



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE  
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
TRABAJO DE TITULACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADO(A) EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA**

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS  
POR COBRAR CLIENTES DE LA EMPRESA O`TRAVEL S.A.**

**TUTOR**

**PhD. JOSE PAZMIÑO ENRIQUEZ**

**AUTORES**

**ERICKA BELÉN MITE SUÁREZ**

**YARITZA BRIYITT PALACIOS HIDALGO**

**GUAYAQUIL**

**2024**

<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>	
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS</b>	
<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b> El Control Interno y Su Incidencia En Las Cuentas Por Cobrar Clientes De La Empresa O'Travel S.A.	
<b>AUTOR/ES:</b> Ericka Belén Mite Suárez Yaritza Briyitt Palacios Hidalgo	<b>TUTOR:</b> PhD. Pazmiño Enríquez José Ernesto
<b>INSTITUCIÓN:</b> Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	<b>Grado obtenido:</b> Licenciatura en Contabilidad y Auditoría
<b>FACULTAD:</b> ADMINISTRACIÓN	<b>CARRERA:</b> CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b> 2024	<b>N. DE PÁGS:</b> 94
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b> Educación Comercial y Administración	
<b>PALABRAS CLAVE:</b> Cuentas por cobrar, Control interno, Rendimiento financiero, Políticas.	
<b>RESUMEN:</b> <p>En presente estudio investigativo titulado “El control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar clientes de la empresa O'Travel S.A.”, tiene como finalidad analizar el aporte que tiene el control interno en las cuentas por cobrar clientes de la empresa, para esto se implementó un método inductivo bajo un enfoque mixto para examinar los resultados de las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos donde se implementaron entrevistas, cuestionarios de control y análisis de información financiera recolectada, cuyos resultados permitieron concluir en la debilidad del control interno y como está incidiendo en las cuentas por cobrar clientes de la empresa.</p>	

<b>N. DE REGISTRO (en base de datos):</b>	<b>N. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (Web):</b>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>SI</b>	<input type="checkbox"/> <b>NO</b>
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b> <b>Autor 1:</b> Mite Suárez Ericka Belén <b>Autor 2:</b> Palacios Hidalgo Yaritza Briyitt	<b>Teléfono:</b> <b>Autor 1:</b> 0982316846 <b>Autor 2:</b> 0989579577	<b>E-mail:</b> <b>Autor 1:</b> emites@ulvr.edu.ec <b>Autor 2:</b> <a href="mailto:ypalacios@ulvr.edu.ec">ypalacios@ulvr.edu.ec</a>
<b>CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</b>	Mgtr. Betty Aguilar Echeverría (Decano) <b>Teléfono:</b> 04-2596500 <b>Ext.</b> 201 <b>E-mail:</b> baguilare@ulvr.edu.ec Mgtr. Martha Beatriz Hernández Armendariz (director de Carrera) <b>Teléfono:</b> 04-2596500 <b>Ext.</b> 271 <b>E-mail:</b> <a href="mailto:mhernandez@ulvr.edu.ec">mhernandez@ulvr.edu.ec</a>	

## CERTIFICADO DE SIMILITUD

ERICKA BELÉN MITE SUÁREZ /YARITZA BRIYITT PALACIOS HIDALGO

### INFORME DE ORIGINALIDAD

**7** %

INDICE DE SIMILITUD

**6** %

FUENTES DE INTERNET

**1** %

PUBLICACIONES

**5** %

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad TecMilenio</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b> %
<b>2</b>	<b>organizaciondeltrabajoequipo1.blogspot.com</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Estatal de Milagro</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b> %
<b>4</b>	<b>reocratcredito.weebly.com</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>5</b>	<b>doaj.org</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>6</b>	<b>buscadorinfo.unan.edu.ni</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>7</b>	<b>repositorio.uisrael.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>8</b>	<b>www.sutel.go.cr</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>9</b>	<b>scielo.iics.una.py</b> Fuente de Internet	

**1** %

Excluir citas      Apagado  
Excluir bibliografía      Apagado

Excluir coincidencias < 1%



Firmado electrónicamente por:  
JOSE ERNESTO  
PAZMINO ENRIQUEZ

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

El (Los) estudiante(s) egresado(s) ERICKA BELÉN MITE SUÁREZ y YARITZA BRIYITT PALACIOS HIDALGO, declaramos bajo juramento, que la autoría del presente Trabajo de Titulación, El Control Interno y su Incidencia en las Cuentas por Cobrar Clientes de la empresa O'Travel S.A., corresponde totalmente a el(los) suscrito(s) y me (nos) responsabilizo (amos) con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo (emos) los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad LAICA VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.


Autor(es)



Firma:

ERICKA BELÉN MITE SUÁREZ

C.I. 0953316502



Firma:

YARITZA BRIYITT PALACIOS HIDALGO

C.I. 0952025351

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL DOCENTE TUTOR

En mi calidad de docente Tutor del Trabajo de Titulación El Control Interno y Su Incidencia En Las Cuentas Por Cobrar Clientes De La Empresa O'Travel S.A., designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

### CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Trabajo de Titulación, titulado: El Control Interno y Su incidencia En Las Cuentas por Cobrar Clientes de la empresa O'Travel S.A., presentado por el (los) estudiante (s) ERICKA BELÉN MITE SUÁREZ y YARITZA BRIYITT PALACIOS HIDALGO como requisito previo, para optar al Título de LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, encontrándose apto para su sustentación.

Firma:



JOSE ERNESTO  
PAZMINO ENRIQUEZ

PHD. José Ernesto Pazmiño Enríquez

C.C. 0911930857

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme vida, salud y sabiduría en todo este camino recorrido, por obsequiarme esta gran oportunidad de estudiar y culminar la carrera que me apasiona, por darme fuerzas y aliento cuando más necesitaba y por no dejarme sola.

Agradezco a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil por abrirme sus puertas y permitirme cumplir con mi anhelo de formarme como una gran profesional. También extendo un agradecimiento a mi tutor el PhD. José Ernesto Pazmiño por su ayuda durante el desarrollo de esta investigación.

Un especial agradecimiento a mis padres que son mi motor cada día, a mis abuelos que son mis pilares fundamentales y sé que siempre conté con sus oraciones, a mis hermanos por las veces que no pude compartir con ellos y supieron entender que tenía responsabilidades con mi carrera universitaria.

Y, por último, quiero agradecer con todo mi corazón a esos amigos que siempre estuvieron para mí; Elizabeth Tóala y Melissa Ronquillo, muchas gracias por haberme acompañado durante los años de estudio, por alentarnos mutuamente a no rendirnos, vivimos muchas experiencias juntas y nos llevamos los más bonitos recuerdos en nuestros corazones. También agradezco a mi mejor amigo Dylan Morán por estar en cada momento, pero sobre todo en los difíciles, gracias por acompañarme, alentarme y confiar en mí.

**Ericka Belén Mite Suárez**

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme salud y sabiduría para poder elegir un buen camino, pues sin su guía y su compañía no creía ser capaz de culminar esta etapa.

A mi querida madre, en este momento culminante de mi vida académica, quiero expresarte mi más profundo agradecimiento por tu inquebrantable apoyo, tu amor, paciencia y aliento constante han sido la fuerza impulsora detrás de cada logro y desafío durante mi proceso, tu dedicación a mi bienestar y tu comprensión infinita han sido mi refugio en los momentos difíciles. Gracias por sacrificarte, por creer en mí cuando dudaba y por inspirarme con tu ejemplo incansable de perseverancia.

A mi padrastro un profundo agradecimiento por tu presencia constante y apoyo incondicional en mi vida por su capacidad para brindar orientación y comprensión en los momentos difíciles, has sido un modelo a seguir y un apoyo constante en mi crecimiento personal, aprecio sinceramente tu dedicación y la forma en que has contribuido positivamente a mi vida. A mis hermanos, por la conexión única que compartimos como familia y ser quienes han estado apoyándome en los buenos y en los malos momentos de este gran camino.

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a la universidad por la oportunidad de llevar a cabo mi carrera en esta prestigiosa institución, la orientación de mi tutor el PhD. José Ernesto Pazmiño por su paciencia y dedicación a lo largo de este proceso. Su guía ha sido invaluable, y estoy agradecida por sus valiosas correcciones que han enriquecido este trabajo, gracias por ser parte de mi viaje educativo.

Por último, agradezco a cada una de las personas que han estado conmigo cuando lo he necesitado, apoyándome, guiándome, y que me han brindado un poco de sus conocimientos para que esto sea posible, gracias totales.

**Yaritza Briyitt Palacios Hidalgo**



## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mi padre Henry Mite, por el esfuerzo de cada día levantarse temprano para llevarme a la universidad y ayudarme en todo, a mi madre María Suárez porque a pesar de su arduo trabajo siempre está apoyándome en cada paso que doy, a mis hermanos Henry N. Mite y María J. Mite por motivarme siempre, por ser mi orgullo y mis mejores compañeros de aventuras.

A mis segundos padres Carlos Suárez y María Moreno por ser mi motivación cada día, porque sus oraciones me llenan de fortaleza, por confiar en mí y apoyarme en cada etapa de mi vida.

A mis familiares más cercanos por ayudarme cuando más los necesitaba, motivarme y alentarme a seguir cada día en mis estudios.

**Ericka Belén Mite Suárez**

Dedico este proyecto, en primer lugar, agradeciendo a Dios por darme la vida y mantenerme saludable, permitiéndome alcanzar el octavo semestre, crucial para mi formación profesional. Expreso mi gratitud a mis padres, quienes han sido los cimientos fundamentales que me han impulsado hacia adelante. Gracias a ellos y a los valores inculcados desde mi infancia, he llegado hasta esta etapa, ya que en ningún momento me han dejado de brindar su apoyo. Siempre están presentes para ofrecerme lo que pueden, ayudándome a alcanzar mis metas y objetivos de vida. A mis profesores les dedico mi reconocimiento, ya que han sido guías fundamentales, proporcionándome enseñanzas valiosas que aplico en mi vida profesional.

**Yaritza Briyitt Palacios Hidalgo**

## ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	2
1.1 Tema .....	2
1.2 Planteamiento del Problema:.....	2
1.3. Formulación del Problema.....	2
1.4. Objetivos de la investigación .....	3
1.4.1. Objetivo General.....	3
1.4.2. Objetivos Específicos .....	3
1.5. Idea a Defender .....	3
1.6. Línea de Investigación Institucional / Facultad .....	3
Línea de Investigación Institucional.....	3
Líneas de facultad .....	3
CAPÍTULO II .....	4
2.1. Marco Teórico.....	4
2.1.1 Antecedentes .....	4
2.1.2 Control Interno.....	9
Riesgo de auditoría .....	10
Riesgo inherente .....	10
Riesgo de control: .....	10
Riesgo de detección.....	10
Objetivos del sistema de control interno.....	11
Clasificación del control interno.....	12
Componentes del control interno.....	12
Cuentas por cobrar clientes .....	14
Clasificación de las cuentas por cobrar.....	15
Control de las cuentas por cobrar clientes .....	16
Manual de procedimiento .....	17
Ventajas del Manual de procedimientos.....	18
Políticas de cobranza .....	19
2.2. Marco Legal:.....	20

2.2.01.	NIIF 9 Instrumentos Financieros .....	21
2.2.02.	Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno (LORTI).....	23
2.2.03.	NIIF para Pymes – Sección 11 .....	24
2.2.04.	Reglamento para la aplicación de la LORTI. ....	25
CAPÍTULO III .....		27
3.1.	Enfoque de la investigación: (cuantitativo, cualitativo o mixto) .....	27
3.2.	Alcance de la investigación: (Exploratorio, descriptivo o correlacional) .....	28
3.3.	Técnica e instrumentos para obtener los datos .....	29
3.4.	Población y muestra .....	30
3.5.	Presentación de resultados de entrevistas .....	31
3.6.	Aplicación de cuestionarios de control interno.....	36
3.7.	Análisis de datos de las encuestas.....	43
3.8.	Levantamiento de información.....	53
CAPÍTULO IV.....		54
4.	Presentación y análisis de resultados.....	54
4.1.	Actividades realizadas.....	54
4.1.01.	Análisis de estado de situación financiera .....	56
4.1.02.	Análisis de cuentas por cobrar clientes en distintos períodos.....	57
4.1.03.	Cédula analítica de las cuentas por cobrar clientes.....	58
4.1.04.	Hallazgo de la cédula analítica .....	59
4.2.	Informe Técnico .....	60
4.2.01.	Tema del informe .....	60
4.2.02.	Objetivo.....	60
4.2.03.	Justificación .....	60
4.2.04.	Exposición de los hallazgos.....	60
4.2.05.	Análisis de los riesgos y recomendaciones.....	47
4.2.06.	Desarrollo de sugerencia detalladas en Informe Técnico .....	48
4.2.07.	Ficha de evaluación de controles.....	49
4.2.08.	Factibilidad financiera para Desarrollo de sugerencia detalladas en Informe Técnico	50
4.3.	Factibilidad de su aplicación.....	51

4.3.01. Factibilidad Técnica .....	51
4.4. Conclusiones del Informe Técnico.....	51
CONCLUSIONES.....	53
RECOMENDACIONES .....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	55
ANEXO.....	58

### **ÍNDICE DE TABLAS**

TABLA 1. Cargos y cantidad de personal .....	30
TABLA 2. Muestra para entrevista .....	31
TABLA 3. Muestra para cuestionarios de control interno.....	31
TABLA 4. Entrevista realizada a Gerente General.....	32
TABLA 5. Entrevista realizada al Contador.....	35
TABLA 6. Existencia de manuales de procesos .....	43
TABLA 7. Control de facturación en sistema contable.....	44
TABLA 8. Registro de ventas y cuentas por cobrar .....	45
TABLA 9. Proceso para otorgar crédito .....	46
TABLA 10. Existencia de conciliaciones de registros y saldos .....	47
TABLA 11. Realización de auditoría .....	48
TABLA 12. Actualización y capacitación de política de cobranzas .....	49
TABLA 13. Existencia de sistema de registro de facturas.....	50
TABLA 14. Reportes manuales de ventas .....	51
TABLA 15. Existencia de control interno de ventas .....	52
TABLA 16. Hallazgos de la cédula analítica .....	59
TABLA 17. Riesgos y recomendaciones.....	47
TABLA 18. Actividades para la implementación de las recomendaciones.....	48
TABLA 19. Ficha de evaluación.....	49
TABLA 20. Ficha de Costo.....	50

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1.	Efectividad del control interno.....	11
GRÁFICO 2.	Componentes del control Interno.....	13
GRÁFICO 3.	Control de las cuentas por cobrar.....	17
GRÁFICO 4.	Cuestionario de control interno/ Cobranza.....	37
GRÁFICO 5.	Cuestionario de control interno / Gerencia.....	38
GRÁFICO 6.	Cuestionario de control interno/ Contador .....	39
GRÁFICO 7.	Cuestionario de control interno/ Vendedor 1.....	40
GRÁFICO 8.	Cuestionario de control interno/ Vendedor 2.....	41
GRÁFICO 9.	Cuestionario de control interno/ Vendedor 3.....	42
GRÁFICO 10.	Necesidad de manual de procesos .....	43
GRÁFICO 11.	Control de facturación en sistema contable.....	44
GRÁFICO 12.	Registro de ventas y cuentas por cobrar .....	45
GRÁFICO 13.	Proceso para otorgar crédito.....	46
GRÁFICO 14.	Existencia de conciliaciones de registros y saldos .....	47
GRÁFICO 15.	Realización de auditoría .....	48
GRÁFICO 16.	Actualización y capacitación de política de cobranzas .....	49
GRÁFICO 17.	Existencia de sistema de registro de facturas .....	50
GRÁFICO 18.	Reportes manuales de ventas .....	51
GRÁFICO 19.	Existencia de control interno de ventas.....	52
GRÁFICO 20.	Programa de Auditoría de las cuentas por cobrar clientes. ....	53
GRÁFICO 21.	Estado de situación financiera / Variación.....	56
GRÁFICO 22.	comparación de variación cuentas por cobrar clientes 2022 – 2023 .....	57
GRÁFICO 23.	Cédula Analítica de las cuentas por cobrar clientes. ....	58

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1.	Preguntas para la entrevista con el Gerente General.....	58
ANEXO 2.	Preguntas para la entrevista con el contador .....	59
ANEXO 3.	Cuestionario realizado el gerente comercial.....	60
ANEXO 4.	Cuestionario realizado al primer vendedor .....	61
ANEXO 5.	Cuestionario realizado asistente de cobranza.....	62
ANEXO 6.	Cuestionario para recolección de datos con el contador .....	63

## RESUMEN

El presente caso investigativo tiene como principal objetivo analizar la incidencia que tiene el control interno de las cuentas por cobrar clientes en la empresa O`TRAVEL S.A. Cuyo objetivo permitirá desarrollar un examen del control interno generado por los administradores de la empresa O`TRAVEL S.A. sobre las cuentas por cobrar clientes; además de, observar los procesos que se realizan en el área contable, para el tratamiento de esta cuenta. Después de completar el análisis exhaustivo e investigación de los procedimientos llevados a cabo por la empresa O`TRAVEL S.A en relación con la gestión de control en las cuentas por cobrar clientes. Se observa que la empresa no ha aplicado políticas y normativas de manera rigurosa. Este enfoque se ha mantenido constante desde los primeros años de la empresa hasta el periodo analizado, que abarca desde 2022 hasta 2023. Este hallazgo sugiere una falta de estructura y consistencia en la gestión de cuentas por cobrar, lo cual puede tener implicaciones en el rendimiento financiero de la empresa.

