



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**FACULTAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto de Investigación previo a la  
obtención del Grado Académico de  
Magister en contabilidad y Auditoría.

**TEMA:**

“CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU  
INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA EMPRESA  
AUTO1PARTES, CANTÓN SANTO DOMINGO, AÑO 2022”

**AUTORA:**

CPA. ARAGÓN OLVERA VANESSA VIVIANA

**DIRECTORA:**

CPA. AIDA MARIBEL PALMA LEÓN. MSc.

**QUEVEDO – ECUADOR**

**2024**





**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**FACULTAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto de Investigación previo a la  
obtención del Grado Académico de  
Magister en contabilidad y Auditoría.

**TEMA:**

“CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU  
INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA EMPRESA  
AUTO1PARTES, CANTÓN SANTO DOMINGO, AÑO 2022”

**AUTORA:**

CPA. ARAGÓN OLVERA VANESSA VIVIANA

**DIRECTORA:**

CPA. AIDA MARIBEL PALMA LEÓN. MSc.

**QUEVEDO – ECUADOR**

**2024**

## CERTIFICACIÓN

CPA. Aida Maribel Palma Leon MSc., en calidad de directora del Proyecto de Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magister en contabilidad y Auditoría.

### CERTIFICA:

Que la **CPA. Vanessa Viviana Aragón Olvera**, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado: **“CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA EMPRESA AUTOIPARTES, CANTÓN SANTO DOMINGO, AÑO 2022”**, el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, Marzo del 2024



CPA. Aida Maribel Palma Leon MSc.

**DIRECTORA**

## **AUTORIA**

Yo **CPA. Vanessa Viviana Aragón Olvera**, autora del Proyecto de Investigación titulado: **“CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA EMPRESA AUTO1PARTES, CANTÓN SANTO DOMINGO, AÑO 2022”**, declaro que la investigación es de mi exclusiva responsabilidad, por ello extiendo los derechos a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y por ende a la Unidad de Posgrado, para hacer uso pertinente del presente documento como material de consulta académica.

**CPA. Vanessa Viviana Aragón Olvera**

**C.I. 172479875-4**

**AUTORA**

## **DEDICATORIA**

Deseo expresar mi profunda gratitud a Dios por brindarme la vida y la fortaleza necesarias para culminar otro peldaño en mi formación académica. Su infinito amor y misericordia han guiado cada uno de mis pasos, permitiéndome sortear los desafíos en este proceso y sobreponerme ante las adversidades.

Este trabajo representa también el apoyo incondicional de mi familia, cuyos consejos y palabras de aliento nutrieron mi motivación para continuar superándome como profesional. Su compañía fue fundamental para transitar el camino hasta aquí.

Es para mí una profunda satisfacción honrar el esfuerzo de mis seres queridos a través de cada logro. Por ello, dedico esta investigación a Dios por ser mi fortaleza y a mi admirada familia por impulsarme siempre a dar lo mejor de mí. Son la inspiración para cumplir mis metas con humildad y corazón agradecido

**Vanessa Viviana Aragón Olvera.**

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, expreso mi profundo agradecimiento a Dios por otorgarme salud, vida y fortaleza para alcanzar este importante logro. Reconozco y agradezco las bendiciones que he recibido a lo largo de este proceso, que me han permitido cumplir uno de mis objetivos. Agradezco de manera especial a mi familia por su amor incondicional, sacrificio y constante apoyo a lo largo de mi educación. Su comprensión y ánimo han sido fundamentales en mi camino, y les estoy sinceramente agradecido por ser mi roca y mi inspiración.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que contribuyeron significativamente a la realización de esta tesis. En particular, agradezco profundamente a mi directora de tesis, CPA. Aida Maribel Palma Leon, PhD., por su orientación, apoyo y dedicación durante todo el proceso. Su sabiduría, paciencia y visión fueron fundamentales para dar forma a este trabajo y superar los desafíos que surgieron en el camino.

Asimismo, quiero expresar mi gratitud a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, así como a sus autoridades y profesores, por brindarme la oportunidad y la confianza para perseguir mis metas académicas. También reconozco y agradezco a AUTO1PARTES por su apoyo y respaldo, que fueron fundamentales para el éxito de mi proyecto de investigación.

Este trabajo no habría sido posible sin el apoyo y la colaboración de todas estas personas.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento.

¡Gracias!

Vanessa Viviana. Aragón Olvera.

## PRÓLOGO

Este estudio se enfoca en analizar los sistemas de control interno implementados por Auto1Partes para gestionar sus cuentas por cobrar y cómo estos sistemas influyen en la morosidad de sus clientes. Surge como respuesta a la necesidad de evaluar y fortalecer nuestros sistemas internos de control en un aspecto crítico de nuestras operaciones: las cuentas por cobrar. Reconocemos que la gestión segura de las cuentas por cobrar es fundamental para la salud financiera y la viabilidad a largo plazo de Auto1Partes, en un entorno empresarial cada vez más desafiante.

En el contexto empresarial contemporáneo, la gestión eficaz de las cuentas por cobrar es esencial para mantener la salud financiera y viabilidad de una organización. En este sentido, el presente trabajo titulado "Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la morosidad de la empresa Auto1Partes, Cantón Santo Domingo, Año 2022", se destaca como un estudio profundo y necesario en el ámbito de la administración financiera.

Las cuentas por cobrar no solo constituyen una parte importante del activo de una empresa, sino que también pueden servir como un indicador crítico de su capacidad para administrar eficientemente sus operaciones comerciales y liquidez. Este trabajo es el resultado de un esfuerzo conjunto. Confiamos en que los hallazgos y recomendaciones presentados serán de utilidad para la empresa, ofreciendo un camino hacia la mejora continua y crecimiento sostenible."



Firmado electrónicamente por:

**WILSON ISAAC  
GRANDES ALCIVAR**

**Wilson Isaac Grande Alcívar**

**GERENTE DE AUTO1PARTES**

## RESUMEN

La presente investigación aborda una problemática de vital importancia del control interno aplicado a las cuentas por cobrar incluyendo la evaluación de las políticas de crédito, la supervisión del cumplimiento de los términos de pago y las estrategias de cobranza, esta investigación tiene como objetivo evaluar el control interno y su incidencia en la morosidad de las cuentas por cobrar a través de determinar los factores que afectan al crecimiento y éxito continuo de la empresa en el mercado, así como los beneficios positivos de mantener un flujo de efectivo saludable y asegurar que sus clientes cumplan con los pagos de manera oportuna para posteriormente establecer las estrategias para mejorar y fortalecer los controles internos en la gestión de cuentas por cobrar y reducir la morosidad. En este sentido, este trabajo se desarrolló en la empresa AUTO1PARTES el cantón Santo Domingo. Debido a ello, la población de estudio está conformo por el gerente propietario, contadora, personal de bodega y asesores de ventas. La investigación es de tipo cualitativa cuantitativa, de campo, descriptiva y analítica, se utilizó métodos como el análisis, deductivo e inductivo y observación, se elaboró una encuesta y un cuestionario de control interno, en la obtención de datos, fueron tabulados y analizados Se examinan los sistemas de control interno utilizados por la empresa para administrar las cuentas por cobrar y se investiga cómo estos sistemas impactan en la tasa de morosidad de los clientes. El estudio proporciona recomendaciones destinadas a mejorar los procedimientos internos y a reducir los niveles de morosidad en la empresa.

**Palabras claves:** Control interno, cuentas por cobrar, morosidad, crédito, cobranza.

## **ABSTRACT**

This research addresses a vitally important problem of internal control applied to accounts receivable, including the evaluation of credit policies, supervision of compliance with payment terms and collection strategies. This research aims to evaluate the internal control and its impact on accounts receivable delinquency by determining the factors that affect the company's continued growth and success in the market, as well as the positive benefits of maintaining a healthy cash flow and ensuring that its customers comply with payments in a timely manner to subsequently establish strategies to improve and strengthen internal controls in the management of accounts receivable and reduce delinquencies. In this sense, this work was developed in the AUTOIPARTES company in the Santo Domingo canton. Due to this, the study population is made up of the owner manager, accountant, warehouse staff and sales advisors. The research is qualitative, quantitative, field, descriptive and analytical, methods such as analysis, deductive and inductive and observation were used, a survey and an internal control questionnaire were developed, in obtaining data, they were tabulated and analyzed. They examine the internal control systems used by the company to manage accounts receivable and investigate how these systems impact the customer delinquency rate. The study provides recommendations aimed at improving internal procedures and reducing late payment levels in the company.

**Keywords:** Internal control, accounts receivable, delinquency, credit., collection.

# ÍNDICE

<b>PORTADA</b> .....	i
<b>CERTIFICACIÓN</b> .....	ii
<b>AUTORIA</b> .....	iii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	v
<b>PRÓLOGO</b> .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xviii
<b>CAPÍTULO I</b> .....	1
<b>MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	1
<b>1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA</b> ..	2
<b>1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA</b> .....	4
<b>1.3. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	5
<b>Problemas Derivados</b> .....	5
<b>1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	5
<b>1.5. OBJETIVOS</b> .....	5
<b>1.5.1. Objetivos Generales</b> .....	5
<b>1.5.2. Objetivos Específicos</b> .....	6
<b>1.6. JUSTIFICACIÓN</b> .....	6
<b>CAPÍTULO II</b> .....	1
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	1
<b>2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL</b> .....	10
<b>2.1.1 Control</b> .....	10
<b>2.1.2 Control Interno</b> .....	10
<b>2.1.3 Proceso de Control</b> .....	11
<b>2.1.4 Actividades de Control</b> .....	12
<b>2.1.5 Control interno en cuentas por cobrar</b> .....	12
<b>2.1.6 Cuentas por Cobrar</b> .....	13
<b>2.1.7 Cuentas por Vencer</b> .....	13
<b>2.1.8 Cuentas Incobrables</b> .....	14
<b>2.1.9 Crédito</b> .....	15

