



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

**TEMA:**

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE  
LA DISTRIBUIDORA VÉLEZ, AÑO 2021**

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

**AUTORA:**

**Brenda Samanta Guerrero Mite**

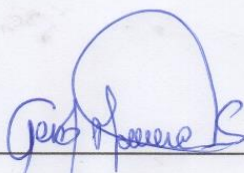
**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**FEBRERO-2023**

### **Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, "Sistema De Control Interno En Las Cuentas Por Cobrar De La Distribuidora Vélez, Año 2021", elaborado por el/la Sr./Srta. Brenda Samanta Guerrero Mite, egresado(a) de la Carrera de Contabilidad Y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada En Contabilidad Y Auditoría, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**



---

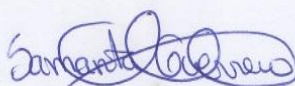
**Ing. Germán Mosquera Soriano, Msc.**

**Profesor tutor**

### **Autoría del Trabajo**

El presente Trabajo de Titulación denominado “Sistema De Control Interno En Las Cuentas Por Cobrar De La Distribuidora Vélez, Año 2021”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Brenda Samanta Guerrero Mite con cédula de identidad número 2450336207 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.



**Guerrero Mite Brenda Samanta**

**C.C. No.: 245033620-7**

## **Agradecimientos**

Gracias a Dios por darme la oportunidad de seguir adelante, con todas las circunstancias y adversidades que se existieron durante esta trayectoria de poder cumplir la meta de ser profesional, un agradecimiento infinito para mi abuela que ahora no está conmigo viviendo el proceso como hubiera querido, pero sé que desde el cielo me está muy orgullosa de este gran logro que estoy a punto de conseguir, a mi hermana por ese apoyo incondicional, mi mamá, mi familia que con solo una palabra de aliento puedo continuar, a mis compañeros de aula, pero siempre tenemos un grupo que vamos sin competencia y están dispuestos a ayudar en cada uno de los trabajos universitarios, a los desvelos, por siempre estar dispuestos a despejar y ayudar con alguna duda suscitada en este proceso.

A la Distribuidora Vélez por proporcionar la información solicitada para poder concluir el trabajo de investigación, estar dispuestos a colaborar con todo lo requerido para nuestro estudio de titulación.

A mis docentes los cuáles durante la carrera universitaria, estuvieron dispuestos a compartir sus conocimientos, nos alentaron cuando estamos al colapso de los pendientes, pero siempre motivándonos a seguir adelante sin rendirnos.

***Brenda Samanta Guerrero Mite***

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de titulación está dedicado una vez más a Dios, por permitirme llegar a cumplir uno de mis anhelos de terminar mi carrera universitaria, una vez más a la mujer que me enseñó a no rendirme, a ser perseverante, constante, paciente seguir adelante aprendiendo de los errores y ser mejor trabajando de la mejor manera, lamentablemente no la tengo a mi lado disfrutando de este último proceso conmigo, pero siento en lo más profundo de mi corazón que está feliz por llegar a la meta, a mi hermana por no dejarme sola siempre apoyarme, a mi mamá por incentivar me a seguir adelante, a mis amigos de lucha que desde el primero y ultimo semestres estuvieron dando ese apoyo emocional para no rendirme y continuar.

*Brenda Samanta Guerrero Mite*


TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



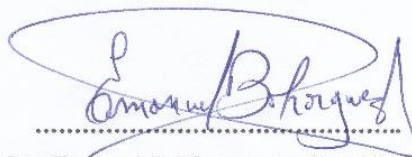
.....  
Econ. Roxana Álvarez Acosta Mgtr.  
DIRECTORA DE LA CARRERA



.....  
Ing. Edgar Cañizares Cedeño, Mgtr.  
PROFESOR ESPECIALISTA



.....  
Ing. Germán Mosquera Soriano, Mgtr.  
PROFESOR TUTOR



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



.....  
Lcdo. Andrés Soriano Soriano  
ASISTENTE ADMINISTRATIVO

## Índice de Contenido

Introducción .....	14
Capítulo I. Marco Referencial.....	20
Revisión de Literatura .....	20
Desarrollo de teorías y conceptos.....	22
Cuentas por cobrar.....	22
Componentes de Control Interno .....	23
Ambiente Control .....	23
Evaluación de Riesgos.....	24
Actividades de Control.....	24
Información y Comunicación .....	24
Monitoreo y supervisión.....	25
Clientes.....	26
Evaluación de clasificación de clientes .....	26
Riesgo Crediticio.....	27
Políticas de cobranzas .....	27
Antigüedad de cartera.....	28
Periodo de cobranzas en las cuentas por cobrar .....	28
Fundamentos Legal .....	29
Reglamento para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno .....	29
Normas Ecuatorianas de Auditoría.....	29
Capítulo II. Metodología.....	30
Diseño de la Investigación.....	30
Métodos de Investigación.....	31
Población y Censo .....	31
Tabla 1.....	32
<i>Población Distribuidora Vélez.....</i>	<i>32</i>
Recolección y procesamiento de datos.....	32
Capítulo III Resultados y Discusión .....	33
Análisis de datos.....	33
Análisis de la entrevistado .....	33
Análisis de la entrevista .....	34
Análisis de cuestionario de evaluación de control interno .....	35
Ambiente de control.....	35
Evaluación de riesgo .....	37

Actividad de control.....	38
Información y comunicación.....	40
Monitoreo y supervisión .....	41
Análisis del cuestionario del control interno Coso I .....	42
Informe de control interno.....	43
Discusión .....	46
Conclusiones.....	48
Recomendaciones .....	49
Referencias Bibliográficas .....	50



## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Clasificación de los clientes .....	27
<b>Tabla 2</b> Antigüedad de saldos .....	28
<b>Tabla 3</b> Población Distribuidora Vélez .....	32
<b>Tabla 4</b> Nivel de Confianza y riesgo.....	35
<b>Tabla 5</b> Cuestionario de control interno – Ambiente de control.....	35
<b>Tabla 6</b> Nivel de Confianza y nivel de riesgo – Ambiente de control .....	36
<b>Tabla 7</b> Cuestionario de control interno – Evaluación de riesgo .....	37
<b>Tabla 8</b> Nivel de confianza y riesgo – Evaluación de riesgo .....	37
<b>Tabla 9</b> Cuestionario de control interno – Actividad de control.....	38
<b>Tabla 10</b> Nivel de Confianza y riesgo – Actividad de control.....	39
<b>Tabla 11</b> Cuestionario de control interno – información y comunicación.....	40
<b>Tabla 12</b> Nivel de Confianza y riesgo – Información y comunicación.....	40
<b>Tabla 13</b> Cuestionario de control interno – Monitoreo y supervisión.....	41
<b>Tabla 14</b> Nivel de Confianza y riesgo – Monitoreo y supervisión.....	41
<b>Tabla 15</b> Resultados de Cuestionario de Control Interno .....	42
<b>Tabla 16</b> Resultados del Control Interno.....	44

## Índice de Ilustraciones

<b>Ilustración 1</b> Nivel de Confianza y riesgo – Ambiente de control .....	36
<b>Ilustración 2</b> Nivel de Confianza y riesgo – Evaluación de riesgo.....	38
<b>Ilustración 3</b> Nivel de Confianza y riesgo – Actividad de control .....	39
<b>Ilustración 4</b> Nivel de Confianza y riesgo – Información y comunicación .....	40
<b>Ilustración 5</b> Nivel de Confianza y riesgo - Monitoreo y supervisión.....	42
<b>Ilustración 6</b> Resultado de Cuestionario de Control Interno .....	43

## Índice de Apéndice

<b>Apéndice 1</b> Matriz de consistencia.....	55
<b>Apéndice 2</b> Cronograma.....	56
<b>Apéndice 3.</b> Guía de entrevista.....	57
<b>Apéndice 4</b> Cuestionario de control interno .....	58



## **SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA DISTRIBUIDORA VÉLEZ, AÑO 2021**

**AUTORA:**

Brenda Samanta Guerrero Mite

**TUTOR:**

Ing. Germán Luis Mosquera Soriano, Msc.

### **Resumen**

Hoy en día el sistema de control interno es importante para mejorar la efectividad y eficiencia de los procesos en las cuentas por cobrar, que permitan garantizar la confiabilidad y transparencia de las operaciones contables, por tal manera, el trabajo investigativo determinó como problemática la escasas de seguimientos en los procesos de los cobros debido a que la empresa carece de personal adecuado que ejecute una buena gestión de cobranza; otras de las situaciones identificadas fue la existencia de solicitudes de créditos con datos de adquirentes incompletas, además cuenta con políticas deficientes de gestión que impiden una correcta planeación del trabajo para ello se planteó como objetivo evaluar el sistema de control interno mediante la aplicación de cuestionario, para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de cobranzas en la empresa. La metodología que se aplicó en el proyecto fue de enfoque mixto con alcance descriptivo, asimismo se usó el diseño no experimental de tipo transversal, además se utilizó el método deductivo, inductivo, analítico y bibliográfico en el proyecto. Con los resultados obtenidos en el estudio se evidencio a través de la técnica de entrevista y cuestionario de control interno, que la entidad no aplica de manera frecuente controles que ayuden a contrarrestar los riesgos, debido a ello se plantea como recomendación aplicar controles permanentes para mejorar los procesos en la gestión de cuentas por cobrar.

**Palabras claves:** Cuentas por cobrar, Control interno, Políticas de cobranzas.



## **SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA DISTRIBUIDORA VÉLEZ, AÑO 2021**

**AUTORA:**

Guerrero Mite Brenda Samanta

**TUTOR:**

Ing. Germán Luis Mosquera Soriano, Msc

### **Abstract**

Today the internal control system is important to improve the effectiveness and efficiency of the processes in accounts receivable, which allow guaranteeing the reliability and transparency of accounting operations, therefore, the investigative work determined as problematic the shortage of follow-ups in the collection processes because the company lacks adequate personnel to carry out a good collection management; Another of the situations identified was the existence of credit applications with incomplete data from acquirers, it also has deficient management policies that prevent proper planning of the work. For this purpose, the objective was to evaluate the internal control system through the application of questionnaires. to improve the efficiency and effectiveness of collection processes in the company. The methodology that was applied in the project was of a mixed approach with a descriptive and exploratory scope, likewise the non-experimental design of a cross-sectional type was used, in addition the deductive, inductive, analytical and bibliographic method was used in the project. With the results obtained in the study, it was evidenced through the interview technique and internal control questionnaire, that the entity does not frequently apply controls that help to counteract the risks, due to this, it is proposed as a recommendation to apply permanent controls to improve processes in accounts receivable management.

**Keywords:** Accounts receivable, Internal control, Collection policies.

## **Introducción**

A nivel mundial el sistema de control interno es importante para orientar el cumplimiento de los sistemas legales, técnicos y administrativos, mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones unitarias, asegurar la confiabilidad razonable de la información y actuar oportunamente para corregir las falencias del control. Unos de los principales rubros con mayores niveles de riesgo son las cuentas por cobrar, que son generadas al momento de realizar una venta que se registran en las compañías.

El propósito de ejecutar control interno en las cuentas por cobrar en las empresas es favorecer a los directivos en los conocimientos oportunos y confiables en la aplicación de los procesos de planeación, organización, ejecución, supervisión y comportamiento operacional para que se administren de mejor manera las cuentas por cobrar (Muñoz , 2016).

Las entidades cuentan con métodos de pagos al contado o a crédito, utilizados en la compra, venta o prestaciones de servicios. Por lo tanto, tienen que elegir un sistema de crédito que determine o garantice de mejor manera la recaudación adecuada, para cumplir las obligaciones originadas en sus operaciones.

Es importante que los administradores de las organizaciones conozcan las: políticas de crédito, la cartera de clientes, las estrategias y los objetivos de crédito, al momento del otorgamiento de créditos a los clientes, con el fin de que de las técnicas de gestión de cobranzas sean más eficientes, lo que permitirá que la rotación de las cuentas por cobrar sea más eficaz y que conlleve a generar beneficios económicos a la empresa.

En la actualidad las empresas buscan alternativas de créditos para brindar un mejor servicio, que permitan generar mayor rentabilidad, a su vez ofrecer mejores opciones de compra, que satisfagan las necesidades de sus consumidores, la organización debe convertirse en una fuente de oportunidades para a sus clientes, es preciso regirse en las normas y políticas para tener una mejor relación entre, la entidad y sus clientes.

El control interno está constituido como una parte esencial para la ejecución de los procesos, permite un adecuado seguimiento a las actividades de una organización y ejecución las respectivas correcciones mediante la información oportuna que proporciona esta herramienta, para crear un efecto positivo (Salazar , 2015).

En este sentido el proyecto investigativo tiene como objetivo general, evaluar el sistema de control interno mediante la aplicación del cuestionario, para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de cobranzas en la distribuida Vélez, en conjunto con la recomendación a la clasificación de los clientes en ratings de las cobranzas, aplicación del sistema de control interno para poder tener accesibilidad al registro del buró crediticio de los clientes, la metodología de investigación será descriptiva y exploratoria.

En relación al manejo de las operaciones de crédito que otorga la entidad es importante que se apliquen normas y/o políticas internas que den una seguridad razonable en la administración de estos recursos financieros de forma eficaz y eficiente.

### **Planteamiento del problema**

Todas las instituciones deberían contar con un correcto sistema de control interno, los cuáles son indispensables para medir los procedimientos que se ejecutan en el área de cobranzas, otorgando una seguridad razonable de la información presentada para una correcta toma de decisiones.

El sistema de control interno facilitará una revisión oportuna a todos los procesos que se deberán ejecutar con la información de los nuevos créditos; los mismo que de manera obligatoria presentaran un certificado actualizado del sector financiero donde constan la solvencia económica, que de forma inmediata son establecidas como cuentas por cobrar en el momento de conceder un nuevo crédito.

El control interno es indispensable en los procesos dentro de cada una de las áreas, tales como en las cuentas por cobrar, que consiste en la responsabilidad de los directivos para implementar políticas a la organización de aplicar estrategias que organicen internamente para adaptar el control interno y obtener la eficiencia de las gestiones operativas y el éxito en la competitividad (Rivera, 2020).

Es importante contar con medios para monitorear los registros de operaciones y transacciones, los procedimientos involucrados en una actividad deben contemplar las auditorias y revisiones periódicas, así como la obtención de informaciones de control (Calle , 2018).

En un análisis de la Cámara Nacional de Acuicultura del Ecuador (2020) se establece que existen 210 000 hectáreas dedicadas en el sector camaronero; tales el 60% está en Guayas, 15% en El Oro, 9% Esmeraldas, considerada 9 % Manabí y 7% en

Santa Elena, con esta estadística se obtiene un escenario efectivo para el sector camaronero en exportaciones y mayor inversión con nuevos mercados de trabajos genético.

Santa Elena es considerada una de las provincias del sector costeros con abundancia y riqueza ictiológica de tal forma que la producción que existen para el cultivo de camarón y la acuicultura es de alta demanda.

La Distribuidora Vélez dedicada a la compra y venta de insumos acuícola, cuya propietaria es la Ing. Jennifer Eliana Vélez Gonzabay, con RUC 0919656892001, persona natural obligada a llevar contabilidad, tiene como actividad principal la venta al por mayor de productos orgánicos utilizados para la crianzas y producción en el sector camaronero, como probióticos, enzimas, dietas secas, vitaminas, alimentos balanceados, bacterias que desarrollan resultados óptimos para estas clases de especies marinas. Está ubicada en Santa Elena calle 18 de agosto y calderón, cuenta con trabajadores distribuidos de la siguiente manera; gerente general, un jefe de compras y ventas, 2 ejecutivos de marketing, 1 bodeguero y 1 perchero.

La carencia de un manual de monitoreo para realizar las verificaciones del cumplimiento de las metas de cobranzas, de obtener información actualizada de las personas que se les otorgan el crédito y un sistema que permita determinar la morosidad financiera de sus clientes (Carrera, 2017). De acuerdo con lo antes expuesto se realizó un diagnóstico en el sistema de control interno de las cuentas por cobrar, lo que se permitió observar falencias que se detallan a continuación:

- ✓ Escasos seguimientos en procesos de los cobros debido a la carencia del personal para que ejecuten para la gestión de cobranza.
- ✓ Otras de las situaciones identificadas fue las existencias de solicitudes de créditos con los datos de las adquirientes incompletas, políticas deficientes de gestión que impiden una correcta planeación del trabajo y claridad en el uso de sistemas.

Los problemas que presentan al momento de otorgar los créditos, por cuanto no lo hacen basándose en algún procedimiento que regule la forma en que deben concederse, tampoco se analiza la situación económica del cliente y no existe un control oportuno de la cartera de clientes. Si no se corrige a tiempo esta situación traerá como consecuencia el incremento de las cuentas por cobrar, alterando los resultados de un periodo determinado y una inadecuada toma de decisiones, existiendo la



posibilidad de que se produzcan pérdidas importantes afectando de manera directa la rentabilidad. Todas las ventas a créditos representan riesgos que impulsan a establecer un control interno de las cuentas por cobrar a fin de evitar mala administración y grandes pérdidas debido al incumplimiento de la obligación adquirida por los clientes.

### **Formulación del Problema**

¿Cómo se aplica el control interno en las cuentas por cobrar de la distribuidora Vélez del año 2021?

### **Sistematización del Problema**

¿Cuál es la situación actual del control interno en las cuentas por cobrar de la distribuidora Vélez?

¿Cuáles son los procesos de control interno que se ejecuta en las cuentas por cobrar?

¿De qué manera, se ejecuta el proceso de cobranza en la recuperación de cartera de la distribuidora Vélez?

### **Objetivo General**

Evaluar el sistema de control interno mediante la aplicación de cuestionarios, para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de cobranzas, en la distribuidora Vélez, año 2021.

### **Objetivos Específicos**

- ✓ Diagnosticar la actividad de control interno en las cuentas por cobrar de la distribuidora Vélez, año 2021.
- ✓ Identificar los procesos del control interno en las cuentas por cobrar de la distribuidora Vélez, año 2021.
- ✓ Emitir el informe respectivo del control Interno, que incluyan recomendaciones de nuevas políticas de cobranzas para la mejora de las cuentas por cobrar de la distribuidora Vélez.

### **Justificación**

El estudio investigativo presente se justifica a través de las revisiones bibliográficas y literarias sobre la conceptualización del sistema de control interno en las cuentas por cobrar en la organización existen falencias en la ejecución de los procedimientos, la falta de seguimiento o la gestión en cobros mediante vía telefónicas, correo o visitas días posteriores al vencimiento del crédito, que conllevan a implementar el sistema de control interno en la distribuidora Vélez.

Las cuentas por cobrar son derechos adquiridos por la empresa a cambio de la venta de un bien o prestación de un servicio. El cobro de estas cuentas para algunas empresas representa una de las fuentes de entrada de efectivo más sólida. Sin embargo, la Distribuidora Veléz dedicado a la comercialización de insumos acuícola, otorga créditos a sus clientes. Ante la existencia de estas cuentas es necesario la aplicación de un control interno que proporcione las bases necesarias que faciliten el manejo de los procedimientos establecidos para ejecutar cada una de las actividades. Por lo tanto, es importante realizar un análisis de las cuentas por cobrar en el Distribuidora Veléz, a fin de determinar las fallas en los mecanismos de control que afectan el desarrollo de las actividades en el departamento de créditos y cobranzas.

De esta manera los resultados que proporciona la investigación de la implementación de sistema de control interno darán la seguridad razonable a la entidad, de cumplir los objetivos institucionales, de poder ejecutar las normas y políticas establecidas, con el fin de la aceptación de los nuevos avances que ayudarán un mejor manejo en la logística de la empresa que provee los servicios; además la posibilidad de ofertar el producto o el servicio que se está brindando.

### **Mapeo**

La investigación realizada está constituida por tres capítulos los cuáles van de manera secuencial al objetivo de estudio serán redactados a continuación;

Empezamos con la redacción de la introducción del estudio respectivo que es analizar el planteamiento, sistematización, formulación; con sus respectivos objetivos generales y específicos, justificaciones, ideas a defender la misión o meta a cumplir en el trabajo investigativo.

Capítulo I que se desglosa de la siguiente manera dándole apertura a las revisiones literarias o bibliográficas de trabajos similares para tener el apoyo de trabajos con otras opiniones en diferentes enfoques, desarrollar las teorías conceptuales de la investigación y los fundamentos legales a justificar las normativas de los órganos reguladores en nuestro estudio.

Capitulo II marco metodológico de los estudios antes realizado busca el enfoque queremos en nuestra investigación con los diseños o métodos que nos direccionan al estudio realizado, la población y la muestra que se tomará como parte

de la investigación, realiza la recolección y procesamiento de los datos que sean necesario para emitir una conclusión o recomendación del estudio ejecutado.

Capitulo III es manifestar los resultados y discusión del estudio investigativo, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas, apéndice y matriz de consistencia que respalde la investigación de la manera que fue realizada.

## **Capítulo I. Marco Referencial**

### **Revisión de Literatura**

Destacando el trabajo de estudio de Pérez y Ramos (2019) realizada en la ciudad de Trujillo denominada “Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa BAGSERVIS SAC”, que tiene como finalidad el análisis de los problemas de liquidez que tiene la entidad como la morosidad de 90 a más días y las inexistentes políticas para recuperación de cobranza dudosa; por lo que, se centra en el análisis de la incidencia de la implementación del sistema de control interno en la liquidez de la empresa, para poder cumplir con el objetivo los autores realizaron una investigación experimental y preexperimental empleando como técnicas de recolección de datos la encuesta, entrevista y análisis documental que permitieron describir los procesos actuales de la implementación del sistema de control interno concluyendo que no existe un control interno en las cuentas por cobrar y que el personal no está capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente.

Por otra parte, la investigación de Vélez (2019) realizada en Colombia denominada “Diseño e implementación de un sistema de control interno para las cuentas por cobrar de la curaduría urbana segunda de bello”, que tiene como finalidad el análisis de un sistema de control interno para las cuentas por cobrar manejadas por la entidad y de esta manera proteger la información contable y financiera de la compañía; teniendo como objetivo de estudio la implementación de un sistema de control interno para las cuentas por cobrar; para poder cumplir con este objetivo la autora utiliza una investigación de tipo cualitativa empleando como técnica la entrevista, permitiendo la identificación del inadecuado manejo en las cuentas por cobrar y el deficiente uso de estrategias hacia el proceso contable; por lo tanto, se concluye que es necesaria la implementación de un sistema de control interno para las cuentas por cobrar con el propósito de mantener ordenados cada uno de los comprobantes contables que faciliten el suministro de información para las entidades que regulan la actividad de la compañía.

En relación con, el artículo científico de Ortiz et al. (2020) ejecutada en Perú denominada “Las cuentas por cobrar en una empresa de servicios, Lima 2018” realizado en Perú; cuya finalidad es la realización de un diagnóstico de la situación de las cuentas por cobrar y su consecuencia en los estados financieros en la empresa

de servicios; obteniendo como objetivo el implementar mecanismos que gestionen de manera eficiente los cobros de las cuentas por cobrar, procurando que estén al día; para cumplir con cada uno de estos objetivos la investigación fue de enfoque mixto con diseño holístico, nivel comprensivo, aplicando el método inductivo y deductivo, se empleó la técnica de entrevista; así detectando las falencias de la ausencia de las adecuadas políticas de cobranzas para otorgar el plazo de días de pagos a los clientes, la falta de un adecuado compromiso del personal con la organización; por lo tanto, concluyendo que deben incorporar las estrategias que se usan en las cobranzas será de acuerdo al grado de cumplimiento de cada clientes, en relación a la capacidad de pago económica e historial crediticio.

En efecto, en la investigación de Chiguanó (2016) realizada en Quito denominada “Diseño de un sistema de control interno a las cuentas por cobrar en la empresa industrial ISECOM S.A” que tiene como propuesta las políticas crediticias, procedimientos para el otorgamientos de créditos, recuperación de cartera; con los objetivos de análisis de la situación del manejo de las cuentas por cobrar; la investigación se llevó a cabo debido al flujo diagramación investigativo documental cuyo objetivo es la minimización del riesgo de cuentas incobrables, obteniendo como resultados la elaboración de las políticas y procedimiento del sistema de control interno; concluyendo con la implementación de las políticas y procedimientos para la otorgación de créditos, recuperación de créditos.

De acuerdo con la tesis de Burgos y Yépez (2021) realizada en la ciudad de Guayaquil denominada “Sistema de control interno a cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de una panadería y pastelería”, que tiene como finalidad el análisis de las políticas de crédito y cobranzas que tiene la entidad para un mejoramiento de rentabilidad; la investigación evalúa el sistema de control interno a las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la panadería y pastelería. Para lograr este objetivo utilizó una investigación cualitativa empleando como técnica la entrevista directa y una encuesta aplicada al personal del departamento de cobranzas, contabilidad y administrativos; el principal resultado obtenido fue que los encuestados consideran que los procesos que se aplican dentro de la panadería son deficientes; por lo tanto, se concluye que es imprescindible diseñar un manual de control interno que determine las políticas y lineamientos de cobranza aplicado a la

panadería y pastelería; de esta manera, se mejorarán los procesos, optimizando los cobros y mejorando la rentabilidad.

Sin embargo, en la investigación de Elizalde (2017) realizada en Guayaquil denominada “Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicando en una institución del sistema financiero en el Ecuador” que tiene como finalidad la mejora en el sistema de control interno del proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero; realizando como objetivo una evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de créditos aplicado en una institución del sistema financiero; ejecutando la técnica de la observación para el análisis de las áreas intervinientes con el proceso de cuentas por cobrar con tarjeta de crédito; se concluye que deben mitigar los riesgos y a su vez posibles fraudes y errores, estos controles no están correctamente sujetos al cumplimiento de objetivos planteados internamente como institución financiera.

### **Desarrollo de teorías y conceptos**

#### ***Cuentas por cobrar***

En relación con, Carriel (2019) mencionan que las cuentas por cobrar forman parte de los activos principales; es decir, el derecho realizable a cobrar dinero por la venta de bienes a crédito para la prestación de servicios laborables, lo que también debe acreditarse mediante facturas. Este tipo de cuentas por cobrar surge de operaciones interempresariales, alcance normal, pero algunas cuentas por cobrar que no son de operaciones en curso se denominan no comerciales, tales como cuentas por cobrar de empleados o cuentas por cobrar diversas.

Por otra parte, los autores Cabrera y Chañi (2019) definen a las cuentas por cobrar como un derecho de cobro a corto plazo que tiene a favor una organización por la adquisición de servicios o bienes proporcionados por los clientes, que forman parte de las cuentas que generan ganancias a las futuras inversiones y de la misma forman poseen políticas de cobranzas midiendo los componentes del control interno.

En cuanto a, los autores González et al. (2020), indican qué entre las partidas del activo, las cuentas por cobrar más representativas son los clientes, donde cumple la función en brindarle a la empresa la solvencia en futuras inversiones se debe reiterar que las cuentas de los clientes representan del 30% al 50% del capital de trabajo,

tomando en cuenta que una organización debe cumplir de manera eficaz y eficiente con los componentes de control interno.

Por otra parte, Pérez (2018) hace referencia que las cuentas por cobrar son activos adeudados por los consumidores para llevar a cabo actividades comerciales, estos créditos se administran con la finalidad de aumentar las ventas o mejorar sus servicios prevaleciendo las políticas de cobranza, recalcando que ciertos clientes no cumplen con las obligaciones de pagos en el tiempo determinado.

### **Componentes de Control Interno**

Según Salazar (2015) menciona que el logro de los objetivos del control interno se alcanza a través de la creación de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma en que la dirección dirige la empresa y se integran al proceso de gestión. Los componentes son los mismos para todas las organizaciones, ya sean públicas o privadas.

Con respecto a Elizalde (2017) manifiesta que el control interno se clasifica por componentes los cuales son: ambiente de control, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo, lo que ayudará a la entidad a medir su nivel de confianza y de riesgo mediante la evaluación de control.

El control interno en las cuentas por cobrar identificara los riesgos y errores que se sean asociados al proceso de cobro de pagos de clientes y mejorar los procesos y políticas implementadas para esta cuenta.

#### ***Ambiente Control***

En relación con el estudio de Salazar (2015) indica que el ambiente de control define el clima o el carácter de una organización y afecta el sentido de control de las personas. Es la base de todos los demás componentes del sistema de control interno, lo que da orden y estructura al sistema.

Por otra parte, el autor Estupiñán (2015) consiste en crear un ambiente que determina e influye en el comportamiento del personal en cuanto a las actividades de control. Es esencialmente el elemento principal sobre el que descansan o actúan los otros cuatro elementos, que a su vez es esencial para la realización de sus propios objetivos de control (p. 29).

Tomando en consideración el aporte de Elizalde (2017) hace referencia al entorno de control interno que se centra en las inspecciones de las organizaciones; es decir, es la base y gran parte de todo el control; de la misma manera, el gerente

demuestra su compromiso con la integridad y los valores éticos de la empresa y monitorea el desarrollo de manera que demuestra su empeño y compromiso con el propósito de alcanzar las metas trazadas.

### ***Evaluación de Riesgos***

Con relación a Salazar (2015) nos mencionó que la evaluación de riesgos implica la identificación y el análisis de los riesgos relacionados con el logro de los objetivos de la organización, que es la base para determinar cómo gestionar esos riesgos. Por otro lado, teniendo en cuenta los constantes cambios en el entorno, las empresas necesitan mecanismo para identificar y gestionar los riesgos a los cambios.

En relación con el autor Estupiñán (2015) considera que esta es la identificación y análisis de los riesgos asociados a la consecución de los objetivos y es la base para determinar cómo remediar y prevenir los riesgos. Implementación de mecanismo que permitan la remediación y control de los riesgos asociados al cambio, tanto dentro como fuera de la organización (p. 31).

Por lo que se refiere a Elizalde (2017) indicando la evaluación del riesgo en una empresa es importante porque identificar los riesgos que impiden que la empresa logre sus objetivos identifíquelos y formas de evitarlos o prevenirlos.

### ***Actividades de Control***

Por lo tanto, la investigación de Salazar (2015) indica que las actividades de control incluyen políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la gerencia gestionar (mitigar) los riesgos identificados en el proceso de evaluación de riesgos y garantizar la implementación de las directrices desarrolladas.

En relación al estudio de Estupiñán (2015) menciona que son actividades realizadas por empleadores y empleados que les permiten cumplir con las actividades establecidas en base a procedimientos y políticas (p. 32).

Con respecto a Elizalde (2017) manifiesta que las actividades de control son las más importantes en la empresa, porque aseguran que la organización siga todas las instrucciones de la gerencia, y a su vez analizan si cada empleado realiza sus funciones de manera adecuada

### ***Información y Comunicación***

Asimismo, el trabajo de estudio de Salazar (2015) hace referencia a que la información debe ser identificada, recopilada y difundida dentro de un marco de



tiempo que permita a cada funcionario desempeñar sus funciones. Los informes generados por los sistemas de comunicación contienen investigación relacionada con las operaciones, las finanzas y el cumplimiento, con respecto a todo lo que permite la gestión y el control de un negocio.

En relación a la investigación de Estupiñán (2015) menciona para administrar su empresa y tomar las decisiones correcta sobre la adquisición, el uso y la aplicación de recursos, necesita información para los pasos correctos en el proceso. ES una parte importante de esta información y su preparación debe basarse en políticas y procedimientos para un proceso eficiente (p. 36).

Por consiguiente, la investigación de Elizalde (2017) manifiesta que la información y comunicación se refiere a los sistemas e informes de la empresa que permiten a la dirección llevar a cabo sus responsabilidades y objetivos, y los mecanismos de comunicación de la dirección de la empresa para generar información relevante y de calidad, incluidos los objetivos de control interno.

#### ***Monitoreo y supervisión***

Con relación al análisis de Salazar (2015) indica que las referencias a los sistemas de control interno requieren seguimientos, el proceso de probar el desempeño del sistema de control a lo largo del tiempo. Esto se logra a través de actividades de monitoreo continuo, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas durante la ejecución de actividades y procesos.

Por otra parte, el autor Estupiñán (2015) hace referencia que se debe realizar una revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que conforman el sistema de control. La evaluación debe ser consistente con la identificación de controles débiles para facilitar la mejora y la implementación con un fuerte apoyo de la gerencia (p. 40).

Según Elizalde (2017) menciona que la supervisión y el monitoreo son importantes porque así se evalúa a cada funcionario para finalmente poder analizar si el funcionario está capacitado para continuar con sus tareas y, a su vez, si falla o necesita refrescar sus conocimientos, entonces ayudar a lograr los objetivos de la empresa.

Según lo que dicen los autores, estos componentes son importante porque este ambiente controlado tiene un impacto significativo en el desarrollo de las operaciones y minimiza los riesgos que posibilitan el logro de los objetivos propuestos. La

evaluación de riesgo debe tratarse como una prioridad para todos los niveles de las divisiones presentes en una empresa de protección de activos para mantener la ventaja competitiva y sustentar su crecimiento. De igual manera, las actividades de control pueden lograr un buen desempeño al especificar actividades de control pueden lograr un buen desempeño al especificar actividades como la segregación de funciones, el seguimiento y la capacitación adecuada con base en las reglas establecidas dentro de la empresa.

### **Cientes**

En relación con la investigación de Sánchez (2017) la palabra cliente proviene del latín cliens (protegido), que puede tener diferentes significados según el punto de vista del análisis. En cualquier campo de los negocios, los clientes son y serán siempre los “socios” más importante de la empresa.

Por otra parte, Villafuerte y Espinoza (2019) manifiesta que un cliente es una persona que a cambio de un precio determinado recibe servicios o bienes para satisfacer sus necesidades o deseos.

### ***Evaluación de clasificación de clientes***

De acuerdo con el estudio de Nápoles et al. (2019) considera que para saber el peso o importancia que le da el número de atributos, el cliente los jerarquiza en orden descendente (mayor calificación asignada a los más importantes, menos importante asignado a los menos importantes). Aunque lo ideal es que los atributos se clasifiquen, en algunos casos pueden considerarse igualmente importantes.

En relación con la investigación de Tineo (2019) indica que las variables relacionadas con el historial crediticio del cliente tienen el mismo poder predictivo que las variables demográficas para determinar la probabilidad de pago del cliente y su clasificación.

Por otra parte, en el artículo de los autores Garza et al 2019 consiste en la agrupación de los clientes teniendo en cuenta la asignación a cada criterio y la evaluación que se aplique a cada uno de los clientes para ver su escala de clasificación.

**Tabla 1***Clasificación de los clientes*

<b>Rango de clientes</b>	<b>Clasificación de los clientes</b>
Muy bueno	A
Bueno	B
Malo	C
Regular	D

***Riesgo Crediticio***

Con respecto al estudio de Tierra (2015) menciona que el riesgo de crédito muchas veces se convierte en una prioridad para las cooperativas, ya que el crédito es una de las actividades financieras más solicitadas por los usuarios, lo que obliga a las empresas a determinar los métodos adecuados para la emisión de crédito.

En el presente artículo de Proaño (2018) hace referencia en el sistema consiste en un conjunto de políticas, procedimientos, manuales, instructivos y métodos de medición de riesgo que regulan y controlan los procesos de crédito y cobranzas en las empresas y algunas empresas son supervisadas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Por lo que respecta al análisis de Chongo (2017) consiste que el riesgo de crédito es la inseguridad que la contraparte no cumpla con sus obligaciones (pago de crédito). La cartera de préstamos es su activo más importante en término de peso total de activos, que a su vez es una fuente de rentabilidad. Como resultó en la desaparición de los activos institucionales.

**Políticas de cobranzas**

En relación con el estudio de Tomalá (2018) menciona que las políticas de la empresa deben estar diseñadas para ser efectivas y hacer un seguimiento efectivo con todos los empleados del departamento para que las cuentas por cobrar no generen problemas para la empresa.

De acuerdo al artículo de Farje (2015) se refiere al procedimiento de cobro es el tiempo desde la emisión del comprobante de pago hasta cobrar el importe de venta del producto

Por otra parte, la investigación de Suárez (2022) indica que las políticas de cobranza se utilizan para hacer cumplir los estándares, evitar reclamos, agilizar los procedimientos de cobranza, establecer prioridades y definir reglas de conducta para

los responsables de resolver las deudas impagas. Según el pensamiento público, se regula el proceso mediante el cual las empresas se comprometen a cobrar a los deudores a tiempo.

### ***Antigüedad de cartera***

En cuanto al análisis de Caraguay (2019) menciona que este procedimiento incluye un análisis de cuentas por cobrar basado en el valor de vencimiento de la deuda, donde el tiempo requerido para recuperar la cartera será proporcional a los intereses que se recuperan como pérdidas potenciales al final de los períodos de reporte.

Sin embargo, el estudio de Rodríguez (2011) indica que la antigüedad de cartera se logra categorizando el saldo responsable del cliente por vencimiento, con la opción de ampliar o limitar según las necesidades de la empresa.

En contraste con, Sagobal et al (2022) podemos decir que este término que surge del análisis de los sucesos y su duración en condiciones de ejecución de órdenes de deudores evidenciados por los días y clasificados en consecuencia.

***Tabla 2***

### ***Antigüedad de saldos***

<b>Categoría</b>	<b>Antigüedad</b>	<b>Tipo de cobro</b>			<b>Intereses</b>
		<b>Preventivo</b>	<b>Persuasivo</b>	<b>Jurídico</b>	
Vigente	1 a 30 días	X			N/A
Vencida	31 a 90 días		X		Mora
Morosa	91 a 1800 días			X	Mora
Castigada	Mayores a 1801				N/A

### ***Periodo de cobranzas en las cuentas por cobrar***

Con relación a la investigación de Delgado (2018), menciona el tiempo promedio que lleva convertir las cuentas por cobrar en efectivo se calcula diciendo las cuentas por cobrar por el día promedio de ventas a créditos.

Según el autor Suárez (2019), hace referencia que, extrapolando los resultados obtenidos en este indicador, cuantos menos días tarde una empresa en cobrar el dinero de los clientes mejor estará la empresa. Cuanto más tarde, más decisiones tendrá que tomar la entidad sobre la reforma de la política de recaudación.

## **Fundamentos Legal**

### ***Reglamento para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno***

En el Reglamento para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno (2020) considera lo siguiente;

**Art. 28 Gastos generales deducibles. - #3. Créditos incobrables.** Serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondiente a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal y originados en operaciones del giro ordinario del negocio, registrados conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites señalados en la Ley. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará y, la parte no cubierta, con cargo a los resultados del ejercicio, y se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

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

### ***Normas Ecuatorianas de Auditoría***

Las Normas Ecuatorianas de Auditoría NEA (2000) indica que:

Evaluación de riesgo y control interno, permite comprender los sistemas de contabilidad y de control interno, determina los riesgos de auditoría y sus respectivos componentes. Analizan el correcto y oportuno registro de los procesos transaccionales mediante los procedimientos de control para el logro de los objetivos.

Las Normas de Control Interno que respalda toda información que se dan de manera estándar para ayudar a la implementación de un sistema de control interno dentro de las entidades.

Las Normas Internacionales de Auditoría son un conjunto de principios, normas, reglas que se aplican las instituciones para evaluar las informaciones de manera razonable.

## Capítulo II. Metodología

### Diseño de la Investigación

La presente investigación fue elaborada en la Distribuidora Vélez que está ubicada en Santa Elena, se utilizara los diferentes aspectos metodológicos y técnicas para tener la recolección de los datos con el objetivo de obtener la información que aplican en el control interno en las cuentas por cobrar, está relacionada en el ámbito descriptivo, enfoque de la investigación es cualitativo- cuantitativo, se determinará con entrevista y cuestionario de control interno que permita un análisis de la información proporcionada.

El estudio de la investigación es con enfoque cualitativo que identificará los procesos que se ejecutan en el control interno de las cuentas por cobrar, las solicitudes de créditos, con los clientes mediante unas series de preguntas abiertas, para realizar un análisis o determinar las falencias en el control interno, como se aplican las políticas al momento de efectuar el cobro o los procedimientos en el funcionamiento de la empresa.

Se considera también en la investigación un enfoque cuantitativo, consiste en analizar la información mediante los datos numéricos, se dará de manera porcentual el cuestionario de control interno, más conocido como COSO I, el cual ayudará a verificar el cumplimiento del control interno, medir el grado de confianza y riesgo de la empresa.

El alcance de la investigación es de manera descriptiva permitiendo identificar la falta del personal especializado para realizar la gestión de cobranza en la entidad, además obtener la información necesaria de los procedimientos durante la investigación, para un mejor control interno en las cuentas por cobrar. Por consiguiente, se realizó bajo un enfoque cualitativo y cuantitativo lo que permitió emplear una técnica de investigación basando en instrumento de investigación como es la guía de entrevista, lo cual representó en un banco de preguntas y un cuestionario de control interno direccionado a los empleados de la institución entre ellos; gerente, asistente administrativo y el área de venta.

El diseño del estudio es no experimental ya que se lleva a cabo sin manipulación consciente de variable. La investigación es el acto de observar y analizar los fenómenos tal como son. Este método de investigación no permite la manipulación de variable ni la asignación aleatoria de condiciones.

Este es un estudio descriptivo, observacional, estadístico que mide la perseverancia e impacto de las exposiciones en una muestra de población en un momento dado, en análisis se realiza una vez, la gestión de cuentas por cobrar impacta en la liquidez de las empresas.

### **Métodos de Investigación**

En el presente trabajo de estudio conlleva a definir los tres métodos de investigación, el deductivo que favorece a realizar los procesos donde se ejecuta los análisis de las diferentes teorías o leyes el cual establecerá las explicaciones según los análisis de las conclusiones.

Al desarrollo de este trabajo investigativo se consideró que los procedimientos que se utilizan en la empresa basándose a las cuentas por cobrar son especificadas como una variable independiente haciendo énfasis al control interno, las políticas de crédito y cobranzas entre otras teorías que ayudará con las conclusiones sobre la situación de cumplimiento de normas y políticas de la Distribuidora Vélez.

Se considera la aplicación de los componentes que comprende el Coso I para identificar las carencias en las normas y políticas de control que tiene la entidad, en las cuentas por cobrar, después de aplicar el cuestionario se ejecuta un análisis de los resultados de la indagación.

La información agregada para este estudio investigativo se obtuvo de fuentes bibliográficas primarias y secundarias de manera que permitieron primordialmente definir bases teóricas y metodologías para el proceso de la investigación, para desplegar la investigación se utilizó fuentes científicas como informes, libros digitales, artículos científicos, los cuáles ayudaron a establecer la parte de marco referencial en la relación de la variable que se delimito en este estudio.

### **Población y Censo**

En el trabajo investigativo se trató una población finita, se identificó como censo el total de colaboradores de la Distribuidora Vélez, que se detalla a continuación;

**Tabla 3***Población Distribuidora Vélez*

<b>Colaboradores</b>	<b>Número de colaboradores</b>
<b>Gerente</b>	1
<b>Asistente Administrativo</b>	1
<b>Vendedores</b>	2
<b>Total</b>	<b>4</b>

**Recolección y procesamiento de datos**

Para tener la información en este estudio se utilizó las técnicas e instrumento que se presente a continuación.

La entrevista proporciona el acceso a datos que permiten el acercamiento entre dos personas las interrelaciones de los entrevistados de quienes se obtendrá la información más real y necesaria para la investigación.

Uno de los diseños que se utilizará para la recolección de datos es la observación, ya que es una técnica que permitirá un contacto directo con la Distribuidora Vélez, identificar los procesos que se aplican en las cuentas por cobrar y por ende en la cartera de clientes.

La guía de entrevista consta de preguntas abiertas aplicadas a la parte administrativa; referente a la variable del control interno en las cuentas por cobrar y las políticas de cobranzas en la Distribuidora Vélez.

Se realizará el cuestionario con el fin de obtener información sobre la carencias o fortalezas que tenga la entidad, mediante preguntas que están divididas en cinco componentes importante que direcciona a medir el nivel de confianza y riesgo: que están basadas al manejo del control interno, las operaciones, su estructura organizacional de la Distribuidora Vélez.



## Capítulo III Resultados y Discusión

### **Análisis de datos**

Los resultados que se obtuvieron mediante la indagación de la entrevista aplicada a la gerente general y el cuestionario de control Coso I, al personal que colabora en la Distribuidora Vélez, estructuraron el banco de preguntas basándose en control interno de las cuentas por cobrar, de qué manera se aplica en la entidad el cual servirá como evidencia para la información sea confiable y que contribuya a los objetivos del estudio.

### ***Análisis de la entrevistado***

#### **Pregunta 1.- ¿En la distribuidora existen un manual de normas y políticas de control interno?**

Actualmente, la empresa no cuenta con manuales de funciones y procedimientos, pero se consideran que se llevan las operaciones de forma adecuada, al momento de realizar la venta de los insumos.

#### **Pregunta 2.- ¿De qué forma el manual de normas y políticas de control interno ayuda a manejar las cuentas por cobrar en la organización?**

La distribuidora no posee políticas de cobranzas y frecuentan llevar las operaciones mediante el sistema contable, sin tomar en cuenta los procedimientos y controles para el análisis de la cartera de clientes.

#### **Pregunta 3. ¿El personal que se encarga de las cobranzas, conoce las normas y políticas de control interno, qué son aplicadas a las cuentas por cobrar?**

La empresa no cuenta con una persona exclusiva para el crédito de cobranzas, la entrevistada manifestó que la única política que se aplica al momento de solicitar los pedidos, son las facturas de compra que verifican los días de crédito y plazos que se establece son: 15 días, 30 días, 45 días, 60 días y 90 días.

#### **Pregunta 4. ¿Cómo se ejecuta el análisis de otorgamiento de crédito a los clientes empresariales?**

La entrevistada menciona que se realizan verificaciones para otorgar un crédito al momento de ser ingresado al sistema contable llamado sheyla, el cual no permite visualizar el buró crediticio, porque se encuentra en proceso de prueba.

#### **Pregunta 5.- ¿De qué manera realizan los informes de cumplimiento de la cartera vencida y en qué tiempo?**

Por lo general, se revisan cada fin de mes la cartera vencida de los clientes, lo que ocasiona que la verificación de los procesos se retrase y no se pueda proporcionar información fiable de las cuentas vencidas.

**Pregunta 6.- ¿Si el cliente persiste en el incumplimiento de pago, qué acciones realiza para la recuperación de la cartera?**

Se realiza la presión telefónica, cuando no se posee respuestas de los clientes acerca de las deudas, además esto depende mucho de los días de vencimientos y de la cantidad que adeuda para dar seguimiento del proceso judicial.

**Pregunta 7. ¿De qué manera se emiten los informes de los clientes con facturas vencidas?**

En el sistema contable que posee la distribuidora, se pueden visualizar las cuentas por cobrar, en la cual se refleja toda la información al momento de solicitar el estado de cuenta del cliente.

**Pregunta 8.- ¿Cree que si la organización aplicará las normas de control ayudaría a minimizar los riesgos en los créditos?**

Para la empresa sería factible y positivo aplicar las políticas y procedimientos, debido a que estas contribuyen a los mejoramientos de créditos.

#### ***Análisis de la entrevista***

Con respecto a la entrevista que se le ejecuto a la gerente general de la distribuidora Vélez, mencionó la siguiente información sobre los procedimientos y procesos de control interno que manejan en las cuentas por cobrar: determinando que no cuenta con un adecuado uso de las normas y políticas de un control interno. Además, que no se efectúan el respectivo análisis al momento de otorgar un crédito, porque el personal no verifica las referencias personales de una manera adecuada.

La política con la que se rigen al momento de llenar la solicitud es verificar los plazos de los pagos en 15 días, 30 días, 45 días, 60 días y 90 días para la cancelación de la factura. Los informes de las facturas vencidas los manejan por el sistema contable sella, el cual emite un estado de cuenta que proporciona información de cada uno de los pedidos que realiza al cliente y se evidencia los días de morosidad. Al momento de solicitar comunicación con el cliente, lo realizan solo por vía telefónica, lo que repercute a tener pocas alternativas de seguimiento para tener contacto con el cliente.

### *Análisis de cuestionario de evaluación de control interno*

Para el estudio del control interno en las cuentas por cobrar en la Distribuidora Vélez, se realizó seis preguntas por cada componente que conforma el cuestionario de control interno en base al modelo Coso I, que es utilizado para crear la matriz de evaluación del nivel de riesgo y nivel de confianza en forma ponderada para conocer la manera en que se aplican las normas y políticas de la entidad, analizando los resultados en las siguientes tablas:

**Tabla 4**


#### *Nivel de Confianza y riesgo*

<b>Nivel Confianza</b>		
Bajo 15% - 50%	Medio 51% - 75%	Alto 76% - 95%
Alto	Medio	Bajo
<b>Nivel de Riesgo</b>		

### **Ambiente de control**

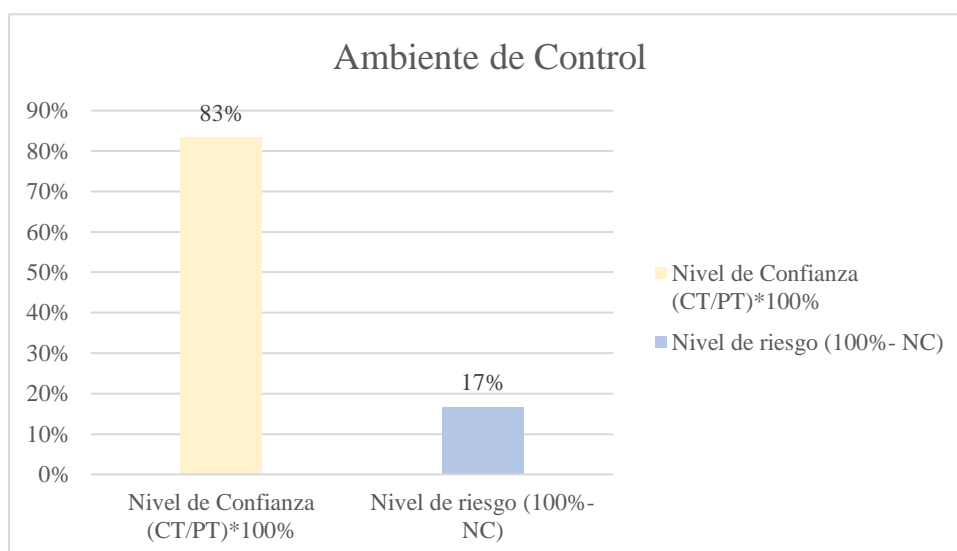
**Tabla 5**

#### *Cuestionario de control interno – Ambiente de control*

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>							
<b>DISTRIBUIDORA VÉLEZ</b>							
<b>Cuestionario aplicado a: Asistente Administrativo</b>				<b>Elaborado por: Brenda Guerrero Mite</b>			
<b>Responsable: Licda. Kelly Tumbaco</b>				<b>Período: 2021</b>			
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>							
N°	Preguntas	Respuesta			Observaciones	Calificación	
		SI	NO	N/A		SI= 1	NO= 0
1	¿Existe un organigrama estructural de funciones en la entidad?	x				1	
2	¿La empresa posee un plan de estrategias y objetivos organizacionales?	x				1	
3	¿Se aplican evaluaciones desempeño al personal?		x		No se aplican las evaluaciones desempeño para analizar su rendimiento en sus funciones.	0	
4	¿Da a conocer las normas y políticas de control interno al personal?	x				1	
5	¿El personal aplica en su totalidad las normas y políticas de control?	x				1	
6	¿Existen sanciones cuando se incumplen las normas y políticas establecidas en la entidad?	x				1	
<b>TOTAL</b>						<b>5</b>	

**Tabla 6***Nivel de Confianza y nivel de riesgo – Ambiente de control*

Nivel de Confianza y riesgo	Calificación Total
<b>Calificación Total</b>	5
<b>Ponderación Total</b>	6
<b>Nivel de Confianza (CT/PT) *100%</b>	83%
<b>Nivel de riesgo (100%- NC)</b>	17%

**Ilustración 1***Nivel de Confianza y riesgo – Ambiente de control*

El resultado que se obtuvo en el cuestionario de control interno se determinó en el componente de ambiente de control que existe un nivel de confianza alto del 83% y nivel de riesgo bajo del 17%, estos resultados demuestran que la distribuidora tiene el compromiso de establecer políticas y normas de funcionamiento como un organigrama estructural que contenga la clasificación correspondiente para el personal y plantear estrategias que contribuyan a la consecución de objetivos.

## Evaluación de riesgo

**Tabla 7**

*Cuestionario de control interno – Evaluación de riesgo*

EVALUACIÓN DE RIESGO							
Nº	Preguntas	Respuesta			Observaciones	Calificación	
		SI	NO	N/A		SI= 1	NO= 0
7	¿La entidad tiene estructurado objetivos específicos para cada área?	X				1	
8	¿Se controla el cumplimiento de los objetivos que se constituyen en la entidad?	X				1	
9	¿El personal de venta aplica las políticas de crédito de cobranza?		X		El personal no ejecuta las políticas de cobranza	0	
10	¿Consta con un sistema contable que les ayude a tener datos de manera inmediata sobre el historial de sus clientes?	X				1	
11	¿Se revisa la información de manera estricta de los datos de los solicitantes del crédito?		X		No se analiza la información de manera estricta al momento de otorgar el crédito	0	
12	¿La distribuidora cuenta con un registro del buró de crédito?		X		Están gestionando para que le programa contable le ayude con es opción	0	
<b>TOTAL</b>						3	
<b>ACTIVIDAD DE CONTROL</b>							

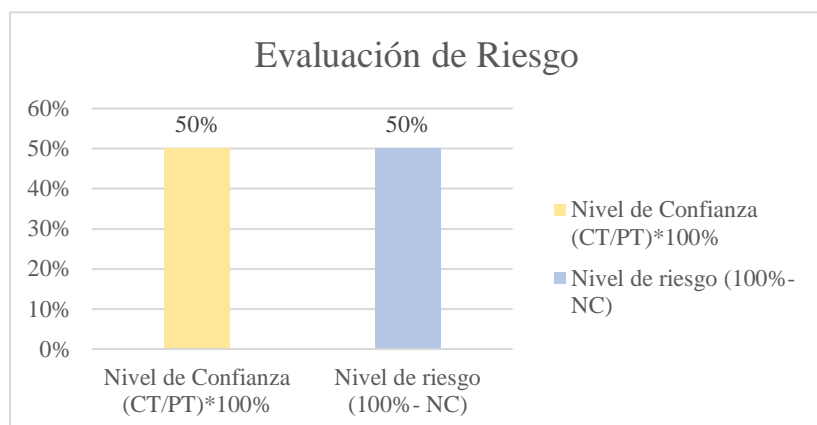
**Tabla 8**

*Nivel de confianza y riesgo – Evaluación de riesgo*

Nivel de Confianza y riesgo	Calificación Total
<b>Calificación Total</b>	3
<b>Ponderación Total</b>	6
<b>Nivel de Confianza (CT/PT) *100%</b>	50%
<b>Nivel de riesgo (100%- NC)</b>	50%

## Ilustración 2

### Nivel de Confianza y riesgo – Evaluación de riesgo



De igual importancia el componente de evaluación de riesgo se determinó que el nivel de confianza corresponde al 50% y nivel de riesgo representa el 50%, con esto se refleja que el personal no ejecuta las políticas de cobranza de manera correcta, debido a que no se realiza un seguimiento al momento de otorgar un crédito, esto sucede porque el sistema contable que utilizan no les proporciona esa información para ingresar un nuevo cliente.

## Actividad de control

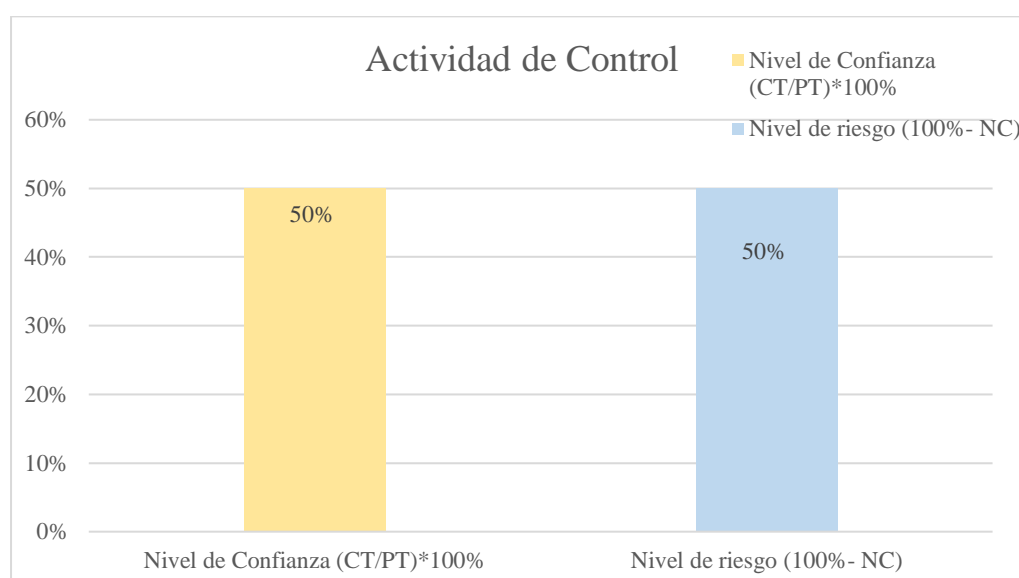
**Tabla 9**

### Cuestionario de control interno – Actividad de control

ACTIVIDAD DE CONTROL							
Nº	Preguntas	Respuesta			Observaciones	Calificación	
		SI	NO	N/A		SI= 1	NO= 0
13	¿Se gestionan estudios para evitar los riesgos en la recaudación de cartera?		X		No realizan un analisis para medir los riesgo		0
14	¿Existe un control oportuno a la cartera de clientes?	X					1
15	¿Se cumple el cronograma de cobranzas a los clientes?		X		No existe la presión para cumplir con los pagos de los clientes en el tiempo determinado.		0
16	¿Cuenta la distribuidora con una persona encargada en la visita a los clientes para sus cobros respectivos?		X		No cuenta con una persona encargada a la cobranza.		0
17	¿Se aplican arquezos sorpresivos y periódicos?	X					1
18	¿La distribuidora consta con listas de clientes actualizada?	X					1
TOTAL							3

**Tabla 10***Nivel de Confianza y riesgo – Actividad de control*

<b>Nivel de Confianza y riesgo</b>	<b>Calificación Total</b>
<b>Calificación Total</b>	3
<b>Ponderación Total</b>	6
<b>Nivel de Confianza (CT/PT) *100%</b>	50%
<b>Nivel de riesgo (100%- NC)</b>	50%

**Ilustración 3***Nivel de Confianza y riesgo – Actividad de control*

De este modo se analiza el resultado que proporciona el cuestionario en la actividad de control, en el cual se evidencio un nivel de confianza bajo del 50%, no obstante, el nivel de riesgo es de 50%, esto se debe a que no se miden los riesgos con frecuencia en la recaudación de cartera, además no se realiza la respectiva gestión para el cumplimiento de los pagos, tampoco cuenta con una persona que se encargue de las cobranzas y no se realiza el seguimiento correspondiente a los deudores para los respectivo cobros.

## Información y comunicación

**Tabla 11**

*Cuestionario de control interno – Información y comunicación*

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
Nº	Preguntas	Respuesta			Observaciones	Calificación	
		SI	NO	N/A		SI= 1	NO= 0
19	¿Se comunica constantemente los movimientos de la cartera y las deudas de morosidad a la gerencia?		X		No se realiza de manera constante por falta de tiempo		0
20	¿Se gestiona de manera oportuna los informes de las cuentas por cobrar?	X					1
21	¿Se utiliza todos los medios de comunicación para dar la información de los vencimientos a los clientes?		X		No se efectúan solo por llamada		0
22	¿La distribuidora tiene comunicación directa con sus clientes en el momento de informar la morosidad?	X					1
23	¿Existe con frecuencia la redacción de los informes para comunicar los resultados de los saldos?		X		No frecuentemente no, se los realiza		0
24	¿Se realizan envíos de confirmaciones periódicas a los clientes de los saldos que adeudan?	X					1
TOTAL							3

**Tabla 12**

*Nivel de Confianza y riesgo – Información y comunicación*

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

### Ilustración 4

*Nivel de Confianza y riesgo – Información y comunicación*





En el cuestionario de control se evidencia en el componente de información y comunicación que tiene un nivel de confianza bajo que corresponde al 50% bajo, y un nivel de riesgo alto que comprende el 50%, con estos resultados se determinó que en la empresa no gestionan los informes diarios para comunicar la morosidad de los clientes, Asimismo, no se efectúan todos los medios de comunicación para informar sobre las deudas a los clientes, tampoco lleguen a acuerdos de pagos.

### *Monitoreo y supervisión*

**Tabla 13**

*Cuestionario de control interno – Monitoreo y supervisión*

MONITOREO Y SUPERVISIÓN							
N°	Preguntas	Respuesta			Observaciones	Calificación	
		SI	NO	N/A		SI= 1	NO= 0
25	¿La distribuidora ha ejecutado métodos para realizar las evaluaciones al control interno de las cuentas por cobrar?		X		No realizan evaluaciones de control		0
26	¿Se efectúa la revisión de los procesos de concesión de un crédito?		X		No ejecutan los procesos de concesión de crédito		0
27	¿Se lleva un control de las notificaciones respondidas por los clientes?		X		No llevan ese control de notificaciones		0
28	¿Se revisa las cuentas por cobrar cuando están en las fechas de vencimientos o por vencer para ejecutar seguimiento?		X		Constantemente no pero cuando vuelven a pedir el producto y se revisa los pagos		0
29	¿La distribuidora gestiona las supervisiones a los procesos de gestiones de cobranzas constantemente?	X					1
30	¿Se indaga y se mejora las deficiencias de la distribuidora?	X					1
<b>TOTAL</b>							<b>2</b>

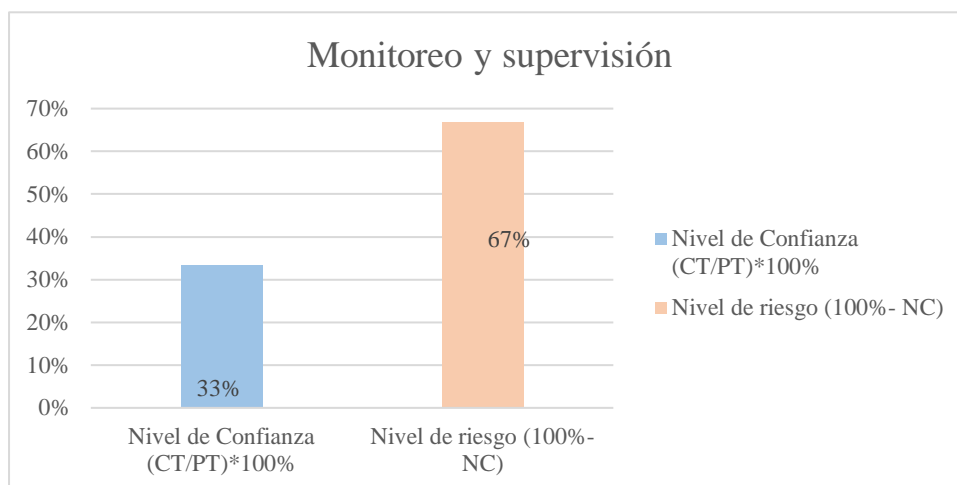
**Tabla 14**

*Nivel de Confianza y riesgo – Monitoreo y supervisión*

Nivel de Confianza y riesgo	Calificación Total
<b>Calificación Total</b>	2
<b>Ponderación Total</b>	6
<b>Nivel de Confianza (CT/PT) *100%</b>	33%
<b>Nivel de riesgo (100%- NC)</b>	67%

### Ilustración 5

#### Nivel de Confianza y riesgo - Monitoreo y supervisión



En el último componente de control interno como es el monitoreo y supervisión se pudo evidenciar que el nivel de confianza es del 33% y el nivel de riesgo es del 67%, esto sucede porque no se evalúan los métodos de valoración sobre el control interno en las cuentas por cobrar, asimismo no se ejecutan los procesos de concesión de crédito, además no se da cumplimiento de un control de las notificaciones respondidas a los clientes que se envía para el recordatorio de la cancelación.

### Análisis del cuestionario del control interno Coso I

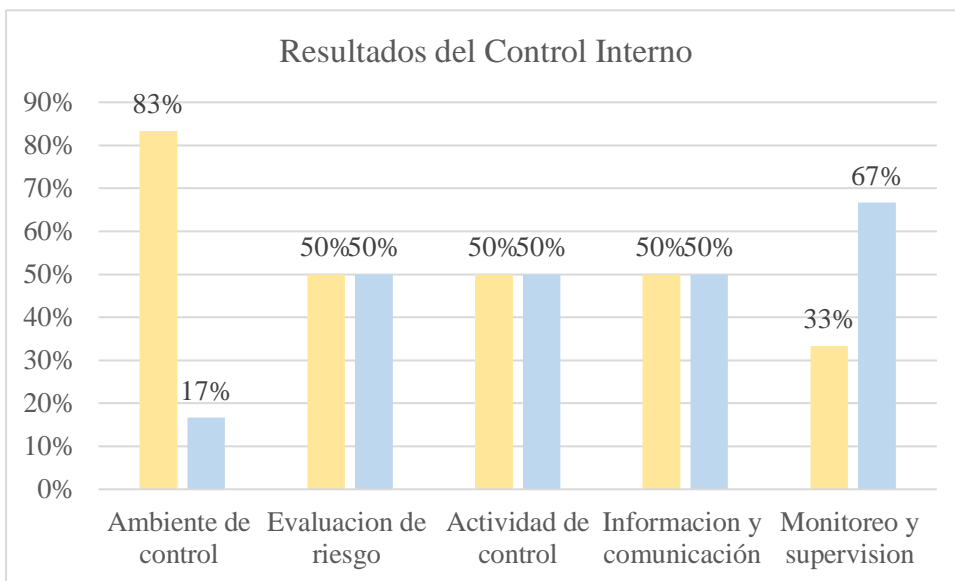
**Tabla 15**

*Resultados de Cuestionario de Control Interno*

Componentes	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
<b>Ambiente de control</b>	83%	17%
<b>Evaluación de riesgo</b>	50%	50%
<b>Actividad de control</b>	50%	50%
<b>Información y comunicación</b>	50%	50%
<b>Monitoreo y supervisión</b>	33%	67%
<b>TOTAL</b>	53%	47%

**Ilustración 6**

*Resultado de Cuestionario de Control Interno*



De este modo se evidencia los resultados que nos proporcionaron los componentes del cuestionario de control interno Coso I, se pudo identificar que la Distribuidora Vélez muestra un nivel de confianza y riesgo moderado, se concluye que los controles no están siendo aplicados, lo que ocasiona ineficiencia en los procesos de las cuentas por cobrar.



## Informe de control interno

### Distribuidora Vélez

Ing. Jennifer Vélez Gonzabay

**Gerente General**

**DISTRIBUIDORA VELÉZ**

#### Alcance

El alcance que corresponde al periodo entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2021 evaluó el control interno en las cuentas por cobrar de la Distribuidora Vélez.

El estudio del trabajo de integración curricular se realizó con la supervisión que establece la NIA 400 de valuación de riesgos y control interno, la cual da a conocer cómo aplicar los procedimientos mediante el Coso I, para la evaluación de las cuentas por cobrar. La estructuración del informe de control interno se ejecutó a fines de evidenciar los procesos que nos indica la evaluación de control interno se realizó en base a nuestros valores éticos y profesionales con responsabilidad.

#### Resultados

*Tabla 16 Resultados del Control Interno*

Componentes	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
	NC: (CT/P) *100		NR: 100% - NC	
	Porcentaje	Nivel	Porcentaje	Nivel
Cuentas por cobrar	53%	Medio	47%	Medio
<b>Total</b>	53%	Medio	47%	Medio

De acuerdo a los hallazgos encontrado en el cuestionario de control interno para mejorar los procesos y procedimiento se recomienda a los administradores de la empresa implementar un sistema de control interno, regular las políticas de cobranzas y realizar controles diarios de las operaciones.

- ✓ Efectuar un estudio a los nuevos clientes, solicitando toda la información necesaria y requerida en la solicitud de crédito.
- ✓ Contratación del personal con título de tercer nivel con el perfil acorde al puesto que cumpla con las directrices de cobranzas.
- ✓ Actualizaciones mensuales sobre las carteras de clientes con el fin de mitigar los riesgos por falta de pagos.
- ✓ Al momento de otorgar los créditos a los clientes, precisar plazos cortos para obtener los pagos a tiempo.
- ✓ Remitir los saldos de las carteras de clientes antes de finalizar el año, que sean emitidos de manera mensual para poder tomando el seguimiento a los clientes.
- ✓ Cada 3 meses realizar una actualización de las listas de clientes para mantener información actualizada.
- ✓ La persona encargada de cobranzas debe emitir rutas de cobro de manera semanal.
- ✓ Debe informarse acerca de la gestión que se realice de los cobros diarios para tener un control.

Srta. Brenda Samanta Guerrero Mite

**Evaluadora**

## Discusión

En este estudio de integración curricular se alcanzó como principales resultados en la Distribuidora Vélez, no se aplica de manera oportuna el control interno en las cuentas por cobrar, no emplean los análisis a los nuevos clientes para otorgamiento de crédito; asimismo, no realizan informes de la cartera vencida para dar a conocer la morosidad y ejecutar los procesos de cobranzas a tiempo de que se convierta en cuentas incobrables; de igual manera, no se gestionan todos los medios de comunicación para poder recaudar los valores que adeudan los clientes.

Por otro lado, en la investigación de Gómez (2018) menciona que “la entidad Corporación Universitaria Americana no realiza el respectivo ingreso de los clientes que llegan a solicitar un crédito en la institución, ya que no siguen los procesos de análisis de aprobación para dar el respectivo seguimiento a todos los deudores con las información de forma correcta; tampoco ejecutan los debidos avisos al deudor cada mes, por los canales: telefónicos, correo electrónicos o mensajes de texto móviles con días de antelación al vencimiento de la respectiva cuota” (p. 32), entorno semejante a la Distribuidora Vélez, debido a que, es una entidad que se dedica a la compra y venta de insumos, debería tener el control de gestionar todos los canales de comunicación con el cliente para darles a conocer que están a fechas de su vencimientos y ellos realicen sus abonos o la cancelación de sus facturas.

En este mismo contexto, en el estudio de Suárez (2019) indica que “la institución La casa del computador no cuenta con los manuales de políticas de crédito y cobranzas manejan lineamiento de parámetros básicos que hacen que la gestión de cobranza sea tediosa al no tener este control interno de seguir los procesos de supervisión al personal, conllevan a que otorguen los créditos sin realizar un estudio exhaustivo para cada cliente nuevo; no cuenta con el personal que analice los créditos y gestione la cobranza ocasionando de esta manera existan retrasos y poco controles en las cuentas por cobrar, esto también se da por la distribución y el tiempo que le dan a cada uno de los procesos” (p. 68), situación igual a la Distribuidora Vélez; debido a la falta del personal que ejecute la presión del cobro a los clientes o la distribución de cómo se debe llevar los procesos de cobranzas; el análisis que se debe llevar al momento de dar un nuevo crédito es la verificación de cada cliente de ver si tiene la

solvencia financiera de poder pagar las facturas en las fechas que se acuerde en la solicitud de crédito.

En relación al estudio de Carrera revela que la empresa Induplasma s.a no realiza un estudio individual de las causas de la morosidad de los pagos de los clientes, sin embargo, debería medirse las causas por los atrasos en los pagos ya que no todos tiene la misma causa de su demora, actuar de manera ética y llegar a un compromiso de pago con los clientes que lo a meriten; no realizan reportes detallados de la antigüedad de la cartera de cuentas por cobrar que demuestren los detalles en función de rangos de días desde que venció la factura, porcentaje de ventas sin gestión, segregación por cada cliente obteniendo el valor total de sus deudas de manera diaria (p. 72) ; a su vez la Distribuidora Vélez; no efectúa el estudio de cada clientes para poder encontrar el motivo del atraso de los pagos de facturas en vencimientos; no remiten informes de la antigüedad de cartera para tener el detalle de la morosidad de los clientes de manera semanal y poder mitigar los riesgos de las facturas que no se puedan tener el pago.

## Conclusiones

La presente investigación se concluye:

- ✓ La investigación realizada servirá para guiar futuros proyectos académicos que se basen en la evaluación del sistema de control interno. Mediante la aplicación de cuestionarios en la entidad se constató que carecen de un listado de clientes secuenciales para los procesos de cobranzas, lo que impide que la información proporcione seguridad razonable y afecte la consecución de los objetivos empresariales en la distribuidora Vélez.
- ✓ Se diagnosticó que las actividades de control interno en las cuentas por cobrar no se gestionan de manera correcta el análisis de otorgamiento a los clientes nuevos, verificando la información que se menciona en las solicitudes de créditos, no se puede revisar el buró crediticio en el sistema contable que manejan al momento de ingresar al solicitante porque no tienen habilitado esta opción.
- ✓ En la investigación identificó que en los procesos de control interno no utilizan canales de comunicación para lograr la cancelación de los cobros a sus clientes, además, no hay supervisión de la gestión de cobranzas de manera constante en la distribuidora.
- ✓ En el informe de control interno Coso I, se pudo determinar que existen debilidades en los procedimientos de la entidad, evidenciándose un nivel de confianza y riesgo medio, pues carecen de control interno en las operaciones que gestionan de las cuentas por cobrar.



## Recomendaciones

- ✓ Implementar sistemas de control interno para mejorar los procesos de cobranzas y que la lista de la cartera de clientes se lleve de una manera secuencial para proporcionar seguridad razonable en las operaciones contables y que se alcancen las metas planteadas para el logro de los objetivos empresariales.
- ✓ Se recomienda a la Distribuidora Vélez, efectuar el estudio de cada nueva solicitud, la verificación de la información recibida, adquirir en el sistema contable la opción de buró crediticio al ingresar un nuevo cliente.
- ✓ Se debería considerar la contratación de una persona con experiencia en el ámbito de recuperación de cartera que cumpla con los seguimientos a cada uno de los clientes para los respectivos cobros.
- ✓ Las entidades administrativas deberían constituir a la aplicación de nuevas políticas de cobranzas y procedimientos de las cuentas por cobrar para gestionar el cumplimiento de efectividad con cada uno de los componentes del control interno.

### Referencias Bibliográficas

- Bedoya , J. (2019). *Diseño e implemnetación de un sistema de control interno para las cuentas por cobrar de la curaduría urbana segunda de bello*. Envigado-Colombia: Institución Universitaria de Envigado.
- Burgos , K., y Yépez , J. (2021). *Sistema de control interno a cuentas por cobrar y si incidencia en la rentabilidad de una pastelería*. Ecuador: Univerdad de Guayaquil.
- Cabrera , Y., y Chañi , L. (2019). *Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la asociación Educativa Adventista Sur Oriental del Perú periodos 2014-2018* . Lima - Perú : Universidad Peruana Unión .
- Calle , J. P. (08 de junio de 2018). *Blog piranirisk*. Obtenido de Blog piranirisk: <https://www.piranirisk.com/es/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno>
- Cámara Nacional de Acuacultura . (2020). Obtenido de Reporte de Ecxportaciones Ecuatorianas Totales: <https://www.cna-ecuador.com/estadisticas/>
- Caraguay , V. (2019). *Análisis de los métodos de provisión para cuentas incobrables en los registros contables según el tipo de actividad empresarial*. Machala - Ecuador : Universidad Técnica de Machala .
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A EN EL AÑO 2015*. Ecuador: Universidad Politecnica Salesiana.
- Carriel , M. (2019). *Audíitoría de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las compañías pymes dedicadas a la comercialización de aceites y lubricantes ubicadas en el sector norte de la ciudad de guayaquil*. Guayaquil - Ecuador : Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil .

- Chiguano , A. (2016). *Diseño de un sistema de control interno a las cuentas por cobrar en la empresa industrial ISECOM. S.A.* Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Chongo , I. (2017). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito educadores de napo, ubicada en la ciudad del tena .* Quito - Ecuador : Universidad Central del Ecuador.
- Delgado , L. (2018). *Análisis de las cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa agrícola del norte E.I.R.L Utcybamba 2016.* Chiclayo - Perú: Universidad César Vallejo .
- Elizalde, K. (2017). *Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicando en una institución del sistema financiero en el Ecuador .* Guayaquil - Ecuador : Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Estupiñan , R. (2015). Control interno fraudes. En R. Estupiñan , *Control interno fraudes* (pág. 469). Bogotá - Colombia: ECOE ediciones Ltd.
- Gomez, A. (2018). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la corporación universitaria americana.* Medellín - Colombia: Tecnológico de Antioquia Institución universitaria .
- Gonzalez , E., Sanabria , S., & Zuñiga , A. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima periodo 2010-2015. *Revista de Investigación Valor Contable*, 57-72. Obtenido de <https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1232>
- Muñoz , J. (2016). *Control Interno de cuentas por cobrar para mejorar la rentabilidad del comercial Rocío dela ciudad de Babahoyo en el año 2015.* Babahoyo- Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Nápoles , L., Moreno , M., & Tamayo , P. (2019). Evaluación y mejora de la satisfacción de los clientes internos con los procesos de apoyo en universidades cubanas. *Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional*, 1- 13.

- Normas Ecuatorianas de Auditoría . (2000). *Normas Ecuatorianas de Auditoría* . Ecuador .
- Normas Internacionales de Contabilidad . (2018 ) .
- Ortiz , I., Nolazco , F., & Carhuacho , I. (2020). La cuentas por cobrar en una empresa de servicios, Lima 2018. *Espítutu Emprendedor TES*, 13-27.
- Perez , A. (2018). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la corporación universitaria americana*. Medellin - Colombia: Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria .
- Pérez , T., y Ramos , M. (2016). *Implemnetación de un siistema de control interno en las cuentas por cobarr y su incidencia en la liquidez de la empresa BAGSERVIS SAC*. Trujillo-Perú: Universidad Privada deL Norte.
- Reglamento para aplicación ley de regimen tributario internoo, LRTI . (2020). *Reglamento para aplicación ley de regimen tributario internoo, LRTI* . Ecuador .
- Rivera, K. (2020). *Análisis del siistema de control interno cuentas por cobrar de la Empresa Pharmacid S.A.S*. Bogotá: Universidad de la Salle.
- Rodríguez , E. (04 de Octubre de 2011). *Scribd*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/document/67472423/ANALISIS-DE-CLINTES-POR-ANTIGUEDAD-DE-SALDOS>
- Salazar , C. (2015). *El sistema de control interno en el ciclo de cuentas por cobrar*. La Paz-Bolivia: Universidad Mayor de San Andres.
- Sánchez , A. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante pizza burger diner de gualan, Zacapa*. Zacapa - Guatemala : Universidad Rafael Landivar .
- Suarez , J. (2022). *Estrategias para optimizar la gestión de cobranza de las cuentas por cobrar socios en las compañías de transporte, año 2020*. La libertad - Ecuador : Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena .

- Súarez , M. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en la empresa La casa del computador, cantón la libertad, provincia de Santa Elena año 2018*. La libertad - Ecuador : Universidad Estatal Península de Santa Elena .
- Tierra , J. (2015). *El riesgo de credito y la morosidad de la cooperativa de ahorro y credito coorambato cia,lcta del catón ambato* . Ambato - Ecuador : Universida Técnica de Ambato .
- Tineo , A. (2019). *Modelos de clasificación de clientes bancarizados de los niveles sociecnómicos "C" y "D"*. Lima - Perú: Universidad ESAN.
- Tomalá , G. (2018). *Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de transportes transcisa s.a, cantón salinas, provincia de santa elena año 2017*. La Libertad - Ecuador : Universidad Estatal Península de Santa Elena .
- Villafuerte , C., & Espinoza , B. (2019). *Influencia del marketing digital en la captación de clientes de la empresa confecciones Sofía Villafuerte. Villa El salvador, periodo enero - agosto 2017*. Lima - Perú: Universidad Nacional de Eduación .



*Apéndice 1 Matriz de consistencia*

Título	Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p align="center"><b>Sistema De Control Interno En Las Cuentas Por Cobrar De La Distribuidora Vélez, Año 2021</b></p>	<p><b>Formulación del Problema</b> ¿Cómo se aplica el control interno en las cuentas por cobrar de la distribuidora Vélez del año 2021?</p> <p><b>Sistematización del Problema</b> ¿Cuál es la situación actual del control interno en las cuentas por cobrar de la distribuidora Vélez? ¿Cuáles son los procesos de control interno que se ejecuta en las cuentas por cobrar? ¿De qué manera, se ejecuta el proceso de cobranza en la recuperación de cartera de la distribuidora Vélez?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Evaluar el sistema de control interno mediante la aplicación de cuestionarios, para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de cobranzas, en la distribuidora Vélez, año 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> - Diagnosticar los procesos del control interno en las cuentas por cobrar de la distribuidora Vélez, año 2021. - Identificar la actividad de control interno en las cuentas por cobrar de la distribuidora Vélez, año 2021. - Emitir el informe respectivo del control Interno en las cuentas por cobrar de la distribuidora Vélez.</p>	<p>Control interno en la Cuentas por cobrar</p>	<p>- Componentes del Control Interno</p> <p>- Clientes</p> <p>- Políticas de cobranzas.</p>	<p>- Ambiente de Control - Actividades de Control. - Evaluación de Riesgo. - Información y comunicación de control. - Supervisión y Monitoreo.</p> <p>- Evaluación de clasificación de los clientes - Riesgo Crediticio</p> <p>- Antigüedad de cartera. - Periodo de cobranzas en las cuentas por cobrar.</p>	<p><b>Tipos De Investigación</b> Deductivo Inductivo Analítico Bibliográfico</p> <p><b>Enfoque</b> Mixto</p> <p><b>Alcance</b> Descriptiva Exploratorio</p> <p><b>Instrumentos</b> Entrevista Cuestionario de control interno</p>

*Apéndice 2 Cronograma*

	MES	NOV				DIC				ENE				FEB			MAR		CIERRE PAO	
	SEMANA	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		14	15	2022-2
	FECHAS	07 - 11	14 - 18	21 - 25	28 NOV - 02 DIC	05 - 09	12 - 16	19 - 23	26 - 30	02 - 06	09 - 13	16 - 20	23 - 27	30 ENE - 03 FEB	06 - 10	13 - 17	20 - 24	27 FEB - 03 MAR	06 - 10	13 - 17
<b>MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACION CURRICULAR</b>																				
Tutorías de los trabajos de integración curricular:		[Barra naranja horizontal]																		
Introducción		[Barra verde horizontal]																		
Capítulo I		[Barra verde horizontal]																		
Capítulo II		[Barra verde horizontal]																		
Capítulo III		[Barra verde horizontal]																		
Conclusiones y recomendaciones		[Barra verde horizontal]																		
Certificado antiplagio por parte del tutor		[Barra verde horizontal]																		
Entrega de informes por parte de los tutores		[Barra verde horizontal]																		
Entrega de archivo del trabajo al docente guía		[Barra verde horizontal]																		
Informe de los especialistas (calificación rúbrica)		[Barra verde horizontal]																		
Entrega de archivo digital del trabajo final al profesor guía		[Barra verde horizontal]																		
Defensa de los trabajos de integración curricular		[Barra verde horizontal]																		
Aplicación recuperación y publicación de resultados		[Barra verde horizontal]																		
Ingreso de calificaciones en SGA		[Barra verde horizontal]																		
Entrega de informe del docente guía a la directora		[Barra verde horizontal]																		
Creación nómina de estudiantes aprobados y reprobados		[Barra verde horizontal]																		
Finalizando PAO 2022-2 por secretaría		[Barra verde horizontal]																		



### Apéndice 3. Guía de entrevista



**Universidad Estatal Península de Santa Elena**  
**Facultad de Ciencias Administrativa**  
**Carrera de Contabilidad y Auditoría**



**Trabajo de titulación:** “Sistema de Control Interno en las cuentas por cobrar de la “Distribuidora Vélez”, año 2021”


#### **ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA DISTRIBUIDORA VÉLEZ.**

**Objetivo:** Recopilar información sobre el manejo del control interno de las cuentas por cobrar de la distribuidora Vélez del cantón Santa Elena provincia Santa Elena.

Agradeciendo su participación, este 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 verás para el éxito de esta investigación.

1. ¿En la entidad existen un manual normas y políticas de control interno?
2. ¿De qué forma el manual de normas y políticas de control interno ayuda a manejar las cuentas por cobrar en la entidad?
3. ¿El personal que se encarga de las cuentas por cobrar, conoce las normas y políticas de control interno, qué son aplicadas a las cuentas por cobrar?
4. ¿Cómo se ejecuta el estudio de crédito a los clientes empresariales?
5. ¿De qué manera realizan los informes de cumplimiento de la cartera vencida y en qué tiempo?
6. ¿Si el cliente persiste en el incumplimiento de pago, qué acciones realiza para la recuperación de la cartera?
7. ¿De qué manera se emiten los informes de los clientes con facturas vencidas?
8. ¿Cree que si la entidad aplicará las normas de control ayudaría a minimizar los riesgos en los créditos proporcionados a sus clientes?

### Apéndice 4 Cuestionario de control interno

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DISTRIBUIDORA VÉLEZ							
Cuestionario aplicado a: Asistente Administrativo			Elaborado por: Brenda Guerrero Mite				
Responsable: Licda. Kelly Tumbaco			Período: 2021				
AMBIENTE DE CONTROL							
N°	Preguntas	Respuesta			Observaciones	Calificación	
		SI	NO	N/A		SI= 1	NO= 0
1	¿Existe un organigrama estructural de funciones en la entidad?						
2	¿La empresa posee un plan de estrategias y objetivos organizacionales?						
3	¿Se aplican evaluaciones de desempeño al personal?						
4	¿Da a conocer las normas y políticas de control interno al personal?						
5	¿El personal aplica en su totalidad las normas y políticas de control?						
6	¿Existen sanciones cuando se incumplen las normas y políticas establecidas en la entidad?						
TOTAL							
EVALUACIÓN DE RIESGO							
N°	Preguntas	Respuesta			Observaciones	Calificación	
		SI	NO	N/A		SI= 1	NO= 0
7	¿La entidad tiene estructurado objetivos específicos para cada área?						
8	¿Se controla el cumplimiento de los objetivos que se constituyen en la entidad?						
9	¿El personal de venta aplica las políticas de crédito de cobranza?						
10	¿Consta con un sistema contable que les ayude a tener datos de manera inmediata sobre el historial de sus clientes?						
11	¿Se revisa la información de manera estricta de los datos de los solicitantes del crédito?						
12	¿La distribuidora cuenta con un registro del buró de crédito?						
TOTAL							
ACTIVIDAD DE CONTROL							
N°	Preguntas	Respuesta			Observaciones	Calificación	
		SI	NO	N/A		SI= 1	NO= 0
13	¿Se gestionan estudios para evitar los riesgos en la recaudación de cartera?						
14	¿Existe un control oportuno a la cartera de clientes?						
15	¿Se cumple el cronograma de cobranzas a los clientes?						
16	¿Cuenta la distribuidora con una persona encargada en la visita a los clientes para sus cobros respectivos?						
17	¿Se aplican arquezos sorpresivos y periódicos?						
18	¿La distribuidora consta con listas de clientes actualizada?						
TOTAL							

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN								
N°	Preguntas	Respuesta			Observaciones	Calificación		
		SI	NO	N/A		SI= 1	NO= 0	
19	¿Se comunica constantemente los movimientos de la cartera y las deudas de morosidad a la gerencia?							
20	¿Se gestiona de manera oportuna los informes de las cuentas por cobrar?							
21	¿Se utiliza todos los medios de comunicación para dar la información de los vencimientos a los clientes?							
22	¿La distribuidora tiene comunicación directa con sus clientes en el momento de informar la morosidad?							
23	¿Existe con frecuencia la redacción de los informes para comunicar los resultados de los saldos?							
24	¿Se realizan envíos de confirmaciones periódicas a los clientes de los saldos que adeudan?							
<b>TOTAL</b>								
MONITOREO Y SUPERVISIÓN								
N°	Preguntas	Respuesta			Observaciones	Calificación		
		SI	NO	N/A		SI= 1	NO= 0	
25	¿La distribuidora ha ejecutado métodos para realizar las evaluaciones al control interno de las cuentas por cobrar?							
26	¿Se efectúa la revisión de los procesos de concesión de un crédito?							
27	¿Se lleva un control de las notificaciones respondidas por los clientes?							
28	¿Se revisa las cuentas por cobrar cuando están en las fechas de vencimientos o por vencer para ejecutar seguimiento?							
29	¿La distribuidora gestiona las supervisiones a los procesos de gestiones de cobranzas constantemente?							
30	¿Se indaga y se mejora las deficiencias de la distribuidora?							
<b>TOTAL</b>								

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
DISTRIBUIDORA VÉLEZ							
Cuestionario aplicado a: Asistente Administrativo				Elaborado por: Brenda Guerrero Mite			
Responsable: Licda. Kelly Tumbaco				Período: 2021			
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>							
N°	Preguntas	Respuesta			Observaciones	Calificación	
		SI	NO	N/A		SI= 1	NO= 0
1	¿Existe un organigrama estructural de funciones en la entidad?	x					1
2	¿La empresa posee un plan de estrategias y objetivos organizacionales?	x					1
3	¿Se aplican evaluaciones desempeño al personal?		x		No se aplican las evaluaciones desempeño para analizar su rendimiento en sus funciones.		0
4	¿Da a conocer las normas y políticas de control interno al personal?	x					1
5	¿El personal aplica en su totalidad las normas y políticas de control?	x					1
6	¿Existen sanciones cuando se incumplen las normas y políticas establecidas en la entidad?	x					1
<b>TOTAL</b>							5
<b>EVALUACIÓN DE RIESGO</b>							
N°	Preguntas	Respuesta			Observaciones	Calificación	
		SI	NO	N/A		SI= 1	NO= 0
7	¿La entidad tiene estructurado objetivos específicos para cada área?	x					1
8	¿Se controla el cumplimiento de los objetivos que se constituyen en la entidad?	x					1
9	¿El personal de venta aplica las políticas de crédito de cobranza?		x		El personal no ejecuta las políticas de cobranza		0
10	¿Consta con un sistema contable que les ayude a tener datos de manera inmediata sobre el historial de sus clientes?	x					1
11	¿Se revisa la información de manera estricta de los datos de los solicitantes del crédito?		x		No se analiza la información de manera estricta al momento de otorgar el crédito		0
12	¿La distribuidora cuenta con un registro del buró de crédito?		x		Están gestionando para que le programa contable le ayude con esa opción		0
<b>TOTAL</b>							3
<b>ACTIVIDAD DE CONTROL</b>							
N°	Preguntas	Respuesta			Observaciones	Calificación	
		SI	NO	N/A		SI= 1	NO= 0
13	¿Se gestionan estudios para evitar los riesgos en la recaudación de cartera?		x		No realizan un análisis para medir los riesgos		0
14	¿Existe un control oportuno a la cartera de clientes?	x					1
15	¿Se cumple el cronograma de cobranzas a los clientes?		x		No existe la presión para cumplir con los pagos de los clientes en el tiempo determinado.		0
16	¿Cuenta la distribuidora con una persona encargada en la visita a los clientes para sus cobros respectivos?		x		No cuenta con una persona encargada a la cobranza.		0
17	¿Se aplican arcos sorprendidos y periódicos?	x					1
18	¿La distribuidora consta con listas de clientes actualizadas?	x					1
<b>TOTAL</b>							3
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>							
N°	Preguntas	Respuesta			Observaciones	Calificación	
		SI	NO	N/A		SI= 1	NO= 0
19	¿Se comunica constantemente los movimientos de la cartera y las deudas de morosidad a la gerencia?		x		No se realiza de manera constante por falta de tiempo		0
20	¿Se gestiona de manera oportuna los informes de las cuentas por cobrar?	x					1
21	¿Se utiliza todos los medios de comunicación para dar la información de los vencimientos a los clientes?		x		No se efectúan solo por llamada		0
22	¿La distribuidora tiene comunicación directa con sus clientes en el momento de informar la morosidad?	x					1
23	¿Existe con frecuencia la redacción de los informes para comunicar los resultados de los saldos?		x		No frecuentemente no, se los realiza		0
24	¿Se realizan envíos de confirmaciones periódicas a los clientes de los saldos que adeudan?	x					1
<b>TOTAL</b>							3

MONITOREO Y SUPERVISIÓN							
N°	Preguntas	Respuesta			Observaciones	Calificación	
		SI	NO	N/A		SI= 1	NO= 0
25	¿La distribuidora ha ejecutado métodos para realizar las evaluaciones al control interno de las cuentas por cobrar?		X		No realizan evaluaciones de control		0
26	¿Se efectúa la revisión de los procesos de concesión de un crédito?		X		No ejecutan los procesos de concesión de crédito		0
27	¿Se lleva un control de las notificaciones respondidas por los clientes?		X		No llevan ese control de notificaciones		0
28	¿Se revisa las cuentas por cobrar cuando están en las fechas de vencimientos o por vencer para ejecutar seguimiento?		X		Constantemente no pero cuando vuelven a pedir el producto y se revisa los pagos		0
29	¿La distribuidora gestiona las supervisiones a los procesos de gestiones de cobranzas constantemente?	X					1
30	¿Se indaga y se mejora las deficiencias de la distribuidora?	X					1
<b>TOTAL</b>							2