**Palabras claves:** Cuentas por cobrar, Control interno, Rendimiento financiero, Políticas.

## ABSTRACT

The main objective of this research case is to analyze the incidence of the internal control of accounts receivable customers in the company O`TRAVEL S.A. Whose objective will allow developing an examination of the internal control generated by the managers of the company O`TRAVEL S.A. on accounts receivable customers; in addition to, observe the processes carried out in the accounting area, for the treatment of this account.

After completing the exhaustive analysis and investigation of the procedures carried out by the company O`TRAVEL S.A. in relation to the control management in the accounts receivable customers. It is observed that the company has not applied policies and regulations in a rigorous manner. This approach has remained constant from the early years of the company until the period analyzed, which spans from 2022 to 2023. This finding suggests a lack of structure and consistency in accounts receivable management, which may have implications for the company's financial performance.

**Keywords:** Account Receivable, Internal Control, Financial performant, Policies.



## INTRODUCCIÓN

En la actualidad es relevante que las pequeñas y medianas empresas mantengan un control interno adecuado que les permita vigilar sus funciones y operaciones realizadas, obteniendo fiabilidad en sus estados financieros, disminuyendo los riesgos, errores y fraudes, además de, proteger los recursos de esta.

El control interno en las cuentas por cobrar clientes ayuda a mantener un correcto manejo de la cuenta y control en los créditos otorgados a clientes, al igual que el proceso de facturación y cancelación de las facturas, generando una correcta utilidad en los estados financieros permitiéndoles a los administradores confiar en sus recursos.

El presente caso investigativo tiene como principal objetivo analizar la incidencia que tiene el control interno de las cuentas por cobrar clientes en la empresa O`TRAVEL S.A. Cuyo objetivo permitirá desarrollar un examen del control interno generado por los administradores de la empresa O`TRAVEL S.A. sobre las cuentas por cobrar clientes; además de, observar los procesos que se realizan en el área contable, para el tratamiento de esta cuenta.

El capítulo I nos permite observar el enfoque de la problemática, formulación, sistematización y los objetivos que determinan el análisis de la presente investigación.

El capítulo II que es el marco teórico, donde se detalla la información investigada que soporta el trabajo de investigación, así mismo, como los antecedentes sobre el control interno en las cuentas por cobrar clientes y el marco teórico que contiene todo lo investigado sobre lo relacionado al control interno, el rubro de las cuentas por cobrar clientes y la incidencia en la fiabilidad de los estados financieros.

El capítulo III se detalla el plan de investigación que se aplicó, donde se especifica la metodología y tipo de investigación que se tomó para el desarrollo de este estudio. Además de proporcionar las técnicas utilizadas para la recolección de datos y análisis.

Para concluir se presenta el informe final donde se especifican los hallazgos encontrados en la investigación, así mismo detallando las conclusiones y recomendaciones en base al trabajo de investigación realizado.

## **CAPÍTULO I**

### **ENFOQUE DE LA PROPUESTA**

#### **1.1 Tema:**

El control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar clientes de la empresa O`TRAVEL S.A.

#### **1.2 Planteamiento del Problema:**

El control interno es definido como un proceso determinado por el directorio y administradores, destinados a proporcionar seguridad razonable sobre el cumplimiento de objetivos en la efectividad y eficiencia de operaciones salvaguardando los activos, también brinda confianza en los reportes financieros asegurando que las transacciones sean ejecutadas de acuerdo la autorización de la gerencia.

La empresa O`TRAVEL S.A. no cuenta con un eficiente control interno, que permita supervisar de manera competente las cuentas por cobrar clientes, provocando irregularidades en la información financiera de la empresa.

La empresa ha presentado diferentes problemáticas debido a la ineficiencia del control interno que le permita supervisar de manera acertada el proceso de facturación, pago de las facturas, soporte de los comprobantes de servicios contratados para la venta y la supervisión del departamento de ventas que es el encargado de recibir el dinero de la venta.

En algunos meses se han presentado diversos inconvenientes al momento del paso de las facturas al departamento contable para su cancelación.

#### **1.3. Formulación del Problema:**

¿Cuál sería el aporte que generaría el implementar un eficiente control interno a las cuentas por cobrar clientes de la empresa O`TRAVEL S.A.?

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo General**

Analizar el aporte que tiene el control interno en las cuentas por cobrar clientes de la empresa O`TRAVEL S.A.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Determinar los referentes teóricos que sustentan el control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar clientes de la empresa O`TRAVEL S.A.
- Mostrar la situación actual de las cuentas por cobrar clientes de la empresa O`TRAVEL S.A.
- Establecer la incidencia del control interno en las cuentas por cobrar clientes de la empresa O`TRAVEL S.A.
- Analizar el control interno de las cuentas por cobrar clientes de la empresa O`TRAVEL.

## **1.5. Idea a Defender**

El adecuado manejo del control interno incidirá en la administración razonable de las cuentas por cobrar clientes de la empresa O`TRAVEL S.A.

## **1.6. Línea de Investigación Institucional / Facultad.**

### **Línea de Investigación Institucional**

Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.

### **Líneas de facultad**

Contabilidad, auditoría, tributaria y finanzas.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1. Marco Teórico**

##### **2.1.1 Antecedentes**

En la sección propuesta a continuación se presentarán diversos trabajos que se relacionan al tema de esta investigación; con la finalidad de demostrar las problemáticas que se puede enfrentar la empresa O`TRAVEL S.A. sino incrementa una metodología que trate con la problemática detectada y determinada en el capítulo anterior.

Caballero (2022) En su proyecto de tesis de grado titulado “Control interno y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores, 2021” plantea como objetivo principal determinar cuál es la relación entre el control interno y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, año 2021. Terminado el estudio realizado concluyó que:

En la actualidad hay una ausencia de un área de control interno en el Consorcio Cardio, más bien esa función se lo delegan al área contable que de por si tiene bastantes labores contables, financieras y tributarias lo que hace que no se centre eficientemente “el control interno” y no contribuya a la reducción de las cuentas por cobrar. (Caballero, 2022, p. 7)

Torres (2023) tuvo como objetivo principal de su trabajo investigativo, analizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa AGENMIL – LA MONEDA AGENCIA DE VIAJES S.A., aplicando metodologías de recolección de información como el cuestionario de control interno, análisis de las cuentas por cobrar y cuentas incobrables de dos periodos y observación, utilizando instrumentos de investigación documental y de campo con un enfoque cualitativo con el fin de aportar con la mejor información para la sustentación de su caso de estudio. Torres, (2023)

Destacando la parte de la conclusión de su trabajo indica que:

El comité de crédito no realiza de manera constante un control sobre el otorgamiento de crédito a los usuarios, ya que la política no se aplica en su totalidad,

puesto que hay debilidad en el cumplimiento de los procesos de crédito y recuperación de este, además no mantiene actualizada la base de datos de los clientes por lo que al momento de notificar la deuda vía telefónica o con visitas domiciliarias no se encuentran a los deudores. Además, determinaron que:

La empresa presenta debilidades en el incumplimiento de las políticas de manera consistente e imparcial, por parte del Gerente de la entidad, el cual demuestra favoritismo para ciertos clientes al momento de realizar y analizar los procesos de cobro y otorgamiento de crédito previamente establecidos para cada uno de los periodos. (Torres K., 2023, p. 30)

Galarza (2018) planteo como objetivo general identificar y describir las características del control interno de cuentas por cobrar y por pagar de las empresas de servicios del Perú y Constructora Barreto Contratistas Generales S.A.C. Trujillo, 2018. El estudio fue no experimental y no descriptivo debido a que se limitó a describir las principales variables. Se utilizó como herramienta de recolección de datos una guía de entrevista compuesta por 19 preguntas al contador de la empresa.

Galarza concluyó que es necesario implementar las políticas y procedimientos de control interno para el área crítica de las cuentas por cobrar y pagar para que así se logre realizar reuniones de capacitación sobre la importancia del control interno buscando sensibilizar a los directivos de la empresa y generar una cultura de control interno. Además, se debe realizar un seguimiento continuo a las proyecciones de mejora. (Galarza, 2018, p. 4)

Galarza en su trabajo de investigación destacó que:

Con respecto a los resultados se encontró que la mayoría de las empresas de servicios no cuentan con un área de control interno eficiente, realizan procedimientos empíricos que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades. Asimismo, la empresa Constructora Barreto Contratistas Generales S.A.C., carece de un adecuado control

interno, debido a la falta de su implementación, las actividades que se realizan dentro de la organización necesitan de una adecuada supervisión, así también, los componentes del control interno no están operando eficientemente. (Galarza, 2018, p. 89). Alvarado, (2022) Detalló en su trabajo de investigación “Control de cuentas por cobrar de la empresa ingeniería INTEGRASAYOX S.A. AÑO 2020 – 2021” como principal objetivo:

Realizar un estudio de caso de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Integrasayox S.A, a través de una evaluación de control interno que permita evaluar la efectividad de los procesos implementados en la empresa. (Alvarado, 2022, pág. 3)

Como resultado de la información examinada a través de cuestionarios y entrevistas indica que:

Alvarado, (2022) afirma que “La investigación ha arrojado evidencia que demuestra que el ciclo de operación y efectivo que se da en la empresa no es saludable, ya que la cartera se demora en recuperar, además de que no existen controles en relación con el cobro a sus clientes”. (Alvarado, 2022, p. 3)

Nolazco, Ortiz, & Carhuancho, (2020) Señalaron como objetivo principal “diagnosticar la situación de las cuentas por cobrar y su consecuencia en los estados financieros en la empresa de servicios”.

La investigación fue con un enfoque mixto y tomaron como instrumentos para el proceso de investigación, entrevistas y fichas de análisis documental, concluyendo que:

Los resultados evidenciaron que las cuentas por cobrar sobre los activos corrientes para el año 2016 representó el 16.34% del total del activo, en el año 2017 representó el 18.30%, sin embargo, para el año 2018, no fue el más propicio porcentaje pues representó en 31.72%. El periodo de cobro en el año 2018 fue de 15.92 veces

durante el año y se efectuó la cobranza cada 22.62 días, debido a la ausencia de procedimiento en los cobros. (Nolazco, Ortiz, & Carhuancho, 2020, p. 13)

Gómez, (2021) Señala en su trabajo de investigación sobre “Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A” donde destacó como objetivo principal determinar el impacto de la gestión de cobranza en la gerencia financiera de la empresa, tomando como referente la eficiencia del personal que la realiza, la identificación de los procesos deficientes que ocasionan riesgos internos relevantes e impactan de forma negativa en la consecución de objetivos y la implementación de políticas de cobranza para salvaguardar los recursos financieros de la empresa.

Gómez, (2021) El diseño de la investigación es no experimental. De enfoque cuantitativo recurriendo al análisis de los estados financieros de la empresa y para constatar las hipótesis se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman. Del análisis se demostró que existe una alta correlación que impacta positivamente entre las variables principales gestión de cobranza y gerencia financiera. Sin embargo, el impacto de la eficiencia del personal respecto a las cuentas por cobrar es negativo debido a que el mayor porcentaje de este rubro corresponde a deudas vigentes mientras que el restante recae sobre las deudas vencidas mayor a los plazos otorgados a los clientes, siendo un antecedente para la investigación.

De esta manera Gómez concluyo que:

La gestión de cobranza impacta sobre los resultados financieros de la empresa en relación con las cuentas por cobrar y su antigüedad. Gómez, (2021).

Santos Saldaña, (2021) Destacó en su trabajo de investigación que:

Mejorar la tasa de efectividad de cobranza basado en el cobro de las cuotas de los seguros de vida, y para ello se construyó un indicador, denominado Factor de Efectividad de Cobranza, que permitió medir la gestión de cobranza. El proyecto se realizó bajo el marco de trabajo Scrum, que permitió dividir el desarrollo del indicador en

tareas y sprints. El entregable final del proyecto fue un tablero de control donde se refleja el estado actual y evolución del Factor de Efectividad de Cobranza. Al implementar el nuevo modelo de cobranza en el canal Fuerza de Ventas Vida, la gestión de cobranza empezó a formar parte de las funciones de los corredores de seguros, y requirió brindar capacitaciones que ayudaron en el entendimiento y lectura del Factor de Efectividad de Cobranza. Santos Saldaña, (2021).

Hitati, (2021) En su trabajo de titulación señala que:

El principal objetivo de esta investigación es acrecentar la liquidez de la empresa y determinar las inconsistencias que genera no emplear los lineamientos adecuados para las cobranzas por la falta de personal capacitado para cubrir con el control y funcionamiento de las actividades, este desarrollo permitirá para un crecimiento en el mercado y así maximizar la inversión en recursos que con el transcurso del tiempo se transforme en efectivo. En relación con la metodología se llevó a cabo el sintagma holístico con método mixto, con el nivel de investigación comprensivo y método de proyecto inductivo, deductivo y analítico. Para los resultados de la investigación se detectó que la empresa no tiene suficiente liquidez a causa de personal no capacitado y apto para cubrir el cargo de la organización, es por ello el déficit del incremento de las cuentas por cobrar de los periodos 2019 a 2020. Hitati, (2021)

Donde concluyo que:

Elaborar un manual de instrucciones de cuentas por cobrar con el diseño de perfeccionar una actividad de cobranzas de cada proceso que los colaboradores de ventas realicen. (Hitati, 2021)



### **2.1.2 Control Interno**

El control interno es definido dentro de la auditoria como un punto focal, para el análisis de una entidad. Juega un papel fundamental para mantener la supervisión de las operaciones y movimientos realizados en las empresas.

De acuerdo con Gómez & Lazarte, (2019) detallan en su trabajo de seminario que: El control interno es un procedimiento utilizado en todos los niveles de la organización para garantizar notoriamente el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Este proceso es esencial para salvaguardar los activos, confirmar la exactitud y legitimidad de los datos administrativos y financieros, fomentar la eficacia del liderazgo, evaluar la eficacia operativa y la eficiencia de los recursos, y garantizar el cumplimiento de las metas y objetivos corporativos. (Gómez & Lazarte, 2019, p. 2)

Este se define, según Gómez & Lazarte (2019) “como un conjunto de normas, reglas y estrategias organizativas destinadas a mantener la eficacia, la seguridad y el orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa”

Es relevante destacar que el control interno en el Ecuador es de suma responsabilidad de los administrativos de cada empresa, que lo quieran poner en práctica para la mejora de la supervisión de sus áreas.

El sistema de control interno es el aspecto más importante de una organización; incluye personas, sistemas de información, supervisión, procedimientos y manuales. Aumenta la eficacia y permite a la empresa alcanzar sus objetivos sin fallos ni errores.

Cuanto más grande es una empresa, más necesita un buen sistema de control interno, porque a medida que crece y si tiene muchos propietarios, un gran número de empleados y muchas tareas delegadas, los propietarios pierden el control de la empresa y sus procesos. Aquí es donde un sofisticado sistema de control interno debe intervenir cuando sea necesario para garantizar que no se produzcan fraudes, errores o pérdidas de ningún tipo, o para reducir el riesgo de

que se produzcan.

Como detallan Arroyo et al., (2019) en su publicación, existen varios tipos de riesgos, entre ellos están: riesgo de auditoría, riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

**Riesgo de auditoría:**

El riesgo de auditoría surge cuando un auditor ofrece una opinión inadecuada después de que una empresa haya presentado unos estados financieros incorrectos.

**Riesgo inherente:**

Es el que es inherente al trabajo y a los procesos; siempre está ahí en la organización y no puede erradicarse. Por ejemplo, una colisión en el transporte, un corrimiento de tierras en la minería, etc.

**Riesgo de control:**

Se refiere al riesgo que plantean los límites inherentes a cualquier sistema contable o de control interno. Es fundamental recordar que el riesgo de control varía según las cuentas y viene determinado por la eficacia de los controles asociados a cada una de ellas.

**Riesgo de detección:**

Este riesgo está fuertemente ligado a los procesos de auditoría; de hecho, si no se descubren problemas en dichos procesos, los auditores se ven obligados a realizar una buena auditoría.

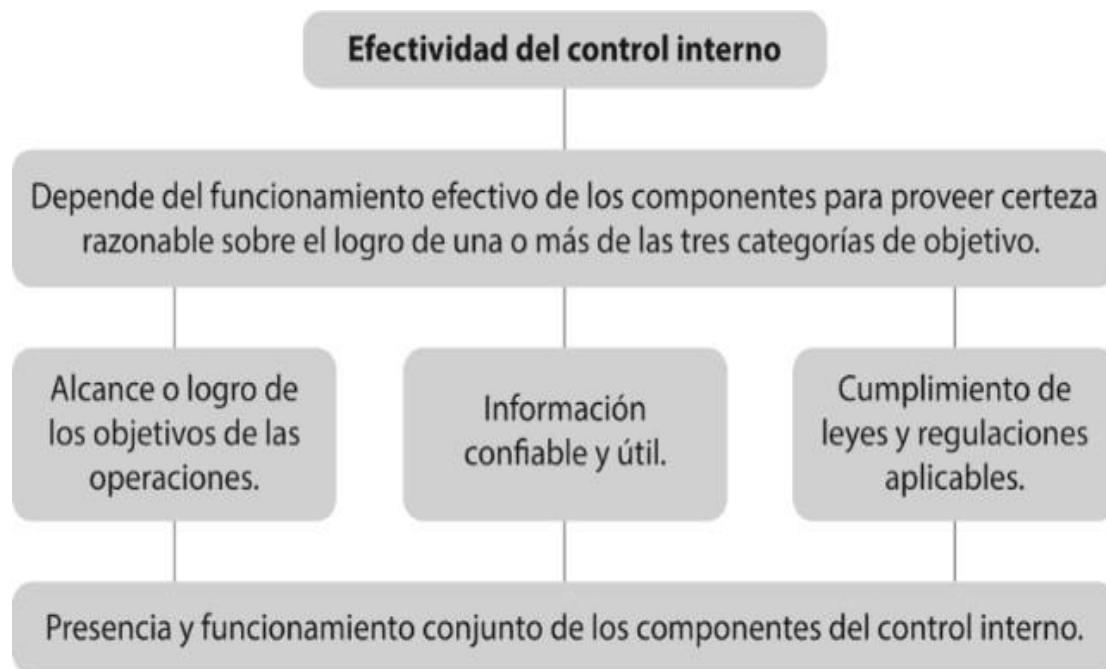
## Objetivos del sistema de control interno

Según Castro & Olvera, (2019) El elemento clave de una organización es su sistema de control interno, en el que predominan las personas, los sistemas de información, la supervisión, los procedimientos y los manuales. Este sistema fomenta la eficiencia y permite a la empresa cumplir sus objetivos con eficacia y sin fallos ni errores. El control interno hace que las personas realicen su trabajo con mayor conciencia, optimiza los recursos en los procesos necesarios para lograr una mejor gestión laboral y, en general, ayuda a mejorar la productividad de la empresa en los numerosos ámbitos.