<b>2.1.10</b>	<b>Políticas de Crédito</b> .....	16
2.1.11	Cobro.....	16
<b>2.1.12</b>	<b>Políticas de Cobranza</b> .....	17
<b>2.1.13</b>	<b>Gestión de Cobro</b> .....	17
<b>2.1.14</b>	<b>Cartera</b> .....	18
<b>2.1.15</b>	<b>Rotación de Cartera</b> .....	18
<b>2.1.16</b>	<b>Indicadores de Gestión</b> .....	19
<b>2.1.17</b>	<b>Riesgo</b> .....	19
<b>2.1.18</b>	<b>Liquidez Empresarial</b> .....	20
<b>2.1.19</b>	<b>Morosidad</b> .....	20
<b>2.1.20</b>	<b>Empresa</b> .....	21
<b>2.2</b>	<b>FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....	21
2.2.1	Objetivos de Control Interno .....	21
2.2.2	Importancia del control interno .....	23
2.2.3	Componentes de Control Interno.....	24
2.2.3.1	<i>Ambiente de Control Interno</i> .....	24
2.2.3.2	<i>Evaluación de Riesgos</i> .....	24
2.2.3.3	<i>Actividades de Control</i> .....	25
2.2.3.4	<i>Información y Comunicación</i> .....	25
2.2.3.5	<i>Supervisión y Monitoreo</i> .....	25
2.2.4	Elementos del control interno.....	26
2.2.5	Tipos de Controles .....	26
2.2.6	Sistema de cuentas por cobrar .....	27
2.2.6.1	<i>Componentes de un Sistema de Cuentas por Cobrar</i> .....	27
2.2.6.2	<i>Características Clave de un Sistema de Cuentas por Cobrar</i> .....	29
2.2.7	Importancia de las Cuentas por Cobrar .....	30
2.2.8	Clasificación de cuentas por cobrar.....	30
2.2.9	Políticas de Crédito y Cobranza.....	32
2.2.10	Elementos de Políticas de Crédito.....	32
2.2.11	Evaluación de riesgo de crédito.....	34
2.2.12	Evaluación de la Función Crediticia e Índices de Rotación .....	36
2.2.12.1	<i>Índices de Rotación en Cuentas por Cobrar:</i> .....	37
2.2.13	La Morosidad y su Relación con la Cartera .....	38

2.2.14 Riesgos en cuentas por cobrar .....	39
<b>2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....</b>	<b>41</b>
2.3.1 Constitución de la Republica del Ecuador .....	41
2.3.2. Ley de Régimen Tributario Interno .....	42
2.3.3 Contabilidad y Estados Financieros .....	42
2.3.4 Determinación del Impuesto.....	43
2.3.5 Declaración y Pago del IVA.....	43
2.3.6 Normas Internacionales de Auditoria .....	44
2.3.7 Reglamento de Aplicación de la ley de Régimen Tributario Interno según decreto N° 2411 .....	48
2.3.7.1 <i>Créditos incobrables</i> .....	48
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>10</b>
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>51</b>
3.1.1 Campo.....	51
3.1.2 Descriptiva.....	51
<b>3.2 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>51</b>
3.2.1 Método Inductivo.....	51
3.2.2 Método Deductivo.....	52
3.2.3 Método Analítico .....	52
<b>3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE     INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>52</b>
3.3.1 Población y Muestra .....	53
3.3.2 Técnicas de la Investigación .....	54
3.3.2.1 <i>Análisis documental</i> .....	54
3.3.2.2 <i>Encuestas</i> .....	54
3.3.3 Instrumentos de la Investigación .....	54
3.3.3.1 <i>Cuestionario de Control Interno</i> .....	54
3.3.3.2 <i>Formulario de la encuesta</i> .....	55
<b>3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>55</b>
<b>3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>56</b>
<b>3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS .....</b>	<b>57</b>
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>52</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>52</b>

<b>4.1 CUMPLIMIENTO DE LAS REGULACIONES Y POLÍTICAS INTERNAS RELACIONADAS CON LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA AUTO1PARTES, CANTÓN SANTO DOMINGO, AÑO 2022....</b>	<b>59</b>
4.1.1 Análisis de la Encuesta .....	60
4.1.2 Discusión del objetivo específico 1 .....	82
<b>4.2 MANEJO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LOS CRÉDITOS VENCIDOS EN LA EMPRESA AUTO1PARTES, CANTÓN SANTO DOMINGO, AÑO 2022. ....</b>	<b>84</b>
4.2.1 Ambiente de control .....	86
4.2.2 Evaluación de riesgo.....	90
4.2.3 Actividades de Control.....	93
4.2.4 Información y Comunicación .....	99
4.2.5 Supervisión.....	103
4.2.6 Discusión del objetivo específico 2 .....	108
<b>4.3 NIVEL DE MOROSIDAD DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA AUTO1PARTES, CANTÓN SANTO DOMINGO, AÑO 2022 .....</b>	<b>109</b>
4.3.1 Detalle de las formas de venta de la Empresa AUTO1PARTES .....	110
4.3.2 Ventas al crédito mensuales año 2022 .....	112
4.3.3 Índice de morosidad de cuentas por cobrar de AUTO1PARTES .....	113
4.3.4 Ratios de cuentas por cobrar.....	114
4.3.5 Discusión del objetivo específico 3 .....	118
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>61</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>61</b>
5.1 CONCLUSIONES.....	118
5.2 RECOMENDACIONES.....	119
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>121</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>125</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.-</b> Población empresa AUTO1PARTES .....	53
<b>Tabla 2.-</b> Reglamento y políticas .....	60
<b>Tabla 3.-</b> Políticas de crédito .....	61
<b>Tabla 4.-</b> Segregación de funciones .....	62
<b>Tabla 5.-</b> Riesgo de crédito .....	63
<b>Tabla 6.-</b> Limite de crédito.....	64
<b>Tabla 7.-</b> Garantías de cobro .....	65
<b>Tabla 8.-</b> Cumplimiento de obligaciones .....	66
<b>Tabla 9.-</b> Sistema de cobranza .....	67
<b>Tabla 10.-</b> Sistema efectivo.....	68
<b>Tabla 11.-</b> Capacitación del personal.....	69
<b>Tabla 12.-</b> Gestión de cuentas .....	70
<b>Tabla 13.-</b> Obligaciones de sus clientes .....	71
<b>Tabla 14.-</b> Estados de cuenta .....	72
<b>Tabla 15.-</b> Visitas a clientes .....	73
<b>Tabla 16.-</b> Medidas legales .....	74
<b>Tabla 17.-</b> Control de provisión de créditos.....	75
<b>Tabla 18.-</b> Plazo de crédito .....	76
<b>Tabla 19.-</b> Obligaciones por mora .....	77
<b>Tabla 20.-</b> Gastos de cobranza .....	78
<b>Tabla 21.-</b> Control de clientes .....	79
<b>Tabla 22.-</b> Incumplimiento de pago .....	80
<b>Tabla 23.-</b> Normativas de cobranza .....	81
<b>Tabla 24.-</b> Matriz de porcentajes del nivel de confianza y nivel de riesgos .....	87
<b>Tabla 25.-</b> Nivel de confianza y riesgo del ambiente de control .....	88

<b>Tabla 26.-</b> Matriz de hallazgo 1 .....	87
<b>Tabla 27.-</b> Matriz de hallazgo 2 .....	88
<b>Tabla28.-</b> Matriz de hallazgo 3 .....	89
<b>Tabla 29.-</b> Nivel de confianza y riesgo de evaluación de riesgo .....	90
<b>Tabla 30.-</b> Matriz de Hallazgo 4 .....	91
<b>Tabla 31.-</b> Matriz de Hallazgo 5 .....	92
<b>Tabla 32.-</b> Nivel de confianza y riesgo de actividades de control .....	93
<b>Tabla 33.-</b> Matriz de Hallazgo 6 .....	94
<b>Tabla 34.-</b> Matriz de hallazgo 7 .....	95
<b>Tabla 35.-</b> Matriz de hallazgo 8 .....	96
<b>Tabla 36.-</b> Matriz de hallazgo 9 .....	97
<b>Tabla 37.-</b> Matriz de hallazgo 10 .....	98
<b>Tabla 38.-</b> Nivel de confianza y riesgo de información y comunicación .....	99
<b>Tabla 39.-</b> Matriz de hallazgo 11 .....	100
<b>Tabla 40.-</b> Matriz de hallazgo 12 .....	101
<b>Tabla 41.-</b> Matriz de hallazgo 13 .....	102
<b>Tabla 42.-</b> Nivel de confianza y riesgo de supervisión.....	103
<b>Tabla 43.-</b> Matriz de hallazgo 14 .....	104
<b>Tabla 44.-</b> Matriz de hallazgo 15 .....	105
<b>Tabla 45.-</b> Resumen de la evaluación de control interno.....	106
<b>Tabla 46.</b> Forma de venta de la Empresa AUTO1PARTES en el año 2022 .....	111
<b>Tabla 47.-</b> Ventas al crédito mensuales año 2022.....	112
<b>Tabla 48.-</b> Índice de morosidad.....	113
<b>Tabla 49.-</b> Rotación de cuentas por cobrar ( días) 2021-2022 .....	114
<b>Tabla 50.-</b> Rotación de cuentas por cobrar (anual) 2021-2022 .....	115
<b>Tabla 51.-</b> Detalle de Cuentas por Cobrar acumuladas por año.....	116

<b>Tabla 37.-</b> Detalle Cuentas por cobrar en días Vencidos.....	117
<b>Tabla 38.-</b> Atiguedad de Cartera año 2022 .....	117

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Figura 1.-</b> Reglamentos y políticas .....	60
<b>Figura 2.-</b> Políticas de crédito .....	61
<b>Figura 3.-</b> Segregación de funciones .....	62
<b>Figura 4.-</b> Riesgo de crédito.....	63
<b>Figura 4.-</b> Riesgo de crédito.....	64
<b>Figura 6.-</b> Garantías de cobro .....	65
<b>Figura 7.-</b> Cumplimiento de obligaciones .....	66
<b>Figura 8.-</b> Sistema de cobranza.....	67
<b>Figura 9.-</b> Sistema efectivo .....	68
<b>Figura 10.-</b> Capacitación del personal .....	69
<b>Figura 11.-</b> Gestión de cuentas .....	70
<b>Figura 12.-</b> Obligaciones de sus clientes .....	71
<b>Figura 13.-</b> Estados de cuenta .....	72
<b>Figura 14.-</b> Visitas a clientes .....	73
<b>Figura 15.-</b> Medidas legales.....	74
<b>Figura 16.-</b> Control de provisión de créditos .....	75
<b>Figura 17.-</b> Plazo de crédito.....	76
<b>Figura 18.-</b> Obligaciones por mora .....	77
<b>Figura 19.-</b> Gastos de cobranza .....	78
<b>Figura 20.-</b> Control de clientes .....	79
<b>Figura 21.-</b> Incumplimiento de pago .....	80
<b>Figura 22.-</b> Normativas de cobranza.....	81
<b>Figura 23.-</b> Proceso de cuentas por Cobrar.....	87
<b>Figura 24.-</b> Nivel de confianza y riesgo del ambiente de control.....	86
<b>Figura 25.-</b> Nivel de confianza y riesgo de evaluación de riesgo.....	90

<b>Figura 26.-</b> Nivel de confianza y riesgo de actividades de control.....	93
<b>Figura 27.-</b> Nivel de confianza y riesgo de información y comunicación.....	99
<b>Figura 28.-</b> Nivel de confianza y riesgo de supervisión .....	103
<b>Figura 29.-</b> Resultados de la evaluación de control interno.....	106
<b>Figura 30.-</b> Forma de venta de la Empresa AUTO1PARTES en el año 2022.....	111
<b>Figura 31.-</b> Ventas al crédito mensuales año 2022 .....	113
<b>Figura 32.-</b> Análisis de Cuentas por cobrar acumuladas por año .....	116

## INTRODUCCIÓN

El control interno de las cuentas por cobrar y su relación con la morosidad son aspectos críticos para las empresas en Ecuador, al igual que en cualquier parte del mundo. La gestión eficaz de las cuentas por cobrar es fundamental para mantener un flujo de efectivo óptimo y garantizar la liquidez necesaria para las operaciones cotidianas y el crecimiento de la empresa.

En el Ecuador las empresas enfrentan desafíos comunes en la administración de cuentas por cobrar, como el establecimiento adecuado de políticas de crédito, la identificación temprana de clientes con riesgo de morosidad y la implementación de estrategias de cobranza efectivas. La economía ecuatoriana, con su diversidad de industrias y sectores, demanda una adaptación constante de los procesos de control interno para adecuarse a las particularidades de cada mercado y a las regulaciones locales. Los controles deben estar alineados con las leyes y normativas ecuatorianas relacionadas con las transacciones comerciales, impuestos y créditos.

En este sentido, la optimización de los controles internos en las cuentas por cobrar se vuelve vital para reducir la morosidad y mantener una salud financiera óptima. Esto incluye una revisión constante de los procesos, una supervisión rigurosa de las cuentas pendientes, estrategias de cobro adaptadas al comportamiento del mercado y una comunicación efectiva con los clientes.

**Capítulo I.** Marco contextual de la investigación, está conformado de la siguiente manera: Ubicación y Contextualización de la Problemática, Situación actual de la problemática, Problema de Investigación, Delimitación del Problema, Objetivos y Justificación.

**Capítulo II.** Marco Teórico, consta del Fundamentación conceptual, Fundamentación teórica, Fundamentación legal, en este capítulo se consideró los aportes de distintos autores en base al tema tratado en la investigación.

**Capítulo III.** Metodología de la investigación, está formado por: Métodos utilizados en la investigación, Construcción metodológica del objeto de investigación (Población y muestra), Técnicas de investigación, Instrumentos de la Investigación, Elaboración del marco teórico, Recolección de la Información, Procesamiento y análisis

**Capítulo IV.** Resultados y discusión de acuerdo a los datos seleccionados, este capítulo esta muestra los resultados obtenidos en el proceso de la investigación, que requieren una discusión e interpretación más amplia.

**Capítulo V.** Conclusiones y recomendaciones, en el cual se verifica el cumplimiento de los objetivos planteados.

Finalmente, en los incisos terminales se presenta la bibliografía y los anexos sobre la cual se presentó en trabajo investigativo.

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

*"La única manera de hacer un trabajo genial es amar lo que haces."*

*- Steve Jobs*

## **1.1.UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA**

La empresa AUTO1PARTES creada en 26 de Julio del 2016, inicia sus funciones el 23 de diciembre del 2016. Con dominio en la ciudad de Santo domingo, Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, pertenece a un conjunto de empresas dedicadas a la venta de componentes para vehículos, especializada en venta de iluminación led. AUTO1PARTES creada con una cartera de venta al por mayor y menor de todo tipo de partes, componentes, suministros, herramientas y accesorios para vehículos automotores como: cámaras, equipo de iluminación partes y piezas eléctricas para vehículos pesados y livianos, comenzó con la colaboración de 2 empleados y actualmente son 12 servidores entre el personal operativo y administrativo.

Según Mantilla (2018), indica que “El control interno es establecido por la dirección con el propósito de llevar a cabo los procesos administrativos y contables de manera secuencial y ordenada, con el fin de proteger, salvaguardar y asegurar los activos en la medida de lo posible.”. Es llevado a cabo por la junta directiva, la alta dirección y otros miembros del equipo directivo con el propósito de fomentar un nivel adecuado de seguridad en cuanto al cumplimiento de los objetivos de la organización tales como la eficacia y la eficiencia en las operaciones teniendo confiabilidad de la información financiera; cumpliendo las normas, obligaciones y salvaguardar sus activos.

En Ecuador existen organizaciones que carecen de un control adecuado en las cuentas por cobrar y no han desarrollado carteras de crédito efectivas están buscando mejorar sus procesos de control interno. Esto se realiza con el objetivo de utilizar el control interno como guía para gestionar las actividades y funciones relacionadas con sus operaciones comerciales. Asimismo, buscan cumplir con los requisitos necesarios para optimizar tanto

las actividades administrativas como las operativas, con el fin de mitigar los riesgos inherentes y prevenir el fraude

Según Meza (2017), indica que “Las cuentas por cobrar representan los montos pendientes que terceros deben a la empresa, originados por las transacciones comerciales de esta última. Se trata del saldo que los clientes deben por la adquisición de bienes o servicios a crédito proporcionados por la empresa”. Las cuentas por cobrar son de vital importancia en cualquier giro de negocio y más aún en el ámbito comercial, por ende, necesitan control desde la aprobación del crédito hasta su recuperación, considerando toda la información contable que se genera y que es elemental para la cifra de los estados financieros.

Actualmente la Empresa AUTO1PARTE se generan créditos a través de solicitudes sin verificar las deudas de los clientes, lo que ha conducido a un aumento considerable en las cuentas por cobrar. La falta de recuperación en algunos casos resulta inadecuada, lo que afecta negativamente la gestión de los procesos de crédito y cobranza, y compromete el nivel de liquidez de la empresa.

Dentro de la entidad la falta de aplicación de controles internos limita a las autoridades utilizar herramientas eficaces para la planificación y control de créditos con el fin de contrarrestar las consecuencias negativas.

## **1.2.SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA**

Las cuentas por cobrar representan beneficios para la empresa, pero también provocan riesgos cuando no tienen un buen control interno, es importante tener en cuenta la implementación de una política de gestión de crédito eficaz.

En la actualidad, la gestión de las cuentas por cobrar se enfrenta a problemas de morosidad y un manejo inadecuado, lo que representa un riesgo para el negocio debido a la carencia de estructura en los procedimientos vinculados con la administración, seguimiento y categorización de los pagos pendientes. Además, la falta de atención en la gestión de cobranzas ha ocasionado que los saldos en las cuentas por cobrar sean significativamente altos. Esto se atribuye a la ausencia de un adecuado control interno debido a las políticas y procedimientos deficientes en el proceso de cobro. Asimismo, la falta de un seguimiento regular por parte del Gerente para garantizar el pago puntual de las deudas pendientes ha resultado en morosidad y demoras en las cobranzas.

La empresa no posee un procedimiento bien establecido de recuperación de cartera. Debe implementar un sistema de controles internos que les permita enfrentar los cambios continuos, no se realizan conciliaciones regularmente en las cuentas por cobrar con los registros financieros que lleva a la pérdida de información importante y a errores contables. El personal de ventas otorga crédito a clientes sin realizar una evaluación adecuada de su capacidad de pago, dando lugar a cuentas por cobrar incobrables. No se implementa documentación adecuada que respalde las transacciones de ventas y los acuerdos de crédito puede dificultar la recuperación de cuentas por cobrar, la incertidumbre económica actual ha hecho que sea más difícil la evaluación de la capacidad de pago de los clientes y si deben recibir crédito.

### **1.3. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

¿Cómo el control interno incide en la morosidad de cuentas por cobrar en la empresa AUTO1PARTES, cantón Santo Domingo, año 2022?

#### **Problemas Derivados**

- ¿De qué manera incide el cumplimiento de las regulaciones y políticas internas relacionadas con cuentas por cobrar en la empresa AUTO1PARTES?
- ¿Cómo es el Manejo de Cuentas por Cobrar de Créditos vencidos en la empresa AUTO1PARTES?
- ¿Cuál es nivel de morosidad de cuentas por cobrar en la empresa AUTO1PARTES?

### **1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

**CAMPO:** Contabilidad y Auditoría

**ÁREA:** Control Interno

**LINEA:** Administración, Comercio, Economía, Finanzas y Turismo

**LUGAR:** La presente investigación se desarrollará en la Empresa Auto1Partes, ubicada en la Ciudad de Santo Domingo

**TIEMPO:** Año 2022.

### **1.5. OBJETIVOS**

#### **1.5.1. Objetivos Generales**

Evaluar el control interno y su incidencia en la morosidad de las cuentas por cobrar en la empresa AUTO1PARTES, cantón Santo Domingo, año 2022.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Identificar el cumplimiento de las regulaciones y políticas internas relacionadas con las cuentas por cobrar en la empresa AUTO1PARTES, cantón Santo Domingo, año 2022.
- Verificar el manejo de las cuentas por cobrar de los créditos vencidos en la empresa AUTO1PARTES, cantón Santo Domingo, año 2022.
- Determinar el nivel de morosidad de cuentas por cobrar en la empresa AUTO1PARTES, cantón Santo Domingo, año 2022.

### **1.6. JUSTIFICACIÓN**

La investigación propuesta es esencial para abordar una problemática significativa en la gestión financiera de la Empresa AUTO1PARTES, la cartera vencida por cobrar y la necesidad de establecer un control interno eficaz. Esta investigación se justifica por varios motivos fundamentales.

Una clara necesidad de analizar y recomendar medidas para mejorar la gestión de la cartera vencida por cobrar en AUTO1PARTES. La falta de un control interno adecuado puede resultar en pérdidas financieras significativas y afectar negativamente la salud financiera de la empresa.

Además, la implementación de normas y políticas contables apropiadas es crucial para garantizar la recuperación efectiva de la cartera vencida y para asegurar que los nuevos créditos se otorguen de manera responsable. Esto implica establecer procedimientos sólidos y recopilar información relevante de los clientes para evaluar adecuadamente su capacidad de pago y minimizar el riesgo de incumplimiento.

El control interno en las cuentas por cobrar proporcionará al Departamento de Contabilidad de AUTO1PARTES una guía estructurada en los procedimientos específicos de esta área, alineada con las mejores prácticas contables. Esto mejorará la eficiencia operativa, asegurará la consistencia en el registro de las operaciones y facilitará la toma de decisiones informadas.

En última instancia, esta investigación busca proporcionar información precisa y oportuna para evaluar la situación económica de la empresa, identificar problemas en la gestión de la cartera de cobranza y cumplir con los objetivos establecidos. El control interno en las cuentas por cobrar es esencial para garantizar la estabilidad financiera, minimizar el riesgo de pérdidas y fortalecer la posición competitiva de AUTO1PARTES en el mercado.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

*"La educación es el pasaporte hacia el futuro,  
el mañana pertenece a aquellos que se  
preparan para él hoy."*

*- Malcolm X*

## **2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

### **2.1.1 Control**

El control implica evaluar el desempeño actual en relación con los estándares predefinidos y, si es necesario, realizar ajustes y correcciones para lograr los resultados deseados. Puede aplicarse en diversas áreas, como finanzas, operaciones, recursos humanos, producción, calidad, entre otros, dependiendo de los objetivos y necesidades de la organización. El control se centra en guiar, regular y gestionar las actividades, operaciones y recursos de una entidad para asegurar que se alcancen los objetivos establecidos de manera efectiva y eficiente. Este proceso incluye la planificación, organización, coordinación y supervisión de las actividades y recursos para garantizar que estén alineados con las metas y políticas de la organización (Galarza, 2019).

El control es un proceso que implica supervisar los resultados de una acción con el fin de tomar medidas correctivas de manera inmediata y establecer medidas preventivas. Su objetivo principal es alcanzar la eficiencia, mientras que su resultado final es asegurar la continuidad operativa de cualquier empresa y brindar apoyo tanto a organizaciones pequeñas como grandes (Cortes, 2019).

### **2.1.2 Control Interno**

El control interno puede ser descrito como el conjunto coordinado de normativas, métodos, procedimientos, manuales y políticas establecidos por la máxima dirección, es decir, el gobierno corporativo. Su propósito principal es brindar un nivel adecuado de seguridad razonable. Este proceso está delineado para proporcionar seguridad moderado con respecto a la obtención de objetivos en áreas clave, tales como la eficiencia y eficacia operativa, la confidencialidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes y

normas. Estos controles pueden abarcar desde la supervisión y revisión de actividades hasta la implementación de medidas para mitigar riesgos y asegurar la integridad y la transparencia en la gestión de la organización (ESPIRALES, 2019).

El control interno en pequeñas y medianas empresas familiares representa una oportunidad para mejorar la competitividad empresarial. En sus conclusiones, destacan que el control interno es un proceso liderado por la máxima autoridad y los demás miembros de la organización, con el propósito de respaldar de manera segura todas las actividades, optimizando así la gestión y administración. Además, señalan que las pequeñas y medianas empresas que implementan un control interno desempeñan un papel crucial en la sociedad al ofrecer bienes o servicios mediante un sistema establecido y estructurado que genera ventajas significativas y protege los activos de la empresa (Rojas, Chiriboga, & Pacheco, 2018).

### **2.1.3 Proceso de Control**

Los procesos de control son etapas clave dentro de la gestión empresarial que implican supervisar y regular las operaciones, recursos y actividades de una organización para garantizar que estén en línea con los objetivos establecidos. Estos procesos permiten evaluar el desempeño actual y tomar decisiones informadas para corregir desviaciones y mejorar la eficiencia y efectividad en la consecución de metas (Aquino A., 2020).

Sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos, adoptados para la autorización, seguimiento y seguridad de las operaciones y actividades atribuidas a los órganos y entes sujetos a las presentes normas; y a la protección de los recursos y bienes públicos, incorporados en los procesos administrativos y operativos para alcanzar sus objetivos generales (Duran R, 2018).

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

Las actividades de control comprenden políticas y procedimientos diseñados para garantizar la ejecución de las directrices de la dirección. Su propósito es asegurar la adopción de medidas necesarias para gestionar los riesgos asociados con el logro de los objetivos de la entidad. Estas actividades están presentes en toda la organización, abarcando todos los niveles y funciones. Incluyen una amplia gama de acciones, como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de rentabilidad operativa, protección de activos y segregación de funciones. (Salazar V., 2023).

Las actividades de control en toda la estructura organizacional de una entidad abarcan todos los niveles y funciones, e involucran una variedad de medidas de detección y prevención. Estas medidas incluyen la separación de funciones incompatibles, procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades de autorización, ejecución, registro y verificación de transacciones, evaluación de procesos y aplicación de acciones correctivas ante desviaciones e incumplimientos detectados (Orellana, 2019).

#### **2.1.5 Control interno en cuentas por cobrar**

El control interno enfocado a las cuentas por cobrar se centra en la prevención y detección de fraudes y errores relacionados con los cobros y los registros contables, esto implica la implementación de medidas de seguridad y controles de accesos a los sistemas informáticos, la segregación de funciones entre las personas responsables de la emisión de facturas y recepción de pagos, y la realización de auditorías internas periódicas para evaluar la eficacia de los controles y detectar posibles irregularidades (Rosales, 2023).

El control interno de cuentas por cobrar es un sistema evaluativo y de seguimiento que se realiza, identifica los riesgos y errores que se lleva en el proceso de recuperación de los pagos efectuados por sus clientes mejorando los procesos y políticas implementadas en esta cuenta (Tomala F, 2021).

#### **2.1.6 Cuentas por Cobrar**

Las cuentas por cobrar representan los montos que clientes y terceros deben a la empresa. Estas cuentas pueden surgir tanto de las transacciones comerciales habituales de la empresa como de otras actividades, como los préstamos y anticipos otorgados a empleados. En el contexto de las operaciones comerciales, las cuentas por cobrar corresponden a las sumas pendientes que los clientes deben por la adquisición de bienes o servicios a crédito (Loconi L. & Chavez F., 2018).

Las cuentas por cobrar o los derechos de cobro de una empresa están generadas por los préstamos otorgados a terceros, a accionistas o personal, y principalmente por aquellos cuyo origen está en las ventas que la empresa efectúa, dado por un plazo establecido o limitado, políticas internas y procedimientos, este instrumento es de uso administrativo de la cartera pendiente de cobro que es utilizado por gran número de empresas de acuerdo a su naturaleza (Fiestas C., 2018)

#### **2.1.7 Cuentas por Vencer**

Se conoce como cartera vencida al monto total de créditos cuyo capital no han sido cancelados de manera íntegra a la empresa o entidad dentro de los treinta primeros días contando desde su vencimiento. Una cartera para de atraso a vencida a partir del día treinta desde su fecha de vencimiento. Por lo tanto, la cartera se convierte en generados de flujo para la entidad (Vallejo, C; Zambrano, 2023)

La cartera vencida se define de acuerdo al FMI como aquellos créditos cuyos pagos de interés y/o capital se encuentran atrasados por un periodo de 90 días o más; los pagos por intereses de los últimos 90 días que se encuentran capitalizados, refinanciados o retrasados por acuerdos; o los pagos que se encuentran menos de 90 días atrasados. De esta manera, según la información antes descrita la cartera vencida es el retraso en el incumplimiento de las obligaciones de pago, desde la menos riesgosa, hasta la que se considera prácticamente incobrable, y se llega a gestiones judiciales para poder ser cobrada (Cedeño & Zambrano, 2022).

### **2.1.8 Cuentas Incobrables**

Las ventas de crédito que originan las cuentas acumuladas según el informe, suelen incluir condiciones de crédito que exigen el pago en un determinado número de días. Las cuentas incobrables es una cuenta de valoración donde se registran las posibles pérdidas estimadas de las cuentas por cobrar provenientes de las ventas de mercancía efectuadas a crédito. carecen de valor y no se pueden presentar como activo cuando las cuentas por cobrar no son saldadas por el deudor, esto ocasiona una depreciación de activos que, desde una perspectiva contable, requiere ser eliminada y registrada en una nueva categoría correspondiente. Además, es importante considerar los factores que inciden en esta situación, sus atributos, cálculos estimativos, establecimiento de provisiones, ilustraciones prácticas, entre otros aspectos relevantes (Ledezma H. & Carruitero L., 2021).

Las cuentas incobrables, también llamadas cuentas de dudoso o difícil cobro: “tienen su origen en las ventas que se hacen a crédito y en el plan de cuentas hace referencia a la disminución gradual del valor de un activo por efectos de la economía, es decir, una pérdida de valor que se genera del hecho de venderle a crédito a los clientes. Existe un

deterioro cuando el cliente con el que se pacta la compra presenta dificultades en su pago, generando tiempo de mora en la deuda. Es así que el activo, que en este caso es el efectivo, tiene una pérdida de valor, lo que causa que la empresa pierda dinero a través del tiempo, pues en el caso de que el cliente hubiese cancelado dentro del periodo que se estableció, se le habría dado mejor utilidad en inversiones u otras actividades que realice la empresa (Váquiro T. & Nemes, 2021).

### **2.1.9 Crédito**

Crédito proviene del latín *credito* (sustantivación del verbo *credere*: creer), que significa “cosa confiada”. El crédito, pues, no es más que una confianza bien establecida entre dos contratantes, relativa al acatamiento de sus recíprocas obligaciones. Esta confianza debe ser sostenida por las leyes y, establecida sobre las costumbres. Las leyes pueden obligar al cumplimiento de los contratos; pero solo las costumbres pueden introducir la confianza (Bernardo R., 2019).

El crédito se caracteriza por la confianza mutua otorgada o recibida en intercambio de valor. Este concepto impone una responsabilidad de pago al comprador y otorga el derecho de cobro al vendedor. Además de funcionar como un medio de transacción, el crédito también actúa como un agente para fomentar la producción. Aporta flexibilidad tanto a la oferta como a la demanda, aumenta la productividad del capital y agiliza tanto la producción como la distribución. Este acuerdo establece los términos y condiciones, tales como tasas de interés, plazos de pago, garantías, y otros aspectos relevantes (Medina L., 2018).

### **2.1.10 Políticas de Crédito**

Son normas que establecen los lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conceder, es importante destacar que, una aplicación errónea de una buena política de crédito, o la adecuada instrumentación de una deficiente política no produce nunca resultados óptimos (Morales j. & Elvira, 2019).

Una política es un conjunto de principios o de acciones que sigue la empresa para lograr sus objetivos. Es un instrumento útil para ejercer control sobre los acontecimientos (Fiestas, 2018).

### **2.1.11 Cobro**

En términos generales, la cobranza implica la obtención o recolección de algo, usualmente dinero, relacionado con la adquisición o el uso de un servicio. Este proceso puede ser gestionado por un representante de la empresa que proporciona el servicio o del cual se ha adquirido un producto o bien estar ejercida por una entidad. Este proceso puede involucrar la emisión de facturas, recordatorios de pago, negociaciones de plazos y condiciones, seguimiento de cuentas pendientes y, en última instancia, la recepción de pagos (Chong, Quevedo, Chávez, & Bravo, 2021).

El cobro es el mecanismo para hacer cumplir los compromisos asumidos, bien sea en función de un crédito otorgado o simplemente de pago de facturas. Así mismo, podría actuar como un proceso cancelatorio del crédito. Las acciones de cobro van a depender del tipo de empresa y sus políticas internas, así como los factores externos (Castillo, 2021).

### **2.1.12 Políticas de Cobranza**

Son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento (Morales j. & Elvira, 2019).

Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que esta sigue para cobrar sus cuentas por cobrar a su vencimiento. La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables (Fuentes, 2017).

Las políticas de cobranza determinan normas que deben ser dirigidos a sus clientes para evitar algún reclamo o arbitrariedades, también López (2016) considera que son las medidas que toma la empresa para recuperar las cuentas vencidas. El grado de tolerancia con las cuentas dudosas puede utilizarse para medir la eficacia de las políticas de cobro de la empresa (Y. Vera, 2023).

### **2.1.13 Gestión de Cobro**

La aplicación de cobro que aplica una empresa está determinada por su política generalmente de cobranza. Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es decir es con la esperanza de que el usuario pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación (Vallejo, C; Zambrano, 2023).

Se entiende por cobranza al conjunto de gestiones que la empresa realiza con el fin de recuperar los valores por las ventas a crédito realizadas por la empresa. La gestión de cobranza entonces tiene como objetivo primordial recuperar oportunamente y en su totalidad los valores pendientes de cobro, esta gestión debe ser adecuada, de tal forma que permita mantener la liquidez de la empresa para que pueda desarrollar normalmente

sus actividades, cuidando el mantenimiento de las buenas relaciones con el cliente (Lozada, 2018).

#### **2.1.14 Cartera**

La cartera es un conjunto de activos financieros de una sociedad o persona física que cumplen con los objetivos de liquidez, rendimiento, plazo y riesgos definidos por el inversionista (Morales j. & Elvira, 2019).

La cartera se refiere a un conjunto de cuentas por cobrar de una empresa, que representan montos pendientes de pago por parte de sus clientes debido a ventas a crédito. La cartera puede incluir una variedad de transacciones y plazos de pago, y es un componente importante del activo corriente de la empresa (Posligua R, 2023).

#### **2.1.15 Rotación de Cartera**

La rotación de cartera, también conocida como rotación de cuentas por cobrar o rotación de activos circulantes, es una métrica financiera que evalúa la eficiencia con la que una empresa administra sus cuentas por cobrar. Muestra la frecuencia con la que la empresa cobra su dinero de las ventas a crédito durante un período específico, lo que muestra la rapidez con la que cambia sus cuentas por cobrar en efectivo (Moreno F, 2018).

La rotación de cartera es la relación entre ventas a crédito y cuentas por cobrar esta razón se calcula al dividir las ventas netas a crédito entre el promedio de cuentas netas por cobrar, determinando los saldos mensuales que consideren los cambios cíclicos de las ventas (Estupiñán, 2020).

### **2.1.16 Indicadores de Gestión**

Los indicadores de gestión forman parte de un sistema de control de gestión diseñado para facilitar una gestión organizacional eficaz y eficiente, brindando a sus integrantes información permanente e integral sobre su desempeño, permitiéndoles autoevaluar su gestión y tomar decisiones, a fin de elevar el nivel de aprendizaje en las organizaciones (Y. Vera, 2023).

Los indicadores de gestión también conocidos como de actividad, son aquellos que le dan a la empresa la capacidad de operar diariamente, a través de la gestión de recuperación de las cuentas por cobrar, rotación de inventarios. Es de gran importancia para la empresa, que estos indicadores tengan resultados positivos, al no ser así puede llegar a tener problemas de liquidez y no podrá operar diariamente, Miden la rapidez de que las cuentas por cobrar y los inventarios puedan efectivizarse (Fajardo & Soto, 2018).

### **2.1.17 Riesgo**

El riesgo, en el contexto financiero y empresarial, se refiere a la probabilidad de que ocurra un evento no deseado o inesperado que tenga un impacto negativo en los objetivos, metas o activos de una organización. La percepción y gestión del riesgo son fundamentales para tomar decisiones informadas y mitigar posibles pérdidas (Requiz, 2020).

El riesgo se define como la medida de incertidumbre o posibilidad de pérdida asociada con el rendimiento de una inversión puede variar considerablemente. En líneas generales, se reconoce que a medida que aumenta el riesgo, se espera una mayor rentabilidad de la inversión. En la actualidad, hay múltiples tipos de riesgos que pueden afectar las

inversiones, como el riesgo de mercado, el riesgo de solvencia, el riesgo jurídico, el riesgo de liquidez, el riesgo cambiario y el riesgo de tasa de interés (Moreta A., 2021).

#### **2.1.18 Liquidez Empresarial**

La liquidez empresarial es una disposición de capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo utilizando sus activos líquidos, es decir, aquellos que pueden convertirse rápidamente en efectivo sin una pérdida significativa de valor (Villar, 2021).

La liquidez se refiere a la habilidad de convertir activos en efectivo de manera rápida, eficiente y sin pérdida de valor. En términos empresariales, la liquidez se define como la capacidad de una empresa para saldar sus obligaciones financieras a corto plazo puntualmente, lo que implica la capacidad de pagar estos pasivos en el momento en que vencen, utilizando activos altamente líquidos (como activos circulantes). La liquidez financiera se considera más sólida cuando el plazo para realizar los pagos es más distante, lo que ocurre cuando los pasivos corrientes representan una proporción menor de los pasivos totales (Guamán & Landi F., 2021).

#### **2.1.19 Morosidad**

La morosidad se refiere al incumplimiento en el pago de deudas o compromisos financieros en las fechas acordadas (Culuicondor, 2018).

La morosidad es aquello que no fue pagado antes de vencer su plazo de cancelación, es condición en la que una persona, empresa u organización no cumple con los pagos o las obligaciones financieras acordadas en un contrato o acuerdo, lo que puede incluir préstamos, facturas, tarjetas de crédito u otros compromisos financieros. Esto implica el

incumplimiento con los términos y condiciones establecidos (Cuchuñaua & Velasquez, 2019).

### **2.1.20 Empresa**

Una empresa es una organización o entidad económica que combina y coordina diversos recursos, como capital, trabajo y recursos materiales, para producir bienes y/o servicios con el propósito de satisfacer las necesidades y demandas de los consumidores en un mercado específico. Estas organizaciones operan en un entorno comercial y buscan generar ingresos y obtener ganancias mediante sus actividades comerciales (Pereira, 2019).

Las empresas es un conjunto de capital, administración y trabajo dedicado a satisfacer las necesidades del mercado, están relacionadas con la producción de bienes o prestación de servicios, las entidades ejercen directa o indirectamente una actividad económica para generar una rentabilidad (Rodés, 2018).

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Objetivos de Control Interno**

Los objetivos de control interno son metas o propósitos establecidos por una organización para garantizar la eficacia, eficiencia y legalidad de sus operaciones, así como la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes y regulaciones. Estos objetivos son fundamentales para garantizar una adecuada gestión y supervisión de los recursos y procesos de la organización (Estupiñan G, 2020).

Camacho-Villota et al., (2017) propone los siguientes objetivos:

- **Eficacia Operativa:** Asegurar que las operaciones de la organización se lleven a cabo de manera eficiente y efectiva, enfocándose en alcanzar los objetivos y metas operativas de la empresa (Rojas, Chiriboga, & Pacheco, 2018).

Fomentarla eficiencia en el uso de los recursos con los que dispone la empresa, bajo conceptos de sostenibilidad y sustentabilidad desde las aristas productivas, técnicas, empresariales y de manejo administrativo.

- **Integridad de la Información Financiera:** Garantizar que la información financiera generada por la organización sea precisa, completa y confiable, reflejando adecuadamente la situación financiera de la empresa, fiabilidad y veracidad de los datos contables y extracontables (Rojas, Chiriboga, & Pacheco, 2018).
- **Cumplimiento Legal y Regulatorio:** Asegurar que las operaciones y actividades de la organización cumplan con todas las leyes, regulaciones y políticas aplicables, tanto internas como externas para fomentar y realizar evaluaciones periódicas de la gestión administrativa, la seguridad, la calidad de los procesos y los esfuerzos de mejora constante.
- **Seguridad de los Activos:** Proteger los activos de la organización, tanto físicos como intangibles, contra pérdidas, daños, robos y uso no autorizado, disminuyendo los riesgos por pérdida de información y fraudes.
- **Confiabilidad de la Información Operativa:** Garantizar la precisión, confidencialidad y disponibilidad de la información operativa utilizada en la toma de decisiones y en la gestión cotidiana de la organización.
- **Cumplimiento de Políticas y Procedimientos:** Promover el seguimiento de las tareas o actividades propuestas desde la administración. Asegurar que las políticas,

procedimientos y directrices establecidas por la organización se sigan de manera consistente en todas las áreas y niveles de la empresa.

- **Eficiencia en la Utilización de Recursos:** Utilizar los recursos de la organización (financieros, humanos, tecnológicos) de manera óptima para maximizar el rendimiento y minimizar los costos (Rojas, Chiriboga, & Pacheco, 2018).
- **Gestión y Evaluación de Riesgos:** Identificar, evaluar y gestionar los riesgos que enfrenta la organización, tanto en términos operativos como financieros, y desarrollar estrategias para mitigarlos.
- **Conformidad con Objetivos Estratégicos:** Alinear las operaciones y actividades de la organización establecer estrategias para evitar o reducir los riesgos mediante la implementación de controles que posibiliten la detección de anomalías o irregularidades en la gestión financiera de la organización.
- **Transparencia y Responsabilidad:** Fomentar la transparencia en las operaciones de la organización y establecer mecanismos de responsabilidad para garantizar una conducta ética y responsable en todos los niveles de la empresa (Rojas, Chiriboga, & Pacheco, 2018).

### **2.2.2 Importancia del control interno**

La importancia del control interno radica en su contribución a la seguridad y confiabilidad del sistema contable empleado por la empresa. Esto se logra al establecer y evaluar los procedimientos administrativos, contables y financieros que respaldan el logro de los objetivos organizacionales. El control interno también tiene la capacidad de identificar irregularidades y errores, promoviendo soluciones viables mediante la evaluación exhaustiva de todos los niveles de autoridad, la gestión del personal y los sistemas

contables. Esta práctica permite al auditor brindar una representación precisa de las transacciones y operaciones empresariales (Galarza, 2019).

El control interno es importante, puesto que todas las empresas ya sean públicas, privadas o mixtas, necesitan disponer de un eficaz Sistema de Control Interno para poder confiar en la precisión de los conceptos, cifras, informes y reportes presentados en sus estados financieros. (Culuicondor, 2018).

### **2.2.3 Componentes de Control Interno**

El control interno se compone de varios elementos interrelacionados que ayudan a una organización a alcanzar sus objetivos y metas. Estos componentes, establecidos por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), brindan un marco integral para la implementación y evaluación del control interno. Aquí están los cinco componentes principales del control interno.

#### *2.2.3.1 Ambiente de Control Interno*

Es el tono de arriba hacia abajo que establece la base para todos los otros componentes del control interno. Incluye la ética, los valores, la integridad, la conciencia del riesgo y la responsabilidad que la alta dirección y el personal de la organización deben mantener. Un ambiente de control sólido establece las expectativas sobre el control en la organización.

#### *2.2.3.2 Evaluación de Riesgos*

Consiste en reconocer los elementos que puedan impactar los objetivos establecidos. Por otro lado, las actividades de control comprenden las políticas y procedimientos que garantizan la ejecución de las directrices de la dirección para alcanzar los objetivos

propuestos. También implica la identificación, recopilación y comunicación oportuna de información relevante, de modo que todos los empleados puedan cumplir con sus responsabilidades de manera efectiva (Vergara de la Ossa, 2018).

#### *2.2.3.3 Actividades de Control*

Son políticas y procedimientos que ayudan a garantizar que las directrices de la dirección se cumplan. Estas actividades incluyen autorizaciones, reconciliaciones, revisiones de desempeño, segregación de funciones y controles de TI, entre otros. Su objetivo es reducir los riesgos y asegurar que los objetivos se alcancen eficaz y eficientemente

#### *2.2.3.4 Información y Comunicación*

Implica la generación, obtención y utilización de información relevante y de calidad para respaldar la función de control interno. Además, se debe asegurar que la información crítica se comunique adecuadamente a las personas clave en la organización para tomar decisiones informadas.

#### *2.2.3.5 Supervisión y Monitoreo*

La supervisión y monitoreo continuo aseguran que el sistema de control interno funcione de manera efectiva con el tiempo. Esto incluye actividades de control ongoing y evaluaciones periódicas para verificar que los controles estén operando según lo diseñado y se ajusten a las necesidades cambiantes de la organización.

Es importante establecer políticas, mecanismos y procedimientos que permitan identificar equivocaciones que puedan afectar al sistema contable y de control interno, sean informadas oportunamente, permitiendo tomar decisiones correctivas a tiempo. Ambos componentes están sujetos a cambios de mejora debido a que pueden perder su eficacia,

por ese motivo se debe evaluar, monitorear y supervisar continuamente para garantizar la eficacia y eficiencia del Control interno a partir del seguimiento (Orellana, 2019).

#### **2.2.4 Elementos del control interno**

La importancia del control interno es fundamental para cualquier organización y desempeña un papel crítico en la gestión y dirección efectiva de sus operaciones, Ayuda a asegurar que los recursos de la organización, como el tiempo, el dinero y el personal, se utilicen de manera óptima para lograr los objetivos de manera eficiente. El control interno establece procedimientos y políticas que ayudan a garantizar que las operaciones de la organización se lleven a cabo de manera eficaz y eficiente para lograr los objetivos establecidos (Chong, Quevedo, Chávez, & Bravo, 2021)

#### **2.2.5 Tipos de Controles**

Mantilla (2017); deduce que hay 4 tipos de control que son:

**Control Administrativo:** Los controles administrativos incluyen el plan de organización y todos los métodos administrativos y procedimientos que facilitan la planeación y el control administrativo de las operaciones. Algunos ejemplos incluyen los procesos para la elaboración de presupuestos por áreas, los informes de rendimiento y los protocolos para la evaluación y concesión de créditos a los clientes

**Control Operativo:** Los controles se refieren a las medidas organizadas y coordinadas destinadas a garantizar un nivel adecuado de certeza en el cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes en el ámbito operativo., y en lograr los niveles esperados de economía, eficiencia y eficacia en las operaciones y en la protección de los activos(Zamora, 2020).

**Control Estratégico:** El proceso implica acciones coordinadas e integradas dentro de las unidades o actividades de la entidad con el fin de lograr un nivel adecuado de seguridad en la consecución de las estrategias formuladas. (Chong, Quevedo, Chávez, & Bravo, 2021)

**Control Contable:** Los controles contables incluyen los métodos y procedimientos para autorizar las transacciones, salvaguardar los activos y asegurar la precisión de los registros financieros.

### **2.2.6 Sistema de cuentas por cobrar**

Un sistema de cuentas por cobrar es una estructura organizada y automatizada que permite gestionar y administrar eficientemente los procesos relacionados con las cuentas por cobrar en una empresa. Este sistema involucra la creación, seguimiento, cobro y gestión de las cuentas que representan los ingresos pendientes de la organización (Pereira, 2019).

#### *2.2.6.1 Componentes de un Sistema de Cuentas por Cobrar*

##### **a) Registro de Clientes**

Mantenimiento de una base de datos actualizada de clientes que incluye información relevante como datos de contacto, historial de compras, términos de crédito, límites de crédito, etc.

##### **b) Generación de Facturas**

Automatización de la creación y emisión de facturas a los clientes por los bienes o servicios vendidos, indicando los plazos de pago y otros detalles importantes (Cortes, 2019).

**c) Asignación de Términos de Pago**

Establecimiento de los términos de pago acordados con cada cliente, incluyendo plazos, descuentos por pronto pago y condiciones específicas de crédito.

**d) Seguimiento de Pagos y Vencimientos**

Monitoreo continuo de las fechas de vencimiento de las facturas y seguimiento de los pagos recibidos y pendientes por parte de los clientes.

**e) Registro de Pagos y Abonos**

Registro detallado de todos los pagos recibidos, abonos a cuentas y cualquier otro movimiento relacionado con las cuentas por cobrar (Cortes, 2019).

**f) Gestión de Deudas Vencidas**

Identificación y gestión efectiva de cuentas que están vencidas, incluyendo recordatorios, notificaciones y acciones de cobro según las políticas establecidas.

**g) Generación de Estados de Cuenta**

Creación periódica y envío de estados de cuenta a los clientes, mostrando saldos pendientes, pagos realizados y cualquier otra información relevante.

**h) Control de Riesgos**

Implementación de herramientas y procesos para evaluar y controlar el riesgo crediticio asociado con cada cuenta, ayudando a evitar pérdidas por cuentas incobrables.

**i) Comunicación Automatizada**

Automatización de comunicaciones con los clientes, como recordatorios de pago, notificaciones de vencimientos y acuerdos de pago (Pereira, 2019).

## j) Reportes y Análisis

Generación de informes y análisis que ofrecen información clave sobre el desempeño de las cuentas por cobrar, permitiendo tomar decisiones informadas y realizar ajustes estratégicos.

### 2.2.6.2 Características Clave de un Sistema de Cuentas por Cobrar

- **Automatización:**

Utiliza tecnología para automatizar procesos, minimizando la intervención manual y mejorando la eficiencia y precisión.

- **Integración:**

Integra datos y procesos con otros sistemas empresariales, como contabilidad y gestión de inventario, para una visión holística y unificada.

- **Acceso Seguro:**

Garantiza la seguridad y el acceso restringido a la información confidencial de los clientes y las transacciones financieras (Bernardo R., 2019)

- **Escalabilidad:**

Permite adaptarse y crecer con las necesidades cambiantes de la organización, ya sea para manejar un mayor volumen de transacciones o para expandirse a nuevos mercados.

- **Personalización:**

Permite personalizar términos de crédito, políticas y procesos para satisfacer las necesidades y requisitos específicos de la empresa.

### **2.2.7 Importancia de las Cuentas por Cobrar**

Las cuentas por cobrar son uno de los elementos más significativos dentro del activo circulante de una empresa. Su relevancia está estrechamente ligada a la naturaleza del negocio y al entorno competitivo en el que opera la empresa. Estas cuentas representan una inversión considerable para la empresa y se pueden evaluar mediante medidas como la relación entre la inversión en cuentas por cobrar y el capital de trabajo, así como con respecto al activo circulante. Dichas evaluaciones se realizan a través de pruebas de liquidez, análisis de la rotación de cobranza y el período de cobro (Culuicondor, 2018).

### **2.2.8 Clasificación de cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar pueden clasificarse en varias categorías según diferentes criterios.

La clasificación de cuentas por cobrar:

#### **Según la Naturaleza de la Transacción:**

- **Cuentas por Cobrar Clientes**

son los cobros de cuentas que se crean de acuerdo a los resultados de la venta de productos o servicios al crédito (Villar, 2021).

- **Cuentas por Cobrar No Comerciales o Diversificadas**

Montos pendientes de pago relacionados con préstamos, adelantos y otros conceptos distintos de las ventas comerciales.

#### **Según el Plazo de Pago**

- **Cuentas por Cobrar a Corto Plazo**

Montos que se esperan recibir en un plazo de tiempo relativamente corto, generalmente dentro de un año.

- **Cuentas por Cobrar a Largo Plazo**

Montos que se espera recibir en un plazo de tiempo prolongado, generalmente más allá de un año (Villar, 2021).

#### **Según la Riesgosidad de Cobro**

- **Cuentas por Cobrar con Riesgo Normal**

Montos pendientes de clientes que tienen un historial estable y una alta probabilidad de pagar en su totalidad.

- **Cuentas por Cobrar con Riesgo Elevado**

Montos pendientes de clientes que presentan un riesgo significativo de no pagar en su totalidad debido a dificultades financieras u otros factores.

#### **Según la Gestión y Control**

- **Cuentas por Cobrar Gestionadas Internamente**

Montos pendientes de pago administrados y controlados directamente por la organización.

- **Cuentas por Cobrar Gestionadas por Terceros**

Montos pendientes de pago administrados por empresas especializadas en cobranza, agencias de cobranza o entidades externas contratadas para gestionar la recuperación de la deuda.

#### **Según la Moneda o Divisa**

- **Cuentas por Cobrar en Moneda Local**

Montos pendientes de pago expresados en la moneda nacional o local del país en el que opera la organización (Galarza, 2019)

- **Cuentas por Cobrar en Moneda Extranjera**

Montos pendientes de pago expresados en una moneda diferente a la moneda nacional o local, lo que puede implicar riesgos adicionales relacionados con la fluctuación de los tipos de cambio.

### **Según la Relación con la Empresa**

- **Cuentas por Cobrar de Clientes**

Montos pendientes de pago de clientes que han adquirido bienes o servicios de la empresa.

- **Cuentas por Cobrar de Empleados, Accionistas u Otros**

Montos pendientes de pago de empleados, accionistas u otras partes relacionadas con la empresa por adelantos, préstamos u otras transacciones.

## **2.2.9 Políticas de Crédito y Cobranza**

(Camacho, 2017) en su tesis, indica que: Las políticas de créditos son una forma de transacción comercial basada en la confianza que se les otorga a los clientes en fechas determinadas, ello es importante porque permite a una institución financiera el diseño de su política crediticia, que le proporcionarán los elementos que harán de su estrategia sea más agresiva o conservadora y así poder determinar en paralelo la gestión del desarrollo positivo en la entidad (Huaman, 2022).

### **2.2.10 Elementos de Políticas de Crédito**

Las políticas de crédito son directrices y normas establecidas por una organización para guiar la concesión de crédito a sus clientes. Estas políticas ayudan a asegurar que la extensión de crédito sea consistente, controlada y alineada con los objetivos y la estrategia de la empresa

Los elementos esenciales de las políticas de crédito:

**a) Criterios de Evaluación de Crédito**

Establece los estándares y criterios para evaluar la solvencia crediticia de los clientes. Esto incluye aspectos financieros, historial crediticio, referencias comerciales y cualquier otro factor relevante (Enrique B, 2017)

**b) Límites de Crédito**

Define los límites máximos de crédito que se pueden otorgar a cada cliente basándose en su capacidad de pago, historial crediticio, tipo de cliente y otros criterios relevantes.

**c) Términos de Pago**

Especifica los términos y condiciones para el pago del crédito, incluyendo plazos, frecuencia de pagos, y opciones de pago como pagos anticipados, créditos revolventes, etc.

**d) Procedimientos de Aprobación**

Detalla los procedimientos para la aprobación y revisión de solicitudes de crédito, incluyendo el nivel de autorización necesario para aprobar créditos dentro de ciertos límites

**e) Gestión de Riesgos y Mitigación**

Establece estrategias y métodos para gestionar y mitigar los riesgos asociados con la concesión de crédito, incluyendo el uso de garantías y colaterales, seguros de crédito, entre otros

**f) Seguimiento y Monitoreo**

Describe cómo se llevará a cabo el seguimiento continuo de las cuentas de crédito y las acciones que se tomarán si un cliente muestra señales de deterioro en su capacidad de pago

**g) Procedimientos de Cobro y Recuperación**

Define los pasos y procesos a seguir en caso de impago, incluyendo notificaciones, plazos para la recuperación de la deuda y posibles acciones legales.

**h) Comunicación con los Clientes**

Establece la forma en que se comunicarán las políticas de crédito a los clientes y cómo se manejarán las consultas o disputas relacionadas con el crédito.

**i) Capacitación del Personal**

Incluye la capacitación necesaria para el personal involucrado en la gestión y evaluación de créditos, para asegurar que comprendan y apliquen las políticas de crédito de manera adecuada y consistente.

**j) Actualización y Revisión de Políticas**

Establece un proceso para revisar y actualizar regularmente las políticas de crédito en función de los cambios en la industria, regulaciones y la experiencia adquirida.

**k) Confidencialidad y Ética**

Destaca la importancia de mantener la confidencialidad de la información del cliente y la aplicación de prácticas éticas en la gestión del crédito (Moreta A., 2021)

**2.2.11 Evaluación de riesgo de crédito**

La evaluación del riesgo de crédito es un proceso esencial que las organizaciones llevan a cabo antes de otorgar crédito a un cliente o entidad. El objetivo principal es evaluar la probabilidad de que el cliente cumpla con sus obligaciones de pago de acuerdo con los términos acordados. Guía general para evaluar el riesgo de crédito

✓ **Obtención de Información del Cliente:**

Recopila información completa y precisa sobre el cliente, incluyendo su historial crediticio, estados financieros, referencias comerciales y personales, y cualquier otra información relevante.

✓ **Análisis de Estados Financieros:**

Revisa y analiza los estados financieros del cliente para evaluar su solvencia financiera, liquidez, rentabilidad y capacidad de pago.

✓ **Evaluación del Historial Crediticio:**

Consulta agencias de informes crediticios para verificar el historial crediticio del cliente, incluyendo sus pagos anteriores, deudas actuales y cualquier historial de incumplimientos.

✓ **Análisis de Razones Financieras:**

Calcula y evalúa ratios financieros clave, como la relación deuda/capital, liquidez actual, margen de utilidad, entre otros, para comprender la salud financiera del cliente (Vergara de la Ossa, 2018).

✓ **Análisis de Tendencias y Patrones de Pago:**

Examina las tendencias de pagos y los patrones históricos de cumplimiento de pagos del cliente para prever su comportamiento futuro (Villar, 2021).

✓ **Revisión de Garantías y Colaterales:**

Evalúa cualquier garantía o colateral ofrecido por el cliente para respaldar el crédito y determinar su valor y adecuación en caso de incumplimiento.

✓ **Evaluación del Sector y del Mercado:**

Analiza el sector económico en el que opera el cliente y las condiciones del mercado que puedan afectar su capacidad de pago.

✓ **Entrevistas y Referencias:**

Realiza entrevistas con el cliente y consulta a referencias comerciales y personales para obtener una visión más completa y evaluar la confiabilidad del cliente.

✓ **Modelos de Puntuación de Crédito:**

Utiliza modelos estadísticos y matemáticos para asignar una puntuación de crédito basada en varios factores, proporcionando una evaluación objetiva del riesgo de crédito.

✓ **Establecimiento de Límites de Crédito:**

Determina límites de crédito adecuados para cada cliente, considerando su capacidad de pago, riesgo crediticio y la relación comercial.

✓ **Revisión y Monitoreo Continuo:**

Establece un proceso de revisión y monitoreo continuo para evaluar la evolución del riesgo crediticio y realizar ajustes según sea necesario

### **2.2.12 Evaluación de la Función Crediticia e Índices de Rotación**

La evaluación de la función crediticia y los índices de rotación son herramientas clave en la gestión financiera de una empresa, especialmente en el ámbito de cuentas por cobrar. Estos ayudan a medir la eficiencia y efectividad de las políticas crediticias, así como la gestión del ciclo de cuentas por cobrar.

Aspectos clave para evaluar la función crediticia incluyen:

- ✚ Revisión y análisis de las políticas de crédito de la empresa, que incluyen los criterios para otorgar crédito, términos de pago y límites de crédito

- ✚ Evaluación de la forma en que se evalúa y gestiona el riesgo crediticio de los clientes antes de otorgar crédito, como la revisión del historial crediticio y la capacidad de pago (Salazar V., 2023).
- ✚ Revisión de los procesos y procedimientos utilizados para la aprobación de créditos, incluyendo quién tiene la autoridad para aprobarlos y cómo se toman estas decisiones.
- ✚ Evaluación de cómo se monitorean las cuentas por cobrar, la comunicación con los clientes y la gestión de cuentas vencidas.
- ✚ Evaluación de la capacitación y la competencia del personal involucrado en la gestión de créditos y cuentas por cobrar.

#### **2.2.12.1 Índices de Rotación en Cuentas por Cobrar**

Los índices de rotación en cuentas por cobrar permiten evaluar la eficiencia con la que la empresa está manejando sus cuentas por cobrar y convirtiéndolas en efectivo

##### **a. Índice de Rotación de Cuentas por Cobrar (Días de Cuentas por Cobrar)**

Mide el promedio de días que tarda la empresa en cobrar a sus clientes.

Se calcula como:

$$(\text{Cuentas por Cobrar Promedio} / \text{Ventas Netas}) * \text{Días del Período.}$$

##### **b. Rotación Anual de Cuentas por Cobrar**

Representa cuántas veces la empresa ha convertido sus cuentas por cobrar en efectivo durante un año. Se calcula como:

$$\text{Ventas Netas} / \text{Cuentas por Cobrar Promedio.}$$

### c. Índice de Cobro de Cuentas por Cobrar

Indica el porcentaje de cuentas por cobrar que se han cobrado en un período determinado. Se calcula como:

$$(\text{Cobros en el Período} / \text{Cuentas por Cobrar Iniciales}) * 100.$$

### d. Índice de Morosidad

Muestra el porcentaje de cuentas por cobrar que están vencidas en relación con el total de cuentas por cobrar. Se calcula como:

$$(\text{Cuentas por Cobrar Vencidas} / \text{Cuentas por Cobrar Totales}) * 100.$$

## 2.2.13 La Morosidad y su Relación con la Cartera

La morosidad es un término financiero que hace referencia al retraso o incumplimiento en el pago de obligaciones financieras en las fechas acordadas.

➤ **Definición General:** La morosidad se refiere al estado o condición de un deudor que no cumple con sus obligaciones de pago en las fechas acordadas en un contrato o acuerdo financiero, lo que puede incluir préstamos, cuotas, intereses, tarjetas de crédito u otros compromisos económicos.

➤ **Definición Bancaria:** En el ámbito bancario, la morosidad es la falta de pago de una cuota o deuda en la fecha estipulada en un contrato de préstamo o financiamiento. La institución financiera registra a un cliente como moroso cuando no cumple con sus pagos según lo acordado.

➤ **Definición Comercial:** En el contexto comercial, la morosidad se refiere al retraso en el pago de facturas o cuentas comerciales por parte de un cliente o empresa. Un cliente es considerado moroso si no paga sus facturas en el plazo establecido.

➤ **Definición Legal:** Desde una perspectiva legal, la morosidad se define como la falta de cumplimiento de un contrato financiero en términos de pagos y obligaciones, lo que puede resultar en acciones legales para recuperar la deuda o imponer sanciones.

Se refiere a la falta de cumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso préstamos otorgados por instituciones financieras, comúnmente se describe como la proporción entre el monto de los préstamos en situación de morosidad y el total de créditos concedidos. La tasa de morosidad se calcula mediante la formula:

$$Tasa\ de\ Morosidad = \frac{Créditos\ Impagos}{Total\ de\ Créditos}$$

#### **2.2.14 Riesgos en cuentas por cobrar**

Los riesgos en cuentas por cobrar se refieren a las situaciones o eventos que pueden generar pérdidas o impactar negativamente en la gestión y recuperación de los activos relacionados con las cuentas por cobrar de una organización. Estos riesgos pueden surgir en diversas circunstancias.

Entre los varios tipos de situaciones relacionadas con los riesgos en cuentas por cobrar son:

- **Insolvencia de Clientes:**

Clientes que no pueden pagar debido a problemas financieros, quiebra o liquidación de sus negocios.

- **Incumplimientos de Pago:**

Demora o falta de pago de los clientes más allá de los términos de crédito acordados.

- **Riesgo de Crédito:**

Otorgamiento de crédito a clientes que no cumplen con los requisitos crediticios o tienen historial de pago deficiente.

- **Cuentas Incobrables:**

Cuentas que se consideran irrecuperables debido a la incapacidad o falta de voluntad del cliente para pagar.

- **Condiciones Económicas Desfavorables:**

Recesión económica o desaceleración que afecta la capacidad de los clientes para cumplir con sus pagos.

- **Falta de Documentación o Registro Inadecuado:**

Falta de documentación adecuada para respaldar las transacciones de cuentas por cobrar, lo que puede resultar en disputas o dificultades en la recuperación.

- **Cambios en la Política de Crédito:**

Modificaciones en la política de crédito de la organización que pueden aumentar el riesgo de incumplimiento de pagos.

- **Fraude:**

Posible manipulación o fraude relacionado con las cuentas por cobrar, como la falsificación de documentos o la mala aplicación de pagos.

- **Riesgos de Tasa de Interés:**

Cambios en las tasas de interés que afectan los pagos de los clientes y su capacidad para cumplir con sus obligaciones.

- **Problemas de Comunicación con Clientes:**

Falta de comunicación efectiva con los clientes en términos de pagos, saldos pendientes y acuerdos de pago.

- **Problemas Legales:**

Disputas legales con clientes que pueden retrasar o impedir la recuperación de las cuentas por cobrar.

- **Errores en Facturación o Facturación Duplicada:**

Errores en la facturación que pueden resultar en disputas y retrasos en los pagos.

- **Dependencia de Clientes Clave:**

Dependencia excesiva de unos pocos clientes principales que, si enfrentan dificultades financieras, pueden generar problemas en la recuperación de las cuentas por cobrar.

## **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **2.3.1 Constitución de la Republica del Ecuador**

#### **Sistema Económico y Política Económica**

**Art. 283.-** El sistema económico es social y Solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociados y comunitarios (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2021).

### **2.3.2. Ley de Régimen Tributario Interno**

#### **Normas Generales**

**Art. 1.- Objeto de Impuesto.** - Establece el impuesto a la renta global que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades naturales o extranjeras como las disposiciones de la presente ley(LORTI, 2014).

**Art. 4.- Sujeto Pasivo.** – Son sujetos pasivos del impuesto a la renta las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades, nacionales o extranjeras, domiciliadas o no en el país, que obtengan ingresos gravados de conformidad con las disposiciones de esta ley(LORTI, 2014).

**Art. 16.- Base Imponible.** – En general, la base imponible está constituida por la totalidad de los ingresos ordinarios y extraordinarios gravados con el impuesto, menos las devoluciones, costos, gastos y deducciones imputables a tales ingresos(LORTI, 2014).

### **2.3.3 Contabilidad y Estados Financieros**

**Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad.** – Están obligados a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares(LORTI, 2014).

#### **2.3.4 Determinación del Impuesto**

**Art. 22.- Sistema de determinación.** - La determinación del impuesto a la renta se efectuará por la declaración del sujeto pasivo, por actuación del sujeto activo o de modo mixto(LORTI, 2014).

#### **Impuesto al Valor Agregado**

**Art. 52.- Objeto del Impuesto.** – Se establece el Impuesto al Valor Agregado (IVA), que grava al valor de la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de comercialización, así como a los derechos de autor, de propiedad industrial y derechos conexos; y al valor de los servicios prestados, en la forma y en las condiciones que prevé esta ley(SRI, 2018).

**Art. 56 Impuesto al Valor Agregado sobre los servicios.** – El impuesto al valor agregado IVA, gravada a todos los servicios, entendiéndose como tales a los prestados por el Estado, entes públicos, sociedades, o personas naturales sin relación laboral, a favor de un tercero, sin importar que en la misma predomine el factor material o intelectual, a cambio de una tasa, un precio pagadero en dinero, especies, otros servicios o cualquier otra contraprestación(LORTI, 2014).

#### **2.3.5 Declaración y Pago del IVA**

**Art. 67.- Declaración del impuesto.** - Los sujetos pasivos del IVA declararán el impuesto de las operaciones que realicen mensualmente dentro del mes siguiente de realizadas, salvo de aquellas por las que hayan concedido plazo de un mes o más para el pago en cuyo caso podrán presentar la declaración en el mes subsiguiente de realizadas, en la forma y plazos que se establezcan en el reglamento (SRI, 2018).

**Art. 68.- Liquidación del impuesto.** - Los sujetos pasivos del IVA obligados a presentar declaración efectuarán la correspondiente liquidación del impuesto sobre el valor total de las operaciones gravadas. Del impuesto liquidado se deducirá el valor del crédito tributario de que trata el artículo 66 de esta Ley(SRI, 2018).

### **2.3.6 Normas Internacionales de Auditoria**

#### *2.3.6.1 NIA 6: SECCIÓN 400 Evaluaciones de Riesgo y Control Interno*

1. El propósito de esta Norma Internacional de Auditoria (NIA) es establecer normas proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad , de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente riesgo de control y riesgo de detección(Grupo Miranda, 2020).

2. El auditor deberá obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para plantear la auditoria y desarrollar un enfoque de auditoria efectivo. El auditor debería usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoria para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo.

3. “Riesgo de auditoria” significa el riesgo de que el auditor de una opción de auditoria inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoria tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección(Grupo Miranda, 2020).

4. “Riesgo inherente” es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera sr de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representación erróneas en otras cuentas o clases asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

5. “Riesgo de control” es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de la cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno(Grupo Miranda, 2020).

6. “Riesgo de detección” es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacción que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases.

7. “Sistema de contabilidad” hace referencia a los procedimientos y registros utilizados por una entidad para procesar transacciones y mantener registros financieros. Estos sistemas se encargan de identificar, recopilar, analizar, calcular, clasificