociados con las cuentas por cobrar?	X			1	
2	¿el departamento financiero realiza análisis periódicos de la morosidad y el deterioro de las cuentas por cobrar?	X			1	
3	¿Existen mecanismos para identificar cambios en las condiciones del mercado o de los clientes que puedan afectar la capacidad de pago?		X		0	La clínica no cuenta con un mecanismo seguro para identificar los cambios en las condiciones del mercado que afectan a los pagos de los créditos.
4	¿El Gerente General revisa y actualiza periódicamente las políticas para el cobro de las cuentas por cobrar, con el fin de mitigar riesgos de incobrables?		X		0	El Gerente General no actualiza las políticas para el cobro de los créditos para reducir los riesgos de incobrabilidad
5	¿Se gestionan los riesgos asociados a los pacientes que reciben			X	0	La clínica no otorga créditos a pacientes, brinda créditos solo a instituciones.

	tratamientos a crédito o con planes de pago?					
TOTAL					2	

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada		Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa				
Área Auditada		Área de Finanzas				
Periodo		Primer Semestre del 2024				
Elaborado Por		Ricardo Suárez Jeanpierre Paúl				
<p>Objetivo: Implementar el Marco Integrado de Control Interno COSO en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, para fortalecer la gestión de riesgos, mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos operativos, garantizar la confiabilidad de la información financiera y asegurar el cumplimiento de normativas legales y regulatorias, promoviendo una cultura de control interno que respalde la toma de decisiones.</p>						
N°	Preguntas	Respuesta			Clasificación	Observación
		Si	No	N/A		
Actividades de Control						
1	¿Se cuenta con un proceso formal de aprobación para la creación de cuentas de clientes y asignación de límites de crédito?	X			1	
2	¿El departamento financiero tiene los créditos documentados y archivados adecuadamente para una evaluación periódica?	X			1	
3	¿Existe un procedimiento formal para la baja de las cuentas incobrables?		X		0	La clínica no reconoce las cuentas incobrables, por tal razón no existe un procedimiento para dar de baja estos créditos
4	¿El departamento financiero identifica y registra el deterioro de la cartera vencida de la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa		X		0	El departamento financiero no registra el deterioro de la cartera vencida.
5	¿El departamento de finanzas realiza la conciliación de saldo de las cuentas por	X			1	

	cobrar de forma mensual, para verificar la exactitud de los registros contables?					
6	¿Se aplican los métodos para el análisis de antigüedad de saldos por parte del departamento financiero para evaluar el estado actual de la cartera de cuentas por cobrar?	X			1	
7	¿Se utilizan indicadores como la liquidez y la rotación de cuentas por cobrar para informar sobre el desempeño financiero?		X		0	La clínica no utiliza de forma constante estos indicadores.
TOTAL					4	

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada		Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa				
Área Auditada		Área de Finanzas				
Periodo		Primer Semestre del 2024				
Elaborado Por		Ricardo Suárez Jeanpierre Paúl				
<p>Objetivo: Implementar el Marco Integrado de Control Interno COSO en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, para fortalecer la gestión de riesgos, mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos operativos, garantizar la confiabilidad de la información financiera y asegurar el cumplimiento de normativas legales y regulatorias, promoviendo una cultura de control interno que respalde la toma de decisiones.</p>						
N°	Preguntas	Respuesta			Clasificación	Observación
		Si	No	N/A		
Información y Comunicación						
1	¿Existe un flujo de información adecuado entre el departamento financiero y de gerencia?	X			1	
2	¿El departamento de gerencia informa al departamento financiero sobre cambios en las políticas y normas de las cuentas por cobrar?		X		0	No existen cambios en las políticas y normas que se relacionan con las cuentas por cobrar

3	¿Se implementan sistemas tecnológicos que facilitan la comunicación y el intercambio de información que se relaciona con los créditos otorgados?	X			1	
4	¿El área financiera realiza informes detallando el estado actual de los créditos de la clínica y son presentados al gerente?	X			1	
5	¿El área financiera gestiona y comunica a la gerencia los errores o problemas en el proceso de cobranza para asegurar una respuesta rápida y efectiva?	x			1	
TOTAL					4	

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada		Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa				
Área Auditada		Área de Finanzas				
Periodo		Primer Semestre del 2024				
Elaborado Por		Ricardo Suárez Jeanpierre Paúl				
<p>Objetivo: Implementar el Marco Integrado de Control Interno COSO en la Clínica Santa Martha S.A Clisamarsa, para fortalecer la gestión de riesgos, mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos operativos, garantizar la confiabilidad de la información financiera y asegurar el cumplimiento de normativas legales y regulatorias, promoviendo una cultura de control interno que respalde la toma de decisiones.</p>						
N°	Preguntas	Respuesta			Clasificación	Observación
		Si	No	N/A		
Supervisión y Monitoreo						
1	¿El Gerente General revisa periódicamente los controles implementados sobre las cuentas por cobrar para asegurar su efectividad?		x		0	El gerente no realiza una revisión de los controles que se aplican en las cuentas por cobrar
2	¿El área financiera supervisa de manera constante los saldos	X			1	

	pendientes, con el fin de prevenir que se incumplan los pagos, lo que puede generar cuentas incobrables?					
3	¿Se adoptan medidas correctivas cuando se detectan deficiencias en el control interno de las cuentas por cobrar?	X			1	
4	¿Existe un seguimiento continuo por parte del Gerente General para asegurar el cumplimiento de los cambios en las políticas de crédito y cobro?		X		0	El Gerente no ha realizado cambios en las políticas de cobro
5	¿El departamento financiero monitorea los indicadores clave de rendimiento relacionados con la gestión de cuentas por cobrar, como el índice de morosidad, la rotación de cuentas por cobrar, liquidez?	X			1	
TOTAL					3	

Apéndice I

Evidencia