La finalidad del control interno es tener más precaución y mejores controles en las áreas más vulnerables de la compañía. Al identificar y revisar los métodos utilizados, el control interno ayuda a los procesos de una empresa y reajuste en los procedimientos aplicados, este control es muy útil en las decisiones de gestión.

### GRÁFICO 1.

Efectividad del control interno



Fuente: Estupiñán, (2021), p. 38

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y (2023)

## **Clasificación del control interno**

El control interno podemos clasificarlo en dos partes como lo son:

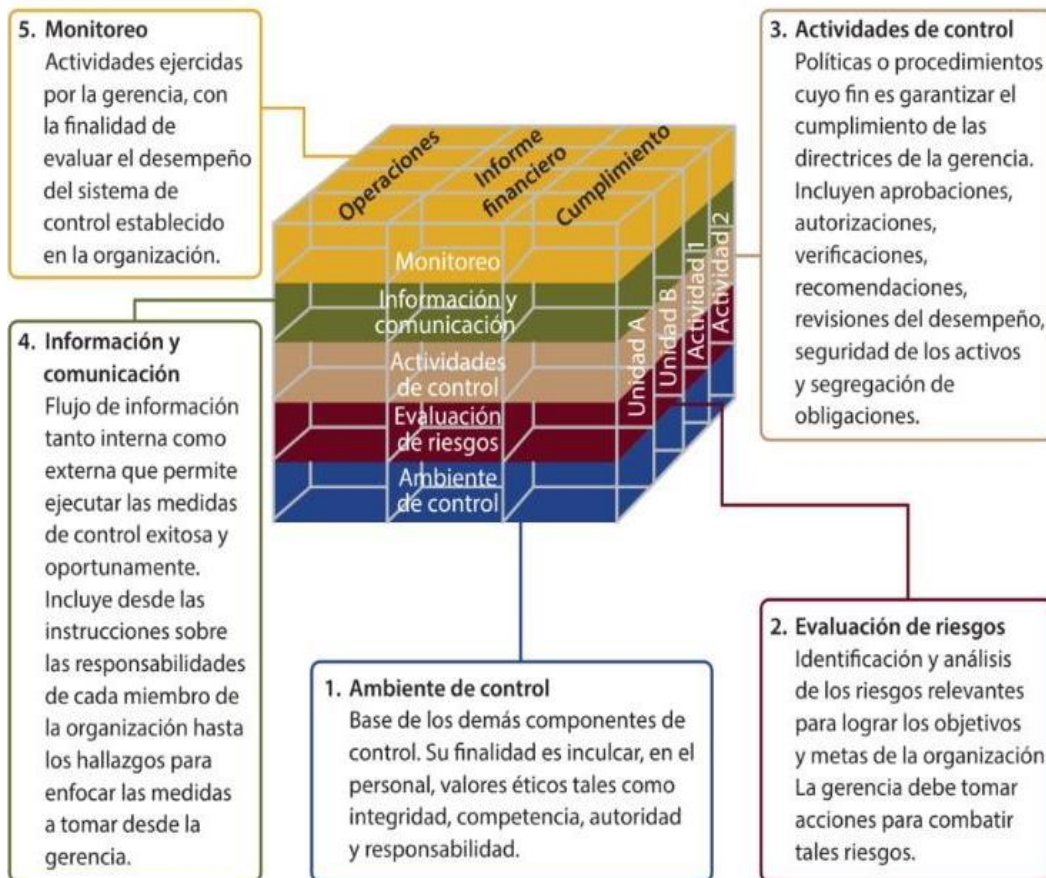
- 1- Control interno contable: controles y procedimientos establecidos para garantizar la protección de los activos, la fiabilidad y validez de los registros y los sistemas y registros contables que los respaldan. programas informáticos de contabilidad. Este control contable se refiere a todos los procedimientos que afectan a la situación financiera, a la situación financiera o al proceso de información pero que no son estrictamente operaciones contables o de registro. También se refiere a las normas de control con base contable. ya sean procesos de registro o contables.
  
- 2- Control interno administrativo: Son los procesos implantados en la empresa para garantizar la eficacia operativa y el cumplimiento de las normas establecidas por la dirección. gestionados para ser definidos. Los controles administrativos u operativos son acciones que no afectan específicamente a los estados financieros porque están relacionados con otra actividad empresarial que tiene un efecto en el área de contabilidad financiera.

## **Componentes del control interno**

Generalmente el control interno está compuesto por cinco componentes que se ligan con los procesos que manejan la administración, derivando un proceso multidireccional repetitivo y permanente conformando un sistema integrado que responde dinámicamente a las condiciones cambiantes de las organizaciones.

## GRÁFICO 2.

### Componentes del control Interno



Fuente: Estupiñán, (2021), p. 39

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

- **Ambiente de control:** Según Estupiñán, (2021) Este consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influence la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es esencialmente el principal elemento en el que se sustentan o actúan los otros cuatro componentes y es indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control. Esto es debido a que el ambiente de control provee disciplina y estructura para el control e incide en la manera como:
  - Se estructuran las actividades del negocio.
  - Se asigna autoridad y responsabilidad.

- Se organiza y desarrolla la gente.
  - Se comparten y comunican los valores y creencias.
  - El personal toma conciencia de la importancia del control. (p. 40)
- **Evaluación de riesgos:** El proceso de identificar y analizar los riesgos importantes para alcanzar los objetivos sirve de base para decidir cómo reducirlos. Además, se refiere a los procedimientos necesarios para reconocer y controlar determinados riesgos provocados por los cambios, tanto externos como internos a la empresa. (Estupiñán, 2021, p. 42)
  - **Actividad de Control:** La dirección y otros empleados de la organización llevan a cabo acciones de control con regularidad para garantizar que se completan las tareas asignadas. Existen expresiones de políticas, sistemas y procedimientos para estas acciones. (Estupiñán, 2021, p. 45)
  - **Información y comunicación:** La entidad dispone de varios sistemas de información que apoyan uno o varios objetivos de control. En general, se considera que los sistemas de información están sujetos tanto a controles generales como de aplicación. (Estupiñán, 2021, p. 49)
  - **Monitoreo:** Los sistemas de control están pensados para funcionar en situaciones específicas. Para ello, se tienen en cuenta los objetivos, peligros y limitaciones del control; sin embargo, las condiciones cambian como consecuencia de influencias tanto internas como externas, lo que hace que los controles pierdan eficacia. (Estupiñán, 2021, p. 52)

### **Cuentas por cobrar clientes**

Según Meza Vargas, (2019) en su libro titulado “Análisis de cuentas” indicó que:  
 Las cantidades adeudadas por terceros a la empresa se conocen como cuentas por cobrar. Además de las cuentas por cobrar que están relacionadas con las actividades

de la empresa, también hay cuentas por cobrar que no lo están. Las cantidades adeudadas por los clientes por ventas a crédito de productos o servicios son cuentas a cobrar de las actividades propias de la empresa.

Las prácticas comerciales normales exigen vender a crédito durante un periodo de 30 o 60 días. Como no todas estas cuentas se cobran, se produce un incobrable, o como diríamos un gasto de incobrable. Este gasto varía en función de las políticas del departamento de ventas y del departamento de créditos y cobros de la empresa.

Tomalá, (2018) en su trabajo de investigación titulado “Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de transportes TRANSCISA S.A” indica que:

Las Cuentas por Cobrar son de vital importancia, dado que son uno de los pilares clave para mantener el flujo de caja de las operaciones de la empresa y reflejan los activos adeudados por la venta de bienes o préstamos emitidos, las cuentas por cobrar son cruciales para la liquidez de cualquier empresa (p.30)

### **Clasificación de las cuentas por cobrar**

Según Contreras, (2022) indica que:

Las cuentas por cobrar se clasifican de la siguiente manera:

1. Corto Plazo: Aquellas cuya disponibilidad es Inmediata dentro de un plazo no
2. mayor de un año, deben presentarse en el Estado de Situación Financiera como activo corriente.
3. Largo Plazo: Su disponibilidad es más de un año, estas deben presentarse en el Estado de Situación Financiera fuera del activo corriente como un activo a largo plazo.

Según la naturaleza de la cuenta, tenemos la siguiente clasificación:

1. Comerciales: Son el producto de las operaciones normales de ventas de la empresa, ventas a créditos a clientes.
2. Relacionadas: Son derechos que se tienen sobre empresas que conforman un grupo consolidado, el derecho puede haber nacido de una venta normal de la

empresa a crédito o de alguna otra operación que haya generado un financiamiento por parte de la empresa a otra del mismo grupo.

3. Empleados: Están constituidas en base a préstamos que la empresa otorgue a sus empleados o también de la venta de productos de manera preferencial a los mismos.
4. Otras: Son derechos que nacen del financiamiento de cualquier otra operación ajena a las operaciones normales de la empresa y con entidades diferentes de clientes, empresas relacionadas o empleados.

### **Control de las cuentas por cobrar clientes**

Desde el punto de vista de Alvarado, (2022) en su marco justificativo indica que:

El control de la deuda preocupa poco a algunas empresas, pero es importante porque sin los controles de cobro adecuados, son vulnerables a la manipulación, el robo y la información poco realista sobre la situación económica de las empresas. Adicionalmente indica que, las cuentas por cobrar es uno de los rubros importantes en la estructura de activos de una empresa, la falta de control sobre la cobranza se refleja en el estado de situación financiera y por ende en los pasivos de la empresa, la empresa tiene liquidez a corto plazo, lo que lleva a pérdidas irrazonables e insolvencia. (p.6)

En relación con las aportaciones de Alvarado, debemos destacar que se mantiene la importancia de implementar un correcto control interno en las organizaciones para de esta manera precautelar el bienestar de esta, proporcionando confianza en la información financiera registrada. De la misma manera, señalamos la importancia del control interno en algo tan relevante para la empresa como lo es las cuentas por cobrar clientes, la misma que debe mantener una evolución y un correcto control para dar resultados favorables.



### GRÁFICO 3.

#### Control de las cuentas por cobrar

<b>CONTROLES QUE ASEGURAN</b>	
La cancelación de la cuenta por cobrar del despacho de mercaderías o servicios	Depósito de lo cobrado
<b>SEGREGACIÓN DE FUNCIONES</b>	
El que aprueba créditos, el encargado de cobranza, el que registra no deben ser las mismas personas	
<b>ESTABLECIMIENTOS DE POLÍTICAS Y NIVELES</b>	
Para que existan criterios uniformes	
<b>REVISIÓN DE:</b>	
Las facturas precios, condiciones	Descuentos autorizados
<b>ESTABLECER LISTA DE ANTIGÜEDAD DE FACTURAS</b>	
Para estimar el deterioro de la cartera	
<b>ACTUALIZACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN MONEDA EXTRANJERA</b>	
Para determinar el saldo real de la cuenta	

Fuente: Tomalá, (2018), p. 17

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

#### Manual de procedimiento

Tanto las acciones como las operaciones que se deben realizar para el desempeño de las funciones de los generales de la empresa se asignan cuidadosamente a los manuales de procedimientos. Además, puede realizar un seguimiento de las acciones pertinentes y secuenciales que se planificaron previamente en un tiempo predeterminado y una secuencia lógica utilizando los manuales.

Todo procedimiento implica, además de las actividades y las tareas del personal, la determinación del tiempo de realización, el uso de recursos materiales, tecnológico y financiero, la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de una empresa.

El manual de procedimientos de crédito y cobranza es importante porque proporciona procesos, normas y políticas que facilitan una buena evaluación crediticia y, como resultado, una cartera de clientes fieles con un buen historial de pagos. Esto permitirá el buen funcionamiento y mejora de los procedimientos de crédito y cobranza; adicionalmente, es importante brindar capacitación continua a los trabajadores en esta

área. Strap & Slao (2018).

El objetivo del manual de procedimientos de crédito y cobranza es establecer los lineamientos adecuados para la ejecución de las operaciones de crédito en los diversos productos que ofrece la empresa. Su naturaleza es estrictamente laboral, ya que se trata de un instrumento normativo que permitirá al personal del área de crédito conocer e implementar aspectos fundamentales como los objetivos, funciones y procedimientos plasmados.

### **Ventajas del Manual de procedimientos**

Las ventajas de contar con manuales de procedimientos según lo indica Tomalá, (2018) en su trabajo investigativo son:

- Auxilian en el adiestramiento y capacitación del personal.
- Auxilian en la inducción al puesto.
- Describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Facilitan la interacción de las distintas áreas de la empresa.
- Indican las interrelaciones con otras áreas de trabajo.
- Permiten que el personal operativo conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina.
- Permiten una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de la información.
- Proporcionan la descripción de cada una de sus funciones al personal.
- Proporcionan una visión integral de la empresa al personal.
- Se establecen como referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.
- Son guías del trabajo a ejecutar.

## **Políticas de cobranza**

Las políticas de cobro se definen como normas creadas por las empresas para la recuperación de los créditos emitidos. Las políticas de cobro deben aplicarse juntamente con las políticas de crédito, ya que proporcionan un apoyo importante al establecer otras reglas o normas aplicables, como la formación constante del personal de crédito, los métodos de pago, los lugares de pago, la comunicación de los estados de cuenta, las acciones en caso de documentos incobrables, etc. Por último, la implementación de procedimientos de crédito y cobranza es fundamental para una gestión eficaz, lo que también facilita el control administrativo dentro de una organización. Chiriani-Cabello et al., (2020)

Las políticas de cobro describen los procedimientos utilizados para recuperar los créditos vencidos o las cuentas por cobrar que están vencidas o antes de su fecha de vencimiento. Antes de su fecha de vencimiento. Estas políticas de cobro no son continuas, lo que significa que pueden cambiar con el tiempo, y estos cambios están condicionados al tipo de cobro. Estas políticas de cobro deben centrarse en recuperar las cuentas pendientes sin perjudicar la situación permanente del contribuyente.

Tomalá, (2018) indica que, las cuentas por cobrar no deben ser un problema para la firma ya que las reglas corporativas deben crearse con la intención de que sean efectivas y que todas las personas que laboran en el departamento realicen el seguimiento de manera eficiente.

Una póliza de crédito es capaz de crear los criterios para determinar si se puede extender o no una línea de crédito a un determinado cliente y el monto máximo que se puede brindar. Para hacer juicios acertados, la organización no solo debe preocuparse de que se cumplan las políticas de crédito, sino también de asegurarse de que se cumplan estos estándares.

Nolazco, Ortiz, & Carhuancho, (2020) Afirman que:

Las principales causas del retraso en las cuentas por cobrar es la ausencia de adecuadas políticas de cobranzas para otorgar el plazo de días de pago a los clientes, la falta de un adecuado compromiso del personal con la organización (p.13)

Águila & Huamán, (2023) Afirmaron en su trabajo investigativo titulado “Las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022” que, “A través de la implementación de las políticas y los procedimientos de cobranza la empresa logra mejorar su rentabilidad y con ello el posicionamiento empresarial”. Como Águila & Huamán lo determinaron en los resultados de su investigación, el gran beneficio que genera implementar eficientes políticas de cobranzas que permitan que las pymes tengan una clara visión de su estabilidad financiera.

De acuerdo con Cabello, Brítez, & Chung, (2020) “Las políticas de cobranzas son consideradas como reglas que establecen las empresas para la recuperación del crédito otorgado”. Como parte de sus resultados de las encuestas online que realizaron a diferentes empresas y de diferentes actividades económicas, concluyeron que, “El 88% de las empresas comercializan sus ventas a crédito, el 56% de las empresas mercantiles no aplica las políticas de crédito y cobranzas y el 70% desconocen o no aplican los tipos de políticas crediticias.” (Cabello, Brítez, & Chung, 2020, p. 6)

## **2.2. Marco Legal:**

En Ecuador, la supervisión y regulación de las empresas recae en un organismo conocido como la Superintendencia de Compañías. Este ente posee autonomía administrativa y económica, dedicándose a la vigilancia y control de las actividades, operaciones y el cumplimiento de las leyes aplicables a las compañías establecidas en el país. Estas leyes sirven como base legal para la investigación en cuestión.

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), como su nombre lo sugiere, son estándares diseñados para unificar y estructurar de manera consistente la aplicación de los procesos contables a nivel mundial. Este propósito busca establecer uniformidad y aceptación en los procedimientos contables aplicados en todo el mundo. Dentro de las NIIF destacadas en la investigación se encuentra la NIIF para Pymes, sección 11, la cual aborda la revelación de los instrumentos financieros.

Esta norma establece que todas las empresas deben presentar información y detalles relacionados con las actividades financieras para un período específico. Servicios de rentas internas, (2015).

Las NIA, que representan las Normas Internacionales de Auditoría, son directrices esenciales en la auditoría de estados financieros. Estas normativas abarcan los estándares, principios y procedimientos fundamentales que deben seguirse en el proceso de auditoría, estableciendo así un marco normativo integral para la realización de estas revisiones Servicios de rentas internas, (2015).

### **2.2.01. NIIF 9 Instrumentos Financieros**

La NIIF 9 Instrumentos Financieros, según lo señalado por la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad IASB, NIIF 9 Instrumentos Financieros, (2014), establece lo siguiente:

#### **Evaluación de las pérdidas crediticias esperadas**

Una entidad calculará las pérdidas crediticias esperadas de un instrumento financiero de manera que refleje:

- a) Un importe de probabilidad ponderada no sesgado que se determina mediante la evaluación de un rango de resultados posibles;
- b) El valor temporal del dinero; y

- c) La información razonable y sustentable que está disponible sin costo o esfuerzo desproporcionado en la fecha de presentación sobre sucesos pasados, condiciones actuales y pronósticos de condiciones económicas futuras.

Cuando se evalúan las pérdidas crediticias esperadas, no es imperativo que una entidad identifique todos los escenarios posibles. No obstante, debe tener en cuenta el riesgo o la probabilidad de que ocurra una pérdida crediticia, considerando la posibilidad tanto de que ocurra como de que no ocurra, incluso si esta última opción tiene una probabilidad muy baja.

El período máximo a tener en cuenta para calcular las pérdidas crediticias esperadas es el período contractual máximo, que incluye las opciones de ampliación, durante el cual la entidad está expuesta al riesgo crediticio. No se considerará un período más extenso, incluso si este último es coherente con la práctica comercial.

Sin embargo, ciertos instrumentos financieros cuentan con un componente de préstamo y otro de compromiso no utilizado. La capacidad contractual de la entidad para exigir el reembolso y cancelar el compromiso no utilizado no restringe la exposición de la entidad a las pérdidas crediticias durante el período de aviso contractual. En el caso de estos instrumentos financieros, y exclusivamente para ellos, la entidad calculará las pérdidas crediticias esperadas durante el periodo en que esté expuesta al riesgo crediticio. Estas pérdidas no se verán mitigadas por acciones de gestión del riesgo crediticio, incluso si dicho periodo se extiende más allá del periodo contractual máximo.

Lo que se acota es que según NIIF 9, las compañías están aptas para la libre elección como política la modificación de montos por déficit crediticio durante el tiempo de vida del activo.

Uno de los demás beneficios también de NIIF 9 es que podría utilizarse la reestructuración de créditos.

## **2.2.02. Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno (LORTI)**

Lo que establece la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI) en su Capítulo IV, Sección Primera, respecto a las deducciones es como sigue Jurídica, Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, (2015):

11.- Se permite la deducción de provisiones para créditos incobrables generados en operaciones normales del negocio. Estas provisiones deben calcularse anualmente, correspondiendo al 1% de los créditos comerciales otorgados en el ejercicio fiscal, siempre que estos créditos estén pendientes de cobro al cierre de este. Sin embargo, la provisión acumulada no puede superar el 10% del total de la cartera. (p.18)

Las provisiones voluntarias y aquellas realizadas en cumplimiento de leyes orgánicas, disposiciones especiales u órdenes de los organismos de control no serán deducibles en términos tributarios si exceden los límites previamente establecidos. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se llevará a cabo utilizando esta provisión y los resultados del ejercicio, en la medida en que no estén cubiertos por la provisión, siempre que se cumplan las condiciones establecidas en el Reglamento.

No se consideran créditos incobrables aquellos concedidos por la empresa al socio, cónyuge, o parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, así como los otorgados a sociedades relacionadas. En caso de recuperación de los créditos a los que se refiere este artículo, los ingresos obtenidos por este concepto deben ser registrados contablemente.

Este extracto de la normativa explica las excepciones a considerar al contabilizar la depreciación del valor de cuentas comerciales por incobrabilidad, incluyendo provisiones voluntarias. También destaca que no todos los créditos concedidos, incluso aquellos que pertenecen al grupo de cuentas incobrables, se reconocerán como tales.

### **2.2.03. NIIF para Pymes – Sección 11**

Según NIIF para PYMES – Sección 11 señala lo siguiente: IASB, NIIF para Pymes, (2015)

El reconocimiento inicial de activos y pasivos financieros implica que una entidad sólo registrará un activo o un pasivo financieros cuando este se integre como parte de las condiciones contractuales del instrumento correspondiente.

#### **Medición inicial:**

Cuando una entidad lleva a cabo el reconocimiento inicial de un activo o un pasivo financieros, procederá a medirlo al precio de la transacción. Este precio incluirá los costos de transacción, excepto en el caso de activos y pasivos financieros que se midan posteriormente al valor razonable con cambios en resultados. No obstante, esta regla tiene una excepción: cuando el acuerdo efectivamente representa una transacción de financiación para la entidad (en el caso de un pasivo financiero) o para la contraparte (en el caso de un activo financiero).

Un acuerdo se considera una transacción de financiación si el pago se aplaza más allá de los términos comerciales normales. Ejemplos de esto incluyen proporcionar crédito sin interés a un comprador por la venta de bienes o financiar a una tasa de interés que no sea de mercado, como un préstamo sin interés o una tasa por debajo del mercado ofrecida a un empleado. En caso de que el acuerdo sea catalogado como una transacción de financiación, la entidad medirá el activo financiero o pasivo financiero al valor presente de los pagos futuros descontados a una tasa de interés de mercado, determinada en el reconocimiento inicial para un instrumento de deuda similar.

La Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Empresas (NIIF para Pymes) en su sección 11 establece que las cuentas por cobrar deben ser registradas y reflejadas en los Estados Financieros de la empresa. Este reconocimiento se realiza cuando dichas cuentas por cobrar han surgido en el curso normal de las operaciones principales del negocio.



#### **2.2.04. Reglamento para la aplicación de la LORTI.**

Según el Reglamento para la aplicación de la LORTI Jurídica, REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, (2015), nos indica lo siguiente:

##### **Créditos Incobrables.**

La deducibilidad de los valores registrados por deterioro de los activos financieros, específicamente los créditos incobrables generados durante el ejercicio fiscal y originados en las operaciones comerciales habituales, está sujeta a ciertas condiciones según la Ley de Régimen Tributario Interno (LORTI). Estos valores registrados por deterioro son deducibles si se ajustan a la técnica contable, al nivel de riesgo y a la esencia de la operación, y si no superan los límites establecidos por la ley.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará utilizando el valor de deterioro acumulado. La parte no cubierta se cargará a los resultados del ejercicio, siempre y cuando se cumplan ciertas condiciones, como constar como incobrables en la contabilidad por dos años o más, haber transcurrido más de tres años desde la fecha de vencimiento original, haber prescrito la acción para el cobro, haberse declarado la quiebra o insolvencia del deudor, o si el deudor es una sociedad cancelada.

Esta disposición aplica a los créditos otorgados a partir de la promulgación del reglamento. También son deducibles las provisiones para cubrir riesgos de incobrabilidad realizadas por las instituciones del sistema financiero, según las resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

No serán deducibles las provisiones realizadas por créditos que excedan los porcentajes determinados por el Código Monetario Financiero, ni aquellas relacionadas con créditos otorgados a terceros vinculados directa o indirectamente con la propiedad o administración de estas. Los créditos incobrables que cumplan con las condiciones

previstas en la ley se eliminarán con cargo a la provisión, y la parte que exceda se cargará a los resultados del ejercicio en curso.

No se considerarán créditos incobrables sujetos a las limitaciones de la LORTI los ajustes efectuados a cuentas por cobrar como resultado de transacciones, actos administrativos firmes o ejecutoriados, y sentencias ejecutoriadas que disminuyan el valor inicialmente registrado como cuenta por cobrar. Estos ajustes se aplicarán a los resultados del ejercicio en el que ocurra la transacción o en el que se ejecute la resolución o sentencia respectiva.

Los auditores externos, como parte de sus responsabilidades atribuidas por la LORTI, deben expresar claramente la razonabilidad del deterioro de los activos financieros relacionados con créditos incobrables y los valores sobre los cuales se realizaron los cálculos correspondientes al deterioro. Los créditos que se consideren incobrables solo se reconocerán si cumplen con los límites detallados en la LORTI, y no se tomarán en cuenta las cuentas incobrables hasta que se realicen con precisión los escenarios pertinentes establecidos en el reglamento.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Según, Balestrini (2011) define “el marco metodológico se refiere a la estructura que abarca los métodos, reglas, registros, técnicas y protocolos utilizados para calcular las magnitudes de la realidad en relación con una teoría y su método. En esencia, proporciona la instancia que guía la aplicación sistemática y organizada de estos elementos en la formulación y aplicación de una metodología específica. (p.125)”

Según Finol y Camacho (2012) “el marco metodológico se centra en el "cómo" se llevará a cabo la investigación. En él se detallan aspectos como el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos, así como la validación y confiabilidad de estos. Además, el marco metodológico aborda las técnicas que se emplearán para el análisis de los datos recopilados durante el proceso de investigación. En resumen, este componente proporciona una guía detallada sobre la metodología que se seguirá para llevar a cabo la investigación de manera efectiva y rigurosa.” (p.60)

#### **3.1. Enfoque de la investigación: (cuantitativo, cualitativo o mixto)**

El presente estudio tiene un enfoque mixto, el cual combina el enfoque cualitativo y el enfoque cuantitativo, lo que será de eficiencia para soportar la investigación del estudio presentado con evidencias, debido a que, el enfoque cualitativo se fijará en la recolección de datos y opiniones importantes de los gerentes y personal encargado del control interno en la empresa, mientras que el enfoque cuantitativo ayudará a recolectar la información y registros contables necesarios para soportar los resultados de la investigación.

La recopilación de datos y reportes de cantidades se centrará en verificar las afirmaciones de la investigación. Se analizarán las opiniones de la colectividad a través de herramientas con el propósito de obtener información que pueda generalizarse. Este

enfoque busca establecer patrones, relaciones y tendencias numéricas que respalden los objetivos de la investigación.

En contraste, se incorporará el enfoque mixto para profundizar en ciertos aspectos relacionados con la problemática del estudio. Este enfoque, se centra en el proceso de establecer preguntas de investigación, recolección de datos numéricos y datos estadísticos para explorar y comprender los puntos de vista de los participantes involucrados en el estudio.

### **3.2. Alcance de la investigación: (Exploratorio, descriptivo o correlacional)**

En el contexto de la presente investigación, se ha adoptado una metodología que abarca los enfoques descriptivo, correlacional y documental. La metodología descriptiva se ha utilizado para analizar los elementos y eventos relacionados con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa O`TRAVEL S.A, con el objetivo de evaluar si el tratamiento contable aplicado refleja de manera adecuada y beneficiosa la situación financiera de la empresa.

Como indica Mejía (2017) “La investigación correlacional es un tipo de investigación no experimental en la que los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas (correlación), sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes. ” en este caso el enfoque correlacional se ha implementado para examinar una situación específica en un momento dado, buscando establecer la relación entre dos variables relevantes en el contexto de las cuentas por cobrar.

Asimismo, se ha empleado un enfoque documental, centrado en el análisis y revisión de normativas como la NIIF 9 y la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, especialmente en relación con la medición de las pérdidas crediticias esperadas y las deducciones por provisiones de créditos incobrables. Esta perspectiva documental ha sido crucial para examinar las cifras presentadas por la empresa O`TRAVEL S.A. y

aplicar el tratamiento contable adecuado en concordancia con las regulaciones pertinentes.

### **3.3. Técnica e instrumentos para obtener los datos**

En cuanto a los instrumentos para recolección, se detallan aquellas técnicas que se utilizarán para el levantamiento de la información para su posterior análisis y brindar la respectiva solución a la problemática que se estudia, entre esas técnicas se encuentran las siguientes:

**Cuestionario:** como indica Humeres (2023) “un cuestionario es un instrumento que se enfoca en recopilar información de manera sistemática y estructurada a través de una serie de preguntas diseñadas con un propósito específico.” Se realizarán cuestionarios de control interno al personal clave del área de cobranza, gerencia y contabilidad.

**Entrevista:** Según Alonso (1999) afirma que:

La entrevista de investigación es una conversación entre dos personas, un entrevistador y un informante, dirigida y registrada por el entrevistador con el propósito de favorecer la producción de un discurso conversacional, continuo y con una cierta línea argumental no fragmentado, segmentado, precodificado y cerrado por un cuestionario previo del entrevistado sobre un tema definido en el marco de una investigación. (p.20)

Se entrevistará al gerente de la compañía y contador para recolectar información sobre la problemática que se presenta.

**Guía de Observación:** Se observará el proceso del manejo de las cuentas por cobrar clientes y la supervisión de ésta, en conjunto con el funcionamiento del control interno operado.

### 3.4. Población y muestra

La población escogida para la investigación es el personal que labora en la empresa O`TRAVEL S.A. Con base a lo señalado la población se entiende como el objeto de estudio de la investigación, pues ellos conviven e intervienen de manera directa e indirecta con la problemática, este objeto de estudio puede ser personas o cosas Bello, (2023).

A continuación, se detalla los cargos y el número de personas que laboran en la compañía:

**TABLA 1.**

Cargos y cantidad de personal

<b>Cargos</b>	<b>Número de personal</b>
Gerente General	1
Gerente Comercial	1
Contador	1
Asistente Contable	1
Asistente de Crédito y Cobranza	1
Vendedores	3
<b>Total, población</b>	<b>8</b>

Fuente: Información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

Como muestra específica para extraer información a través de los cuestionarios y entrevistas se toma en cuenta a los siguientes departamentos y se detallan los nombres de cada persona, a continuación:

**TABLA 2.**

Muestra para entrevista.

<b>Nombres</b>	<b>Cargos en la empresa</b>
Xavier Martínez Fernández	Gerente General
Rafael Moran García	Contador
<b>Total</b>	<b>2</b>

Fuente: información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

**TABLA 3.**

Muestra para cuestionarios de control interno.

<b>Nombres</b>	<b>Cargos en la empresa</b>
María Suarez Hidalgo	Asistente de Crédito y Cobranza
Rafael Moran García	Gerente Comercial
Dylan Guillen Moreira	Contador
Dayana Macías	Vendedor 1
Emily Mendoza	Vendedor 2
Juan Palacios	Vendedor 3
<b>Total</b>	<b>6</b>

Fuente: información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

### **3.5. Presentación de resultados de entrevistas**

Con el objetivo de implementar la metodología detallada en las técnicas e instrumentos a utilizar en la investigación, se llevará a cabo una entrevista con el propósito de obtener información precisa del personal involucrados en la problemática planteada en la investigación. Estos individuos ocupan roles directamente vinculados con la concesión de créditos, la implementación de políticas contables, las operaciones de

cobros y la gestión de recuperación de créditos, así como el control interno implementado. La selección de entrevistar a este personal específico garantiza la obtención de información detallada y confiable sobre los procesos y prácticas asociadas con la administración de cuentas por cobrar en la empresa.

**TABLA 4.**

Entrevista realizada a Gerente General.

<b>Entrevistado</b>	Xavier Martínez Fernández
Cargo:	Gerente General
Entrevistador:	Yaritza Palacios
<b>Lugar:</b>	<b>Oficinas O`TRAVEL S. A</b>

Fuente: Información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

**1. ¿Cuál es el proceso que sigue la empresa para gestionar las cuentas por cobrar de los clientes?**

La empresa sigue un proceso integral para gestionar las cuentas por cobrar de los clientes. Esto implica establecer políticas y condiciones de crédito, evaluar los riesgos crediticios, conceder créditos, realizar la facturación y registro de transacciones, realizar un seguimiento activo de cuentas pendientes, negociar términos de pago, monitorear la liquidez, provisionar para cuentas incobrables, colaborar con otros departamentos, generar reportes periódicos y análisis de métricas clave, y buscar continuamente oportunidades de optimización. El objetivo principal es maximizar la liquidez y minimizar el riesgo de pérdidas por cuentas incobrables.

**2. ¿Qué medidas toma la empresa para asegurarse de que los clientes paguen a tiempo?**

La empresa emplea diversas estrategias para asegurar el pago puntual de los clientes. Estas incluyen la aplicación de políticas de crédito rigurosas, la definición clara de condiciones y términos de pago, la comunicación proactiva mediante recordatorios, y la oferta de descuentos por pagos anticipados. Se busca flexibilidad en la negociación de términos, la automatización de la facturación para agilizar procesos, y la revisión periódica y actualización de políticas conforme



a cambios en el entorno económico. Además, se realiza un seguimiento riguroso de cuentas pendientes, el análisis del historial de pagos y la implementación de programas de lealtad para incentivar la puntualidad. Estas medidas combinadas buscan no solo garantizar el cumplimiento de los términos de pago, sino también cultivar relaciones comerciales sólidas y sostenibles con los clientes.

### **3. ¿Qué estrategias utiliza la empresa para recuperar las cuentas por cobrar incobrables?**

La empresa emplea un conjunto de estrategias para recuperar cuentas por cobrar consideradas incobrables. Esto incluye la negociación proactiva y acuerdos de pago flexibles con clientes deudores, la posible contratación de agencias de cobranza externas, la evaluación de acciones legales y demandas en casos de incumplimiento persistente, así como la exploración de la venta de deuda a empresas especializadas en recuperación. Además, se considera la realización de provisiones contables y deducciones fiscales asociadas con cuentas incobrables, y se implementa un monitoreo continuo junto con la revisión y ajuste de políticas de crédito. Este enfoque integral busca abordar de manera efectiva y estratégica la recuperación de cuentas incobrables, maximizando las posibilidades de recuperación y mitigando las pérdidas.

### **4. ¿Qué informes financieros se generan para evaluar el desempeño de las cuentas por cobrar?**

La empresa genera diversos informes financieros entre ellos, el Informe de Envejecimiento destaca la antigüedad de las deudas, mientras que el Informe de Días Pendientes de Pago (DSO) mide la eficiencia en la conversión a efectivo también el Informe de Pérdidas por Incobrables detalla las pérdidas asociadas con cuentas incobrables, y el Informe de Tendencias de Pagos analiza patrones de pago, la efectividad de la política de crédito se evalúa mediante un informe específico, y el desempeño del equipo de cobranza se monitoriza a través de otro informe dedicado. El Informe de Reservas para Cuentas Incobrables detalla provisiones contables, permitiendo ajustes según cambios en el riesgo crediticio, estos informes proporcionan una visión integral del rendimiento de las cuentas por cobrar, permitiendo la toma de decisiones informadas para mejorar la eficiencia y gestionar eficazmente los riesgos asociados.

**5. ¿Cuáles son las normativas de la compañía referentes a ofertas especiales o beneficios para aquellos clientes que realizan sus pagos antes de la fecha de vencimiento?**

Por lo regular se deja esperar un tiempo mínimo de mora, el cual procede a ser 4 meses, sin embargo, si el cliente muestra resistencia al pago, se llega a condenar los intereses en un 75%, con el objetivo de poder recuperar dicho valor.

**6. ¿Cuál es el procedimiento adoptado por la empresa para gestionar disputas o reclamaciones de los clientes vinculados a cuentas pendientes de pago?**

Por lo general suele ser una parte de las actividades del equipo de cobranza, sin embargo, el plan que se ejecuta, suele ser el servicio de cobranza tanto de manera presencial como por llamada telefónica, con el fin de que el cliente haga conciencia y pueda cancelar o finiquitar la deuda.

**7. ¿Qué medidas se toman para prevenir el fraude o el incumplimiento de pago por parte de los clientes?**

La medida que se suele usar es el buró de crédito que mantenga el cliente, sin embargo, se toma en cuenta otros factores como, los ingresos, el patrimonio, las deudas que hayan tenido y cuál es la frecuencia que suelen aceptar compromisos de pagos, con el fin de poder analizar si es factible brindar crédito.

**8. ¿Cómo se manejan las reclamaciones de los clientes relacionada con las cuentas por cobrar?**

Por lo general se lleva un control relacionado con los reclamos que se presenten, teniendo en cuenta un proceso operativo, identificando quien haya podido generar una deuda de manera incorrecta o identificar si solo se niegan a cancelar la deuda.

## TABLA 5.

Entrevista realizada al Contador

<b>Entrevistado:</b>	<b>Rafael Moran García</b>
<b>Cargo:</b>	Contador
<b>Entrevistador:</b>	Ericka Mite
<b>Lugar:</b>	Oficinas de O`TRAVEL S.A.

Fuente: Información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

### Preguntas

- 1. ¿Cómo se registran los pagos de los clientes y se controla el saldo de las cuentas por cobrar?**

Los pagos se proceden a registrar una vez el departamento de cobranza pase el informe de los abonos realizados por los clientes. Los registros se realizan diariamente y a veces tardan en para el reporte hasta 3 días.

- 2. ¿Qué informes financieros se generan para evaluar el desempeño de las cuentas por cobrar? ¿Cada que tiempo se generan?**

Se genera el estado de situación financiera de la empresa de manera mensual.

- 3. ¿Cuándo un cliente realiza el pago después del plazo asignado, cual es el procedimiento por seguir?**

Se procede a registrar el pago conforme a las fechas del comprobante y se registran los intereses en mora según el periodo de vencimiento.

- 4. ¿Qué métodos utiliza la empresa para realizar el seguimiento de las cuentas por cobrar?**

El método más frecuente que utilizan es el de llamadas antes del vencimiento del plazo.

- 5. ¿Se realizan conciliaciones periódicas para controlar los saldos de las cuentas por cobrar y los registros contables?**

Sí, es relevante mantener la exactitud de nuestros registros financieros, realizamos conciliaciones trimestrales de los saldos de las cuentas por cobrar y los registros contables.

**6. ¿Existe un límite de crédito establecido para los clientes? ¿Cómo se determina este límite?**

No, pero actualmente estamos analizando y mejorando nuestros controles internos en este ámbito y estamos estableciendo límites de crédito basados en una evaluación exhaustiva de la capacidad financiera de cada cliente, su historial de pagos y otras variables pertinentes.

**7. ¿Se cuenta con un sistema de seguridad de la información para proteger los datos de las cuentas por cobrar contra accesos no autorizados?**

Sí, porque es importante salvaguardar la información relacionada con las cuentas por cobrar de nuestros clientes.

**8. ¿Cuál es el proceso que sigue la empresa para registrar las cuentas por cobrar de los clientes?**

El proceso de registro de las cuentas por cobrar en O'Travel S.A. incluye diferentes etapas. En primer lugar, cuando se genera una factura para un cliente. Posteriormente, monitoreamos activamente los pagos recibidos el cual el departamento de cobranza está encargado de realizar un reporte diario y pasarlo al área de contabilidad donde realizamos el registro de la transacción, aplicamos el pago a la factura correspondiente y actualizamos el saldo de la cuenta por cobrar del cliente.

**3.6. Aplicación de cuestionarios de control interno.**

Se realizaron cuestionarios de control interno a las áreas claves detalladas en tabla 3, las cuales están encargadas del manejo de las cuentas por cobrar clientes de la empresa.

#### GRÁFICO 4.

Cuestionario de control interno/ Cobranza

Cuestionario de Control Interno					
Area: Cobranza					
Dirigido a: Asistente de crédito y cobranza					
N #	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Existe un manual de procedimientos para el área de cobranza?		X		
2	¿Se realizan actualizaciones diarias de clientes en cartera vencida?		X		
3	¿Existen políticas de cobranza en la empresa?		X		
4	¿Existe un procedimiento para el seguimiento de la cartera vencida?	X			
5	¿Se lleva un registro de las acciones tomadas en cada gestión de cobranza?	X			
6	¿Se realizan controles para prevenir y detectar posibles fraudes relacionados con las cuentas por cobrar?		X		
7	¿Considera que existe un eficiente control interno en la empresa?		X		
8	¿Se realizan gestiones de cobranza de manera oportuna y efectiva?		X		
9	¿La información está al día para que se la pueda revisar cuando se desee?	X			
10	¿Se realizan análisis de la antigüedad de las cuentas por cobrar para identificar posibles riesgos de incumplimiento de pago?		X		

Fuente: Información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

## GRÁFICO 5.

Cuestionario de control interno / Gerencia.

Cuestionario de Control Interno					
Área: Gerencia					
Dirigido a: Gerente comercial					
N#	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Existe un límite de crédito establecido para los clientes?	X			
2	¿Se realizan análisis de la calidad crediticia de los clientes antes de otorgarles crédito?		X		
3	¿Existen políticas y procedimientos establecidos para la aprobación de crédito?		X		
4	¿Se realizan auditorías internas periódicas para evaluar la efectividad del control interno de las cuentas por cobrar?		X		
5	¿Se cuenta con un sistema de seguridad de la información para proteger los datos de las cuentas por cobrar contra accesos no autorizados?	X			
6	¿Se realiza una revisión periódica de los procesos y controles internos del departamento de cobranza?	X			
7	¿Se capacita al personal nuevo que ingresa a laborar?	X			
8	¿Existen manuales de procedimientos y flujogramas que detallen las funciones de cada área?		X		
9	¿Se priorizan los reportes de cartera vencida?		X		
10	¿Se pone en práctica las políticas de cobranza en la empresa?		X		

Fuente: Información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

## GRÁFICO 6.

Cuestionario de control interno/ Contador.

Cuestionario de Control Interno					
Area: Contabilidad					
Dirigido a: Contador					
N#	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Existe un procedimiento establecido para registrar y dar seguimiento a las cuentas por cobrar?		X		
2	¿Se realizan conciliaciones periódicas entre los registros contables y los saldos de las cuentas por cobrar?	X			
3	¿Se lleva un registro actualizado de los pagos recibidos de los clientes?	X			
4	¿Existe un proceso de verificación antes de registrar las cuentas por cobrar en el sistema contable?	X			
5	¿Se realizan conciliaciones periódicas entre los pagos recibidos y los registros contables de las cuentas por cobrar?	X			
6	¿Considera que el control interno es eficiente para el área de contabilidad?		X		
7	¿Se presentan reportes mensuales de la cartera vencida a gerencia?		X		
8	¿La empresa cuenta con un sistema contable eficiente?	X			
9	¿Se evalúan constantemente los registros realizados por el asistente contable?	X			
10	¿La información es revisada y verificada antes de ser registrada?	X			

Fuente: Información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

## GRÁFICO 7.

Cuestionario de control interno/ Vendedor 1.

Cuestionario de Control Interno					
Área: Ventas					
Dirigido a: Vendedor 1					
N#	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Existen manuales de procedimientos para el área de ventas?		X		
2	¿Se cuenta con un control interno en el área de ventas que permita mantener vigilados los registros de facturación en el sistema contable?		X		
3	¿Se lleva un registro detallado de todas las transacciones de ventas y cuentas por cobrar?	X			
4	¿Existe un proceso establecido para verificar la solvencia crediticia de los clientes antes de otorgarles crédito?	X			
5	¿Se realizan conciliaciones mensuales entre los registros de ventas y las cuentas por cobrar para asegurar su exactitud?		X		
6	¿Se realizan auditorías internas periódicas para evaluar la efectividad de los controles internos en el departamento de ventas y cuentas por cobrar?		X		
7	¿Se lleva un registro actualizado de las políticas y procedimientos relacionados con las cuentas por cobrar y se capacita al personal sobre su cumplimiento?		X		
8	¿Existe un sistema adecuado para el registro de las facturas y datos de los clientes?	X			
9	¿Se entregan reportes de ventas mensuales al departamento de cobranzas, donde se detallan las ventas a crédito y efectivo?	X			
10	¿Se cuenta con un control interno de ventas en el local que cumplan con las disposiciones establecidas?		X		

Fuente: Información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)



## GRÁFICO 8.

Cuestionario de control interno/ Vendedor 2.

Cuestionario de Control Interno					
Área: Ventas					
Dirigido a: Vendedor 2					
N #	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Existen manuales de procedimientos para el área de ventas?		X		
2	¿Se cuenta con un control interno en el área de ventas que permita mantener vigilados los registros de facturación en el sistema contable?		X		
3	¿Se lleva un registro detallado de todas las transacciones de ventas y cuentas por cobrar?	X			
4	¿Existe un proceso establecido para verificar la solvencia crediticia de los clientes antes de otorgarles crédito?	X			
5	¿Se realizan conciliaciones mensuales entre los registros de ventas y las cuentas por cobrar para asegurar su exactitud?		X		
6	¿Se realizan auditorías internas periódicas para evaluar la efectividad de los controles internos en el departamento de ventas y cuentas por cobrar?		X		
7	¿Se lleva un registro actualizado de las políticas y procedimientos relacionados con las cuentas por cobrar y se capacita al personal sobre su cumplimiento?		X		
8	¿Existe un sistema adecuado para el registro de las facturas y datos de los clientes?	X			
9	¿Se entregan reportes de ventas mensuales al departamento de cobranzas, donde se detallen las ventas a crédito y efectivo?	X			
10	¿Se cuenta con un control interno de ventas en el local que cumplan con las disposiciones establecidas?		X		

Fuente: Información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

## GRÁFICO 9.

Cuestionario de control interno/ Vendedor 3.

Cuestionario de Control Interno					
Área: Ventas					
Dirigido a: Vendedor 3					
N #	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Existen manuales de procedimientos para el área de ventas?		X		
2	¿Se cuenta con un control interno en el área de ventas que permita mantener vigilados los registros de facturación en el sistema contable?		X		
3	¿Se lleva un registro detallado de todas las transacciones de ventas y cuentas por cobrar?	X			
4	¿Existe un proceso establecido para verificar la solvencia crediticia de los clientes antes de otorgarles crédito?	X			
5	¿Se realizan conciliaciones mensuales entre los registros de ventas y las cuentas por cobrar para asegurar su exactitud?		X		
6	¿Se realizan auditorías internas periódicas para evaluar la efectividad de los controles internos en el departamento de ventas y cuentas por cobrar?		X		
7	¿Se lleva un registro actualizado de las políticas y procedimientos relacionados con las cuentas por cobrar y se capacita al personal sobre su cumplimiento?		X		
8	¿Existe un sistema adecuado para el registro de las facturas y datos de los clientes?	X			
9	¿Se entregan reportes de ventas mensuales al departamento de cobranzas, donde se detallan las ventas a crédito y efectivo?	X			
10	¿Se cuenta con un control interno de ventas en el local que cumplan con las disposiciones establecidas?		X		

Fuente: Información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

### 3.7. Análisis de datos de las encuestas

La presente encuesta fue realizada en el departamento de ventas, tomando como muestra a 3 colaboradores, de los cuales se obtuvo la siguiente información:

*Pregunta 1: ¿Existen manuales de procedimientos para el área de ventas?*

**TABLA 6.**

Existencia de manuales de procesos

Ítem	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
1	Si	0	0
2	No	3	100
	<b>TOTAL</b>	3	100%

Fuente: Encuesta – Investigación de Campo

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

**GRÁFICO 10.**

Necesidad de manual de procesos



Fuente: Información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

Como indica la tabla 12, el 100% de la muestra de los vendedores de la empresa O´Travel S.A. afirman que no cuentan con un manual de procesos en el área de ventas,

lo cual genera que exista un mayor riesgo en cuanto al manejo de la venta, a los procesos que deban realizarse antes de ofrecer una venta a crédito.

*Pregunta 2: ¿Se cuenta con un control interno en el área de ventas que permita mantener vigilados los registros de facturación en el sistema contable?*

**TABLA 7.**

Control de facturación en sistema contable

Ítem	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
1	Si	0	0
2	No	3	100
	<b>TOTAL</b>	3	100%

Fuente: Encuesta – Investigación de Campo

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

**GRÁFICO 11.**

Control de facturación en sistema contable



Fuente: Información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

En relación con el control de facturación, como se visualiza en la tabla 13, el 100% informa que el área de venta no cuenta como tal con un control de registro de facturación, lo que puede perjudicar al momento de tener un control exacto de las ventas que se realicen, ya que no cuentan con una supervisión constante del proceso de registro.

*Pregunta 3: ¿Se lleva un registro detallado de todas las transacciones de ventas y cuentas por cobrar?*

**TABLA 8.**

Registro de ventas y cuentas por cobrar

Ítem	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
1	Si	3	100
2	No	0	0
<b>TOTAL</b>		3	100%

**Fuente:** Encuesta – Investigación de Campo

**Elaborado por:** Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

**GRÁFICO 12.**

Registro de ventas y cuentas por cobrar



Fuente: Información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

En cuanto al registro de las ventas y cuentas por cobrar, como indica la tabla 14, el 100% afirma que existe un registro de dichas ventas, sin embargo, al no contar con un control o régimen de seguimiento, se puede correr el riesgo que dichos registros estén ingresados de manera errónea.

*Pregunta 4: ¿Existe un proceso establecido para verificar la solvencia crediticia de los clientes antes de otorgarles crédito?*

**TABLA 9.**

Proceso para otorgar crédito

Ítem	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
1	Si	3	100
2	No	0	0
<b>TOTAL</b>		3	100%

Fuente: Encuesta – Investigación de Campo

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

**GRÁFICO 13.**

Proceso para otorgar crédito



Fuente: Información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

Como se puede observar en la tabla 15, el 100% de la muestra de los vendedores de la empresa O´Travel cuenta con un proceso para otorgar crédito a sus clientes, sin embargo, este proceso no está plasmado en un manual de procesos, tal cual debe ser indispensable para el área de venta, así ellos pueden tener un dominio de este proceso sin correr el riesgo de que dicho proceso pueda llevarse de manera errónea.

Pregunta 5: ¿Se realizan conciliaciones mensuales entre los registros de ventas y las cuentas por cobrar para asegurar su exactitud?

**TABLA 10.**

Existencia de conciliaciones de registros y saldos

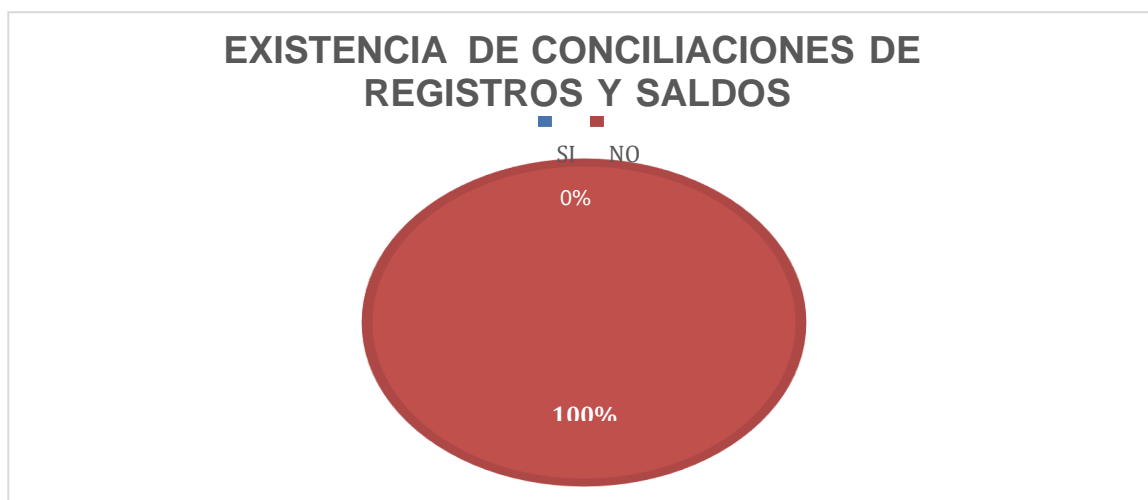
Ítem	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
1	Si	0	0
2	No	3	100
	<b>TOTAL</b>	3	100%

Fuente: Encuesta – Investigación de Campo

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

**GRÁFICO 14.**

Existencia de conciliaciones de registros y saldos



Fuente: Información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

En cuanto a las conciliaciones de registros de ventas y los saldos que tienen las cuentas por cobrar, la tabla 16 indica que el 100% informa que este proceso no se lleva a cabo, por tal la omisión de este proceso general saldos inexactos, dejando que tengan saldos irregulares, sean estos a favor o en contra de la empresa O´Travel S.A.

Pregunta 6: ¿Se realizan auditorías internas periódicas para evaluar la efectividad de los controles internos en el departamento de ventas y cuentas por cobrar?

**TABLA 11.**

Realización de auditoría

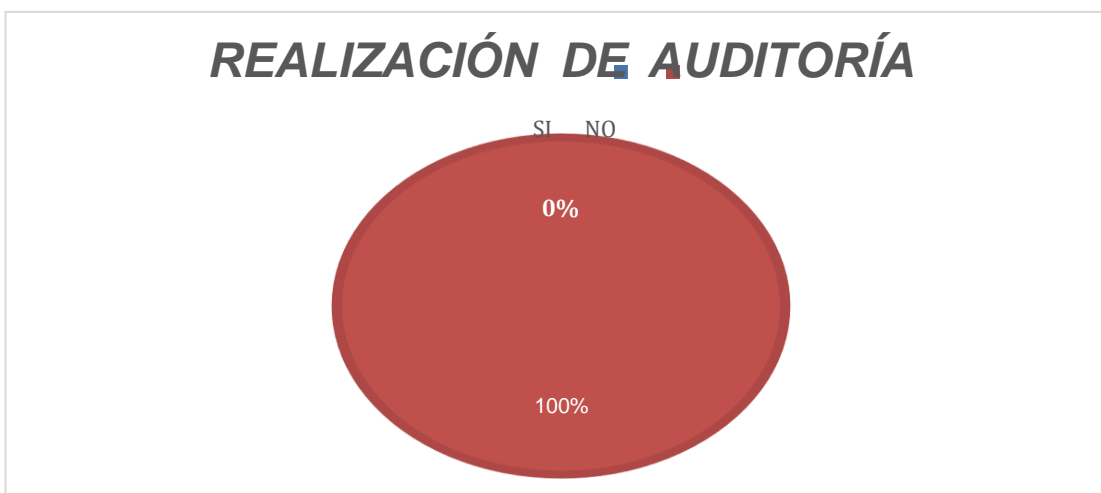
Ítem	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
1	Si	0	0
2	No	3	100
	<b>TOTAL</b>	3	100%

Fuente: Encuesta – Investigación de Campo

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

**GRÁFICO 15.**

Realización de auditoría



Fuente: Información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

Como se denota en la tabla 177, el 100% de la muestra indica que no reciben auditoría de manera constante, por lo cual los procesos al no tener un constante seguimiento ni auditoría que pueda corroborar como se llevan los procesos, corren el riesgo a fraudes y errores.



*Pregunta 7: ¿Se lleva un registro actualizado de las políticas y procedimientos relacionados con las cuentas por cobrar y se capacita al personal sobre su cumplimiento?*

**TABLA 12.**

Actualización y capacitación de política de cobranzas

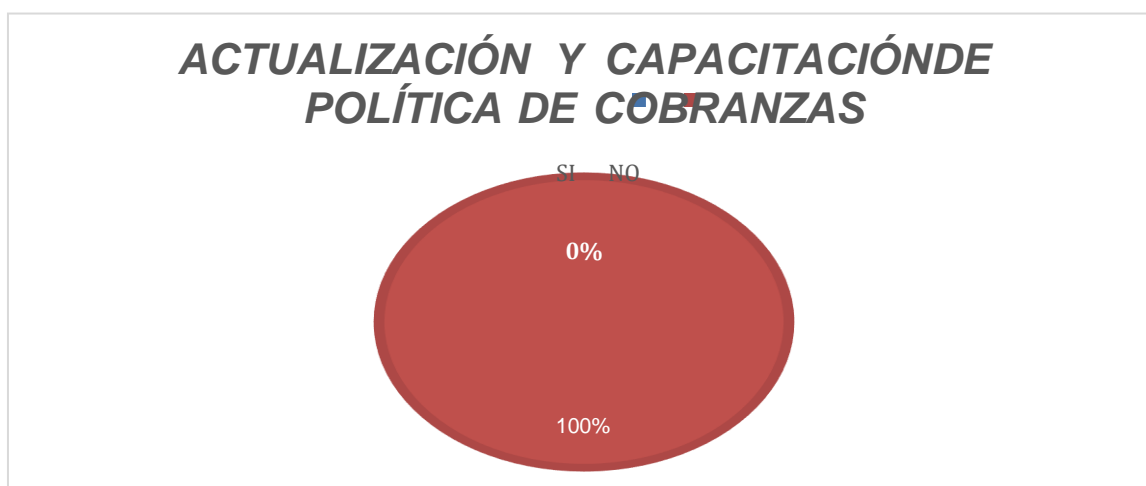
Ítem	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
1	Si	0	0
2	No	3	100
	<b>TOTAL</b>	3	100%

Fuente: Encuesta – Investigación de Campo

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

**GRÁFICO 16.**

Actualización y capacitación de política de cobranzas



Fuente: Información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

Como se visualiza en la tabla 18, el 100% indica que no se realiza actualización de política de cobranza, mucho menos se capacita al personal para el seguimiento de las políticas, proceso erróneo que se da, debido que la actualización de los procesos y políticas puede generar una mejoría es necesaria para tener una mejor cartera de clientes en las cuentas por cobrar.

Pregunta 8: ¿Existe un sistema adecuado para el registro de las facturas y datos de los clientes?

**TABLA 13.**

Existencia de sistema de registro de facturas

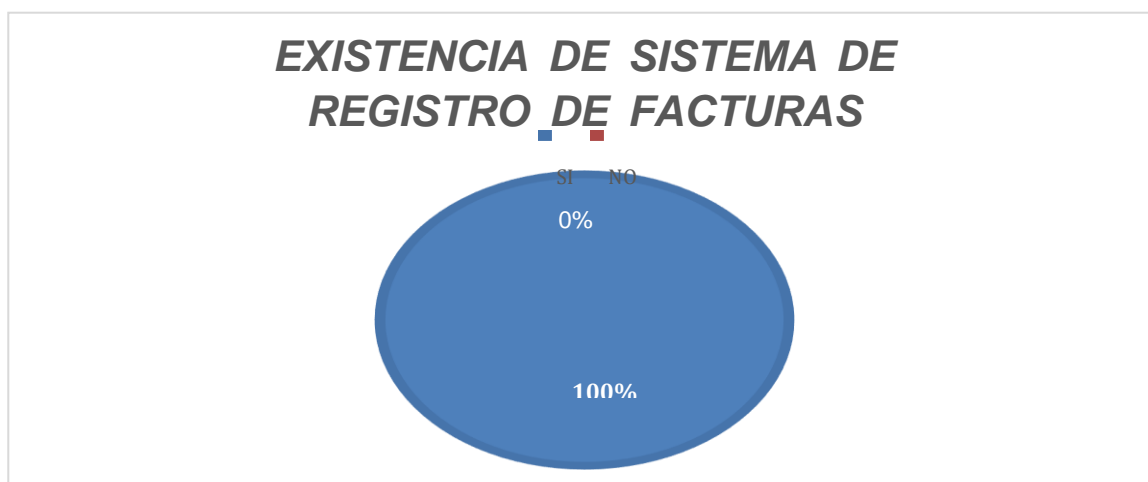
Ítem	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
1	Si	3	100
2	No	0	0
	<b>TOTAL</b>	3	100%

Fuente: Encuesta – Investigación de Campo

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

**GRÁFICO 17.**

Existencia de sistema de registro de facturas



Fuente: Información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

En relación con la tabla 19, se visualiza que el 100% informó que, si cuentan con un sistema de facturación y registro de datos de clientes, lo cual hace factible tener información de la cartera de clientes, así mismo de las ventas que se tiene a crédito, haciendo más fácil el control y gestión de la cobranza de las cuentas por cobrar.

Pregunta 9: ¿Se entregan reportes de ventas manuales al departamento de cobranzas, donde se detallan las ventas a crédito y efectivo?

**TABLA 14.**

Reportes manuales de ventas

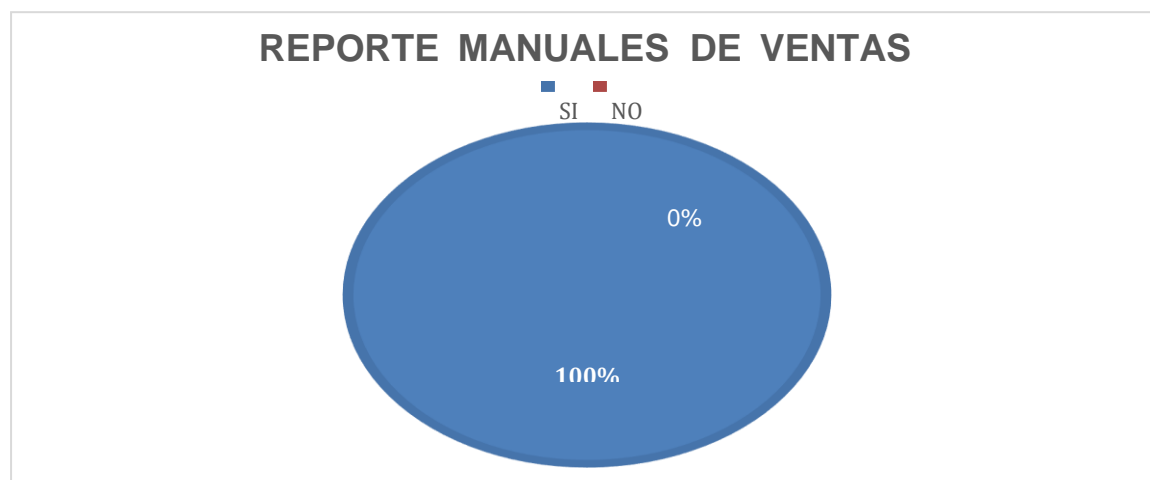
Ítem	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
1	Si	3	100
2	No	0	0
	<b>TOTAL</b>	3	100%

Fuente: Encuesta – Investigación de Campo

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

**GRÁFICO 18.**

Reportes manuales de ventas



Fuente: Información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

Como se puede visualizar el 100% de la muestra de vendedores informa que, si se realizan el reporte de ventas de manera manual, sin embargo, se debe tener en cuenta que al hacer reportes manuales se puede manipular los datos, por tal es necesario que dichos reportes de ventas sean realizados en los sistemas de registro defacturación para así llevar un control exacto de las ventas y los debidos porcentajes de ventas a crédito y ventas en efectivo.

*Pregunta 10: ¿Se cuenta con un control interno de ventas en el local que cumplan con las disposiciones establecidas?*

**TABLA 15.**

Existencia de control interno de ventas

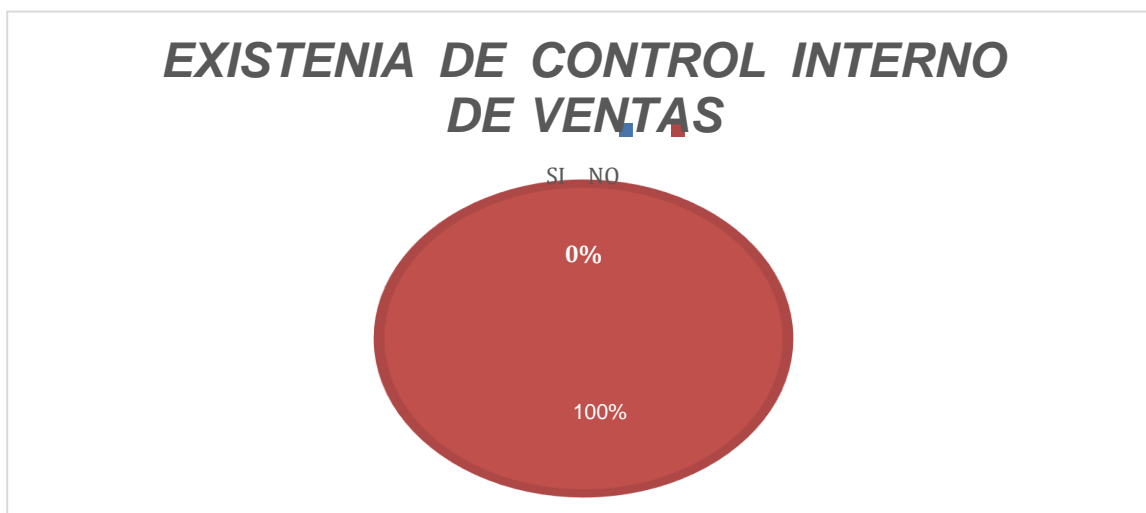
Ítem	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
1	Si	0	0
2	No	3	100
	<b>TOTAL</b>	3	100%

Fuente: Encuesta – Investigación de Campo

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

**GRÁFICO 19.**

Existencia de control interno de ventas



Fuente: Información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

El 100% de la muestra indica que no existe un control interno de ventas, como tal esto perjudica no solo al cumplimiento de objetivos, sino que, al no existir control alguno, la empresa O´Travel S.A. corre riesgo a fraude en registro de facturación de ventas, datos erróneos al momento de registro de clientes y por último una deficiencia de análisis acerca de los clientes que puedan acceder al crédito.

### 3.8. Levantamiento de información

Se ejecuta el programa de auditoría donde se determina el objetivo de la realización del proceso de la auditoría y las actividades que se van a realizar, teniendo en cuenta una hora por cada paso a realizar. Cada una de estas actividades ayudarán a recolectar información y evidencia que se utilizará para elaborar el reporte final.

#### GRÁFICO 20.

Programa de Auditoría de las cuentas por cobrar clientes.

O'TRAVEL S.A.			
Programa de Auditoría			
Fecha de Elaboración: 05/01/2024			
Responsable del trabajo: Rafael Moran García			
ÁREA: CUENTAS POR COBRAR CLIENTES			
Objetivo: Examinar el control interno de las cuentas por cobrar clientes y verificar que las cuentas registradas sean correctas y coincidan con el saldo de las cuenta por cobrar clientes registradas.			
N	ACTIVIDAD	AUDITOR ENCARGADO	TIEMPO
1	Solicitar y revisar los reportes de cobranza de los clientes con crédito y valores pendientes.	Ericka M.	1 hora
2	Revisar los saldos de las cuentas por cobrar clientes y compararlos con los reportes que proporcione cobranzas.	Ericka M.	1 hora
3	Indagar a los clientes para confirmar los saldos registrados.	Ericka M.	1 hora
4	Revisar las facturas y los datos de los clientes que estén de acuerdo con el reporte que otorga cobranzas.	Ericka M.	1 hora
5	Observar el procedimiento que maneja el departamento de cobranzas para el registro de una cuenta por cobrar.	Ericka M.	1 hora
6	Realizar cedula analítica de las cuentas por cobrar clientes.	Ericka M.	1 hora
7	Revisar los manuales de procedimientos que mantiene el departamento de cobranza.	Ericka M.	1 hora
8	Solicitar reportes financieros para determinar variaciones de las cuentas por cobrar clientes en los dos últimos años.	Ericka M.	1 hora
9	Examinar las políticas de cobranzas que tenga la empresa.	Ericka M.	1 hora
10	Evaluar el control que mantienen en los departamentos durante todo el proceso de generar una cuenta por cobrar de un cliente.	Ericka M.	1 hora

Fuente: Información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

## **CAPÍTULO IV**

### **INFORME**

#### **4. Presentación y análisis de resultados.**

Después de completar el análisis exhaustivo e investigación de los procedimientos llevados a cabo por la empresa O`TRAVEL S.A en relación con la gestión de control en las cuentas por cobrar clientes. Se observa que la empresa no ha aplicado políticas y normativas de manera rigurosa. Este enfoque se ha mantenido constante desde los primeros años de la empresa hasta el periodo analizado, que abarca desde 2022 hasta 2023. Este hallazgo sugiere una falta de estructura y consistencia en la gestión de cuentas por cobrar, lo cual puede tener implicaciones en el rendimiento financiero y la capacidad de apalancamiento de la empresa.

La empresa O`TRAVEL S.A ha mantenido una presencia en el mercado por aproximadamente 25 años, lo que la sitúa como una entidad con una trayectoria considerable. Sin embargo, a pesar de su tiempo en el sector, se han identificado incongruencias e ineficiencias en el sistema de control interno implementado. Estas deficiencias han resultado en un deterioro en la gestión de la cartera de cobranza, evidenciado por un incremento notable en las cuentas por cobrar de los clientes.

Se ha realizado una evaluación exhaustiva y se han formulado recomendaciones específicas con el propósito de obtener ventajas inmediatas.

#### **4.1. Actividades realizadas**

Con el propósito de llevar a cabo el presente proyecto con un enfoque analítico fundamentado en criterios contables y proporcionar una solución precisa para la problemática actual, se han llevado a cabo las siguientes actividades:

- Se realizaron entrevistas a los empleados directamente involucrados en la gestión de actividades relacionadas con la problemática

identificada. El objetivo de estas entrevistas fue recabar comentarios específicos que aportaran de manera significativa al desarrollo del caso, proporcionando perspectivas clave para abordar y resolver la situación.

- Se llevó a cabo un análisis comparativo de los aspectos positivos y negativos identificados durante las entrevistas. Este análisis tuvo como objetivo evaluar y contrastar los comentarios recopilados, destacando tanto los puntos favorables como los desafíos señalados. La finalidad fue obtener una comprensión integral de las percepciones expresadas durante las entrevistas, facilitando así la formulación de estrategias y soluciones pertinentes.
- Se llevó a cabo una revisión exhaustiva de todos los Estados Financieros y documentos contables proporcionados por la empresa en el marco del desarrollo del presente proyecto. Este análisis se realizó con el objetivo de obtener una comprensión completa de la situación financiera de la organización, identificando posibles áreas de mejora y sustentando así las acciones y recomendaciones a ser propuestas.
- Se realizó un análisis detallado de la información proporcionada, aplicando criterios contables, tributarios y razonables. Este enfoque permitió realizar una evaluación exhaustiva, obteniendo una comprensión más profunda de la información. Al aplicar criterios contables se aseguró la consistencia y conformidad con los principios contables establecidos, mientras que el análisis tributario se centró en aspectos normativos relacionados con obligaciones fiscales. El enfoque razonable contribuyó a una evaluación equitativa y fundamentada de la información, facilitando así la identificación de oportunidades de mejora y la toma de decisiones informadas.

- Se ha tenido en cuenta una serie de recomendaciones, sugerencias y tratamientos contables que podrían ser aplicados para abordar la problemática inicial identificada. Estas propuestas buscan ofrecer soluciones prácticas y mejorar la gestión contable de la empresa en relación con la situación identificada.

#### 4.1.01. Análisis de estado de situación financiera

### GRÁFICO 21.

Estado de situación financiera / Variación

<b>O`TRAVEL S.A.</b>			
<b>Estado de Situación Financiera</b>			
	<b>31/12/2022</b>	<b>31/12/2023</b>	<b>VARIACIÒN</b>
<b>1.1 Activo Corriente</b>	\$ 54.498,02	\$ 67.910,01	\$ -13.411,99
Efectivo y Equivalente de Efectivo	\$ 45.298,02	\$ 51.331,13	\$ -6.033,11
Cuentas por Cobrar Clientes	\$ 9.200,00	\$ 16.578,88	\$ -7.378,88
<b>1.2 Activos No Corrientes</b>	\$ 18.854,14	\$ 19.820,00	\$ -965,86
Propiedad, Planta y Equipo	\$ 21.367,00	\$ 22.860,00	\$ -1.493,00
(-) Depreciacion acumulada propiedad, planta y equipo	\$ -2.512,86	\$ -3.040,00	\$ 527,14

Fuente: Información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

Como se detalla en la tabla 23, en lo que se proporciona de información se puede analizar que la empresa O`Travel S.A. en el período 2023 ha presentado un aumento del 24% en sus activos corrientes en comparación a los activos corrientes del 2024, además se puede denotar que la cuentas por cobrar a los clientes tienen un 16,8% de participación en el período 2022, mientras que en el periodo 2023, presentan un incremento en efectivo de \$7.378,88, además de incrementar en su participación con un 32,22% del total del activo corriente, si bien la empresa O`Travel S.A. presenta un incremento en sus activos corrientes, se puede denotar que sus políticas de cuenta por

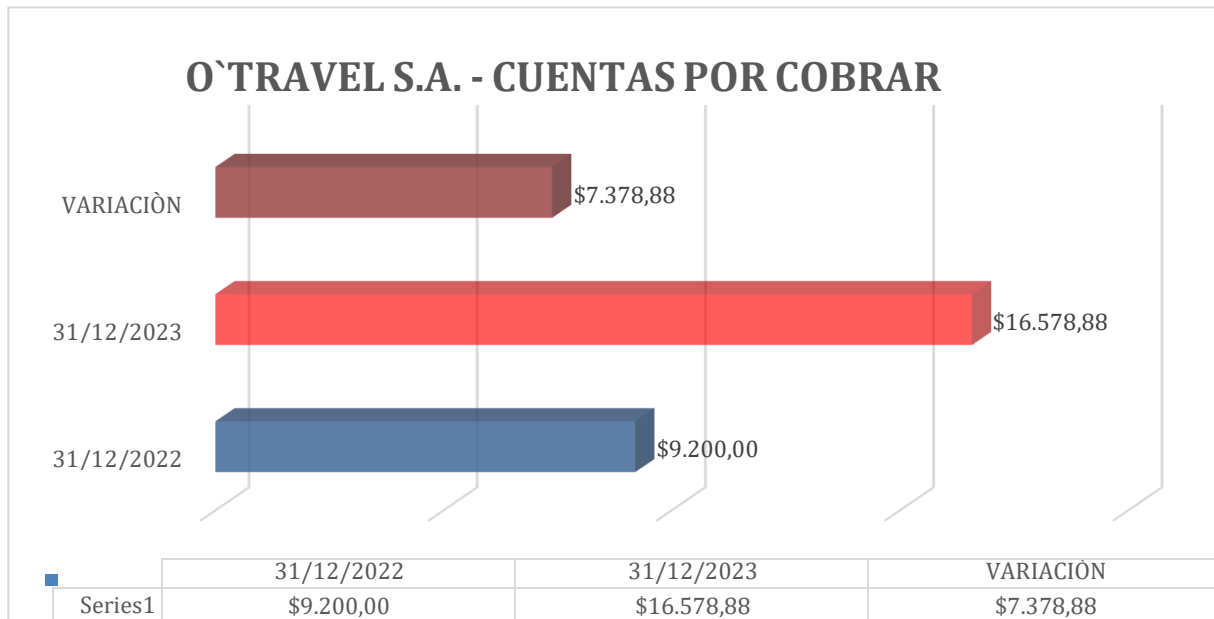


cobrar son accesible ya que en el periodo 2023 esta cuenta incrementa un 45% mostrando fragilidad al momento de brindar créditos a los clientes.

#### 4.1.02. Análisis de cuentas por cobrar clientes en distintos períodos

### GRÁFICO 22.

Comparación de variación cuentas por cobrar clientes 2022 – 2023.



Fuente: Información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

Es importante resaltar las variaciones que se detallan en el gráfico 14, donde se observa que las cuentas por cobrar clientes entre los años 2022 y 2023 han tenido una variación ascendente de \$7378.88, como se puede observar en la figura de la comparación, en el año 2022 los saldos de las cuentas por cobrar clientes estuvieron en \$9200 mientras que en el año 2023 terminó con un valor de \$16578.88, teniendo así las cuentas por cobrar clientes una variación mayor que la cuenta efectiva la cual es de mayor movimiento y relevancia dentro de una compañía.

### 4.1.03. Cédula analítica de las cuentas por cobrar clientes

#### GRÁFICO 23.

Cédula Analítica de las cuentas por cobrar clientes.

O'TRAVEL S.A.										
CEDULA ANALITICA CUENTAS POR COBRAR CLIENTES										
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023										
Nombres	Saldo Contable según la empresa			PERIODO DE CREDITO REALIZADO POR LA EMPRESA						
				Saldos Confirmados por Clientes	Diferencia entre saldos	Fecha de Inicio	Fecha de Vencimiento	Total de días establecidos por la empresa		
GUILLERMO ESTRADA	\$	1.550,00	\$	1.450,00	\$	100,00	X	1-nov-23	1-dic-23	30 Dias
CARLOS MARIN	\$	3.380,00	\$	3.380,00	\$	-	✓	1-oct-23	1-nov-23	30 Dias
JULIA PARRA	\$	1.000,00	\$	800,00	\$	200,00	X	15-abr-23	15-may-23	30 Dias
DIANA QUEZADA	\$	2.500,00	\$	2.500,00	\$	-	✓	30-jul-23	30-ago-23	30 Dias
JUAN PEREZ	\$	1.670,00		No contestó	\$	-		1-ago-23	1-sep-23	30 Dias
MARIELA CAJAMARCA	\$	3.000,00	\$	2.500,00	\$	500,00	X	25-mar-23	25-abr-23	30 Dias
RODOLFO ORTEGA	\$	1.800,00		No contestó	\$	-		31-mar-23	30-abr-23	30 Dias
ARIANA MATUTE	\$	1.269,00		No contestó	\$	-		2-may-23	2-jun-23	30 Dias
CARLOS PILANGO	\$	409,88	\$	409,88	\$	-	✓	14-jun-23	14-jul-23	30 Dias
<b>TOTAL</b>		<b>Σ 16578,88</b>								

Σ = SUMATORIA  
 ✓ = COMPARADO EL SALDOS DEL AUXILIAR CON EL SALDO DEL MAYOR SE ESTABLECIO SU RAZONABILIDAD.  
 X = LAS DIFERENCIAS OCASIONADAS ENTRE LAS CONFIRMACIONES ENVIADAS Y LAS RECIBIDAS CORRESPONDE A ABONOS EFECTUADOS POR LOS CLIENTES Y NO REGISTRADOS

Fuente: Información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

Con respecto al gráfico 15, el cual muestra la cédula analítica aplicada se visualiza que se procede a tomar los datos de los clientes como los plasman los reportes solicitados al área de cobranza y los respectivos saldos pendientes. Se procedió a realizar llamadas a los usuarios para la confirmación de los saldos puntualizados, dentro de los cuales, se recibió información diferente a la que presenta la empresa, indicando que los saldos de la deuda son otros, pero se llegó a la conclusión que hay una diferencia de saldos confirmados por los clientes contra el detalle proporcionado por el área de cobranzas, demostrando una deficiencia en el control y la gestión de los cobros de las cuentas por cobrar clientes.

#### 4.1.04. Hallazgo de la cédula analítica

**TABLA 16.**

Hallazgos de la cédula analítica

Hallazgos	
Condición	Al realizar un análisis de la cuenta por cobrar cliente en la empresa O´Travel S.A. se encontró que existen inconvenientes con el control de estas, así también como se denotó problemas con las políticas de cobranzas establecidas, ya que hay diferencias entre los saldos confirmado por clientes y los saldos de la empresa, además que no se cumplen con la política establecida del tiempo de cobro
Criterio	Según la NIIF9 de los instrumentos financieros establece un nuevo enfoque para préstamos y cuentas por cobrar, incluyendo cuentas por cobrar comerciales, el nuevo modelo se basa en el riesgo de que el instrumento puede estar en situación de “default” en el futuro o “perdidas operadas” en lugar de considerar únicamente las pérdidas que han sido incurridas
Causa	Falta de control sobre la gestión de cobros
Efecto	Desconformidad e inconsistencia entre las partes creando dudas en cuanto a los cobros dados, provocando faltante y sobrante de dinero

Fuente: Información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

En relación con la tabla 24, sobre los hallazgos encontrados en la cédula analítica de los clientes se demuestra la inconsistencia dentro del control y la gestión de cobranza, puesto que al presentar datos descoordinados tanto por el cliente y la empresa denota la falta de seguimiento del cobro de la deuda.

## **4.2. Informe Técnico**

### **4.2.01. Tema del informe**

Procesos del control interno de las cuentas por cobrar clientes de la empresa O'Travel S.A.

### **4.2.02. Objetivo**

Examinar los procesos de control interno y los riesgos que inciden en las cuentas por cobrar clientes de la empresa.

### **4.2.03. Justificación**

La empresa O'Travel S.A. es una organización dedicada a la compra y venta de servicios turísticos tanto nacionales como internacionales, sirviendo como intermediario alrededor de 25 años en este sector, ubicándose en el centro de Guayaquil. A pesar de su larga trayectoria la compañía no cuenta con un control interno estable que permita la estabilidad de sus registros. En la actualidad la empresa cuenta con una problemática en el control de sus cuentas por cobrar y los departamentos que las gestionan, resaltando debilidades en su cartera vencida la cual en los últimos dos años ha tenido una variación ascendente.

### **4.2.04. Exposición de los hallazgos**

Para la realización del presente informe se tomaron en cuenta la aplicación de instrumentos para la recolección de información como las entrevistas las cuales fueron realizadas al gerente general y contador de la entidad, donde se determinaron los procesos que realizan para otorgar un crédito el cual no tiene una estructura que ayude a analizar los perfiles de los usuarios sino que por órdenes del gerente general se otorgaba el crédito, tampoco cuentan con un límite de crédito establecido, así mismo, se aplicaron cuestionarios de control para el área de cobranza, gerencia comercial,

contabilidad y ventas, donde se diagnosticaron falencias en el control de los procesos como escasez de manuales de procedimientos y debilidades en las políticas de cobranza.

Se determinaron revisiones de documentos financieros como los reportes otorgados por el área de cobranza donde se visualizan los registros de los clientes con créditos. También, se ejecutó una cédula analítica para la revisión de saldos el cual se concluyó que hay diferencias entre los saldos en los registros de cobranza y los indicados por el cliente.

Se encontró una variación de 7378.88 en las cuentas por cobrar de los clientes entre la comparativa de los años 2022 al 2023.

#### 4.2.05. Análisis de los riesgos y recomendaciones.

**TABLA 17.**

Riesgos y recomendaciones

Riesgo	Recomendación	Controles	Tiempo para ejecutarse	Responsable	Efecto
Inconsistencia de manuales de procedimientos	Crear manuales de procedimiento	Poner en práctica y regirse a los manuales de procedimientos determinados	Mensual	Gerente	Realizar actividades de manera correcta y controlada para evitar futuros errores o fraudes.
No cuenta con políticas de cobranza actualizadas	Actualizar y crear nuevas políticas de cobranzas	Tener un control de otorgamiento de créditos a clientes	Mensual	Gerente comercial, Cobranza y asistente de crédito y cobranza	Reducir el riesgo de cuentas incobrables a futuro
Faltas de auditorías para la revisión del control interno	Realizar la implementación de auditoría de control interno	Auditorías constantes en el departamento de cobranzas	Trimestral	Gerente general y contador	Mantener información verídica y confiable
Ausencia de sistemas de revisión de información crediticia de los clientes	Implementar sistemas de revisión	Revisar el historial crediticio de los clientes antes de otorgar crédito	Diario	Gerente comercial y cobranza	Evitar dar créditos a clientes con historial negativos
Escasez de control del área de ventas	Controlar el área de ventas	Supervisar los movimientos realizados en el área de ventas	Diario	Gerente comercial	Prevenir errores o fraudes en facturas

Fuente: Información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

#### 4.2.06. Desarrollo de sugerencia detalladas en Informe Técnico

A continuación, se presenta una tabla de actividades para el desarrollo de los controles con sus respectivos objetivos y el tiempo requerido:

**TABLA 18.**

Actividades para la implementación de las recomendaciones

<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Tiempo Requerido</b>
<b>Crear manuales de procedimiento</b>	Poner en práctica y regirse a los manuales de procedimientos determinados	Mensual
<b>Actualizar y crear nuevas políticas de cobranzas</b>	Tener un control de otorgamiento de créditos a clientes	Mensual
<b>Realizar la implementación de auditoría de control interno</b>	Auditorías constantes en el departamento de cobranzas	Trimestral
<b>Implementar sistemas de revisión</b>	Revisar el historial crediticio de los clientes antes de otorgar crédito	Diario
<b>Controlar el área de ventas</b>	Supervisar los movimientos realizados en el área de ventas	Diario

Nota: Estas actividades están diseñadas para implementar un mejor control interno y métodos de evaluación para garantizar su éxito a largo plazo.

Fuente: Información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

#### 4.2.07. Ficha de evaluación de controles

Para evaluar la efectividad de los controles, se pueden utilizar diferentes herramientas y métodos de evaluación. A continuación, se presenta una ficha de evaluación que puede ser utilizada para evaluar y dar seguimiento.

**TABLA 19.**

Ficha de evaluación

<b>Aspecto Para Evaluar</b>	<b>Pregunta a Realizar</b>	<b>Escala de Evaluación</b>
<b>Poner en práctica y regirse a los manuales de procedimientos determinados</b>	¿Cómo calificaría la aplicabilidad del manual de procedimientos?	1-5
<b>Tener un control de otorgamiento de créditos a clientes</b>	¿Qué tan útil cree usted que son las nuevas políticas de cobranzas?	1-5
<b>Auditorías constantes en el departamento de cobranzas</b>	¿Ha podido visualizar cambios luego de la auditoría constantes?	Sí/No
<b>Revisar el historial crediticio de los clientes antes de otorgar crédito</b>	¿Ha notado algún cambio en los ingresos después de aplicar la revisión de historial crediticio?	Sí/No
<b>Supervisar los movimientos realizados en el área de ventas</b>	¿Ha notado algún cambio en la organización después del control del área de venta?	Sí/No

Nota: Se recomienda aplicarla al final de cada periodo de control, para evaluar su efectividad.

Fuente: Información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)



#### 4.2.08.Factibilidad financiera para Desarrollo de sugerencia detalladas en Informe Técnico.

La factibilidad financiera de la propuesta implica analizar la viabilidad económica de la implementación de los cambios descritos en la empresa O'Travel S.A. a continuación, se presenta una tabla de presupuesto simplificada que podría servir como punto de partida. Es importante tener en cuenta que este es un ejemplo general y que los costos reales pueden variar según las necesidades específicas de la empresa.

**TABLA 20.**

Ficha de Costo

<b>Concepto</b>	<b>Descripción</b>	<b>Costo Estimado (USD)</b>
<b>Creación nuevo manual de proceso</b>	Consultoría externa por creación de manual de procesos	650,00
<b>Consultoría de auditoría externa</b>	Auditorías externas de forma constante al departamento de cobranza	800,00
<b>Supervisar los movimientos realizados en el área de ventas</b>	Materiales para supervisión constante del área de ventas	100,00
<b>Total</b>		<b>\$1.550,00</b>

Nota: Esta tabla muestra el costo de las recomendaciones.

Fuente: Información tomada de los registros de la empresa

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

Como se indica en la tabla 18, el gasto asociado con la instauración de los controles alcanza un total de \$1,550. Implementar un sólido sistema de gestión para las cuentas por cobrar de los clientes resulta en beneficios significativos en términos de ingresos. Esto se debe a que, al llevar a cabo las actividades de manera eficiente, la empresa O'Travel reducirá el riesgo de fraudes, pérdidas por falta de cobranza y retrasos en los pagos.

### 4.3. Factibilidad de su aplicación

#### 4.3.01. Factibilidad Técnica

La viabilidad técnica es un elemento fundamental a tener en cuenta al analizar la factibilidad de las sugerencias del Informe. Algunos elementos para considerar en la evaluación de la viabilidad técnica son:

- **Disponibilidad de recursos:** Es fundamental analizar si se cuentan con los recursos requeridos para llevar a cabo el control, incluyendo personal, infraestructura y tecnología, y verificar que sean adecuados y en cantidad suficiente
- **Compatibilidad con el entorno:** Es necesario garantizar que los controles no afecten el entorno laboral de las empresas ni obstaculicen sus actividades cotidianas.
- **Eficacia:** Se debe evaluar si el control es efectivo, visualizando si existen mejoras en el proceso de otorgar créditos, en la revisión del historial crediticio y la gestión de cobranza.

#### 4.4. Conclusiones del Informe Técnico

Se destaca la importancia de reconocer las necesidades específicas en el manejo de cuentas por cobrar de la empresa O´Travel S.A. Esto implica analizar áreas de oportunidad y los desafíos enfrentados, así como los objetivos establecidos.

El informe sugiere cambios los cuales Incluyen la presentación de informes detallados sobre las irregularidades detectadas, junto con recomendaciones para mitigar riesgos, como la prevención de fraudes. Estas sugerencias incluyen la implementación de manuales de procesos y la capacitación del personal para adherirse a dichos manuales, con el propósito de alinearse con los objetivos de la empresa O´Travel S.A.

Se resalta la importancia de evaluar los departamentos involucrados en el proceso de cuentas por cobrar, específicamente el departamento de crédito y cobranza. Esto implica comparar diferentes métodos de evaluación, tales como nuevas políticas de crédito y auditorías al departamento de cobranza.

Por último, se hace hincapié en el seguimiento continuo del departamento de ventas, cobranza y crédito. Esto implica evaluar la efectividad de las recomendaciones sugeridas y tomar medidas correctivas en caso de desviaciones.

En resumen, las sugerencias ofrecen un análisis exhaustivo de las cuentas por cobrar de la empresa O´Travel S.A. Aborda la identificación de necesidades, evaluación de opciones de control, participación de la alta dirección y retroalimentación continua para hacer un seguimiento de los resultados. Estos análisis y conclusiones pueden ser implementados por la empresa para mejorar su rentabilidad y gestión de cuentas por cobrar.

## CONCLUSIONES

En el ámbito empresarial actual, el control interno ha tomado gran importancia a nivel operativo, puesto que en base a este control se puede medir y prever que las actividades y operaciones contables sean manejadas de formas transparente y adecuada.

El proyecto de investigación tuvo como objetivo Analizar el aporte que tiene el control interno en las cuentas por cobrar clientes de la empresa O`TRAVEL S.A. la importancia de este tema radica en la necesidad de comprender como el control interno impacta en el manejo de las cuentas por cobrar y así mismo como este puede contribuir en el desarrollo de la empresa.

El control interno es un proceso continuo que debe ser actualizado y mejorado de manera continua, buscando que se adapte a las necesidades cambiantes de la empresa, este control interno sobre las cuentas por cobrar contribuye a mejorar los ingresos, aminorando las pérdidas que pueda tener la empresa O`TRAVEL S.A.

La investigación se basó en un enfoque cuantitativo, utilizando técnicas de recolección de datos como encuestas, entrevistas y observación de campo, mismas que sirvieron para análisis de criterio propio, se selecciona una muestra representativa de la empresa O`TRAVEL S.A y se recopilan datos sobre el manejo de las cuentas por cobrar y de sus representaciones en los estados financieros.

Es primordial implementar un control interno que pueda llevar de manera adecuadas los procesos contables, y de tal forma los procesos para emisión de créditos a los clientes, con el fin de que este se cumpla y pueda evitarse la provisión de cuentas incobrables.

Los resultados de la información recolectada muestran una correlación positiva entre el control interno y las cuentas por cobrar, pues a manera principal se sabe que, si se enfoca diversos factores para brindar un crédito, se puede formar una cartera más selecta y evitar pérdidas en dichos créditos otorgados.

Finalmente, la creación de un control interno, como el manual de procedimientos y la actualización en las políticas de cobranza son aspectos claves para garantizar una mejor gestión de cobranza y a su vez una mayor tasa de retorno del capital.

## RECOMENDACIONES

Al finalizar el presente proyecto, en el cual se ejecutó en base a revisiones e investigaciones y análisis se detallan las siguientes recomendaciones.

Implementar manuales de procedimientos que detallen todos los pasos a realizarse al otorgar un crédito, registro de la cuenta por cobrar al cliente y procesos de cobros.

Actualización de las políticas claras de crédito y cobranza para establecer estatutos sólidos para el análisis del usuario a otorgar crédito, establecer plazos de pagos que sean coherentes y conforme el análisis financiero de la empresa. De esta manera se reducirá el riesgo de cuentas incobrables y mantener un flujo del efectivo saludable en la empresa.

Incrementar sistemas que permitan el análisis del historial crediticio de los clientes que permita determinar que cliente está en óptimas condiciones económicas para cumplir con los plazos de pago.

Realizar auditorías trimestrales para evaluar los riesgos y el cumplimiento del control interno implementado en las áreas afectadas, con el fin de precautelar el bienestar de los recursos de la empresa y mantener una información financiera verídica y confiable.

Capacitar constantemente a los departamentos de ventas, cobranza y contabilidad para mantener el cumplimiento de las políticas y manuales de funcionamiento.

Ejecutar conciliaciones periódicas de los saldos contables con los registros del departamento de cobranza, para asegurarse de que los saldos registrados sean precisos y confiables.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguila, C. D., & Huaman, D. (2023). *Las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022*. Obtenido de Repositorio Universidad Cesar Vallejo:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/128259/DelAguila\\_FCA-Huaman\\_DADE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/128259/DelAguila_FCA-Huaman_DADE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alvarado, J. (2022). *CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA INGENIERIA INTEGRASAYOX S.A. AÑO 2020 – 2021*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/11834>
- Ambrosio, V. (2019). *AUDITORIA PRACTICA DE ESTADOS FINANCIEROS. GUATEMALA: LESA IMPRESOS.*
- Aranda. (9 de 2018). *cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez*. obtenido de *cuentas por cobrar y su relevancia en la*  
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/cuentas-cobrar-liquidez.html>
- Caballero. (2022). *Control interno y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores, 2021*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo.
- Cabello, C., Brítez, A., & Chung. (2020). *Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017*. Obtenido de Revista Científica de la UCSA: [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409-87522020000100023&script=sci\\_arttext](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409-87522020000100023&script=sci_arttext)
- Castro, N. L., & Olvera, F. D. (2019). *EL CONTROL INTERNO Y LA IMPORTANCIA DE SU APLICACIÓN EN LAS COMPAÑÍAS. Artículo*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaqui, Guayaquil.
- Cerna, E. (8 de 10 de 2022). *¿QUÉ SON LAS POLÍTICAS CONTABLES? OBTENIDO DE ENORCERNA*: <https://enorcerna.com/que-es/que-son-las-politicas-contables>
- Contreras, M. (2022). *Cuentas por cobrar Efectos por cobrar*. Calabozo: UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS CENTRALES "ROMULO GALLEGOS".
- Cruz, G. J., & Zambrano, Y. J. (2023). *CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA MEDICIT S.A.*

- LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil.
- Estupiñàn, G. R. (2021). *Control Interno y Fraude: anàlisis de informe caso I,II,III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- González, J. R. (2017). *Contabilidad gubernamental*. Pearson Educación.
- González, M. M. (2015). *Contabilidad y análisis de costos*. . Grupo Editorial Patria.
- Guajardo Cantu, G., & Andrade de Guajardo, N. E. (2008). *Contabilidad Financiera*, Quinta edición
- GALARZA. (2018). *EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y PAGAR DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA CONSTRUCTORA BARRETO CONTRATISTAS GENERALES S.A.C. TRUJILLO, 2018*. Repositorio Universidad Católica los Ángeles Chimbote.
- Gómez, J. M. (2021). *Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A.*
- Gomez, M. C., & Lazarte, C. (2019). *CONTROL INTERNO. Trabajo de Seminario*. Universidad Nacional de Tucumàn, Tucumàn. Obtenido de <http://repositorio.face.unt.edu.ar:8920/xmlui/handle/123456789/766>
- Hitati, C. R. (2021). *Procedimientos e implementación de políticas de cobranzas para incrementar la liquidez en una empresa distribuidora de seguridad ocupacional en Lima, 2021*. Obtenido de Repositorio Institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/6252>
- IASB. (2014). *NIIF 9 Instrumentos Financieros*.
- IASB. (2015). *NIIF para Pymes*.
- Jurídica, D. N. (2015). *REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY DE RÉGIMENTRIBUTARIO INTERNO*.
- Meza Vargas, C. (2019). *Análisis de cuentas*. San José: EUNED.
- Nolazco, F., Ortiz, I., & Carhuancho, I. (2020). *Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018*. (Vol. 4). Espíritu Emprendedor TES. Obtenido de <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>
- Rangel, V. T. (2016). *Contabilidad general*. . Editorial Digital UNID.
- Romero, M. A. (2016). *Normas internacionales de contabilidad*.

Santos Saldaña, J. D. (2021). *IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO MODELO DE COBRANZA PARA MEJORAR.*

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. LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA. Universidad Estatal Península de Santa Elena, Santa Elena.

Torres. (2023). *CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA AGENMIL - LA MONEDA AGENCIA DE VIAJES S.A. EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL DEL PERIODO 2020 - 2021.* Repositorio UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO.



## ANEXOS

### Cuestionarios y entrevistas realizadas para la recolección de datos

#### ***ANEXO 1. Preguntas para la entrevista con el Gerente General***

1. ¿Cuál es el proceso que sigue la empresa para gestionar las cuentas por cobrar de los clientes?
2. ¿Qué medidas toma la empresa para asegurarse de que los clientes paguen a tiempo?
3. ¿Qué estrategias utiliza la empresa para recuperar las cuentas por cobrar incobrables?
4. ¿Qué informes financieros se generan para evaluar el desempeño de las cuentas por cobrar?
5. ¿Cuáles son las normativas de la compañía referentes a ofertas especiales o beneficios para aquellos clientes que realizan sus pagos antes de la fecha de vencimiento?
6. ¿Cuál es el procedimiento adoptado por la empresa para gestionar disputas o reclamaciones de los clientes vinculados a cuentas pendientes de pago?
7. ¿Qué medidas se toman para prevenir el fraude o el incumplimiento de pago por parte de los clientes?
8. ¿Cómo se manejan las reclamaciones de los clientes relacionada con las cuentas por cobrar?

## **ANEXO 2. Preguntas para la entrevista con el contador**

1. ¿Cómo se registran los pagos de los clientes y se controla el saldo de las cuentas por cobrar?
2. ¿Qué informes financieros se generan para evaluar el desempeño de las cuentas por cobrar? ¿Cada que tiempo se generan?
3. ¿Cuándo un cliente realiza el pago después del plazo asignado, cual es el procedimiento por seguir?
4. ¿Qué métodos utiliza la empresa para realizar el seguimiento de las cuentas por cobrar?
5. ¿Se realizan conciliaciones periódicas para controlar los saldos de las cuentas por cobrar y los registros contables?
6. ¿Existe un límite de crédito establecido para los clientes? ¿Cómo se determina este límite?
7. ¿Se cuenta con un sistema de seguridad de la información para proteger los datos de las cuentas por cobrar contra accesos no autorizados?
9. ¿Cuál es el proceso que sigue la empresa para registrar las cuentas por cobrar de los clientes?

**ANEXO 3. Cuestionario realizado el gerente comercial**

Cuestionario de Control Interno					
Área: Gerencia					
Dirigido a: Gerente comercial					
N #	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Existe un límite de crédito establecido para los clientes?				
2	¿Se realizan análisis de la calidad crediticia de los clientes antes de otorgarles crédito?				
3	¿Existen políticas y procedimientos establecidos para la aprobación de crédito?				
4	¿Se realizan auditorías internas periódicas para evaluar la efectividad del control interno de las cuentas por cobrar?				
5	¿Se cuenta con un sistema de seguridad de la información para proteger los datos de las cuentas por cobrar contra accesos no autorizados?				
6	¿Se realiza una revisión periódica de los procesos y controles internos del departamento de cobranza?				
7	¿Se capacita al personal nuevo que ingresa a laborar?				
8	¿Existen manuales de procedimientos y flujogramas que detallen las funciones de cada área?				
9	¿Se priorizan los reportes de cartera vencida?				
10	¿Se pone en prácticas las políticas de cobranza en la empresa?				

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

**ANEXO 4. Cuestionario realizado al primer vendedor**

Cuestionario de Control Interno					
Área: Ventas					
Dirigido a: Vendedor 1					
N #	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Existen manuales de procedimientos para el área de ventas?				
2	¿Se cuenta con un control interno en el área de ventas que permita mantener vigilados los registros de facturación en el sistema contable?				
3	¿Se lleva un registro detallado de todas las transacciones de ventas y cuentas por cobrar?				
4	¿Existe un proceso establecido para verificar la solvencia crediticia de los clientes antes de otorgarles crédito?				
5	¿Se realizan conciliaciones mensuales entre los registros de ventas y las cuentas por cobrar para asegurar su exactitud?				
6	¿Se realizan auditorías internas periódicas para evaluar la efectividad de los controles internos en el departamento de ventas y cuentas por cobrar?				
7	¿Se lleva un registro actualizado de las políticas y procedimientos relacionados con las cuentas por cobrar y se capacita al personal sobre su cumplimiento?				
8	¿Existe un sistema adecuado para el registro de las facturas y datos de los clientes?				
9	¿Se entregan reportes de ventas mensuales al departamento de cobranzas, donde se detallen las ventas a crédito y efectivo?				
10	¿Se cuenta con un control interno de ventas en el local que cumplan con las disposiciones establecidas?				

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

**ANEXO 5. Cuestionario realizado asistente de cobranza**

Cuestionario de Control Interno					
Área: Cobranza					
Dirigido a: Asistente de crédito y cobranza					
N #	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Existen manuales de procedimientos para el área de cobranza?				
2	¿Se realizan actualizaciones diarias de clientes en cartera vencida?				
3	¿Existen políticas de cobranza en la empresa?				
4	¿Existe un procedimiento para el seguimiento de la cartera vencida?				
5	¿Se lleva un registro de las acciones tomadas en cada gestión de cobranza?				
6	¿Se realizan controles para prevenir y detectar posibles fraudes relacionados con las cuentas por cobrar?				
7	¿Considera que existe un eficiente control interno en la empresa?				
8	¿Se realizan gestiones de cobranza de manera oportuna y efectiva?				
9	¿La información está al día para que se la pueda revisar cuando se desee?				
10	¿Se realizan análisis de la antigüedad de las cuentas por cobrar para identificar posibles riesgos de incumplimiento de pago?				

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)

**ANEXO 6. Cuestionario para recolección de datos con el contador**

Cuestionario de Control Interno					
Área: Gerencia					
Dirigido a: Gerente comercial					
N #	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Existe un límite de crédito establecido para los clientes?				
2	¿Se realizan análisis de la calidad crediticia de los clientes antes de otorgarles crédito?				
3	¿Existen políticas y procedimientos establecidos para la aprobación de crédito?				
4	¿Se realizan auditorías internas periódicas para evaluar la efectividad del control interno de las cuentas por cobrar?				
5	¿Se cuenta con un sistema de seguridad de la información para proteger los datos de las cuentas por cobrar contra accesos no autorizados?				
6	¿Se realiza una revisión periódica de los procesos y controles internos del departamento de cobranza?				
7	¿Se capacita al personal nuevo que ingresa a laborar?				
8	¿Existen manuales de procedimientos y flujogramas que detallen las funciones de cada área?				
9	¿Se priorizan los reportes de cartera vencida?				
10	¿Se pone en prácticas las políticas de cobranza en la empresa?				

Elaborado por: Mite, E. & Palacios, Y. (2023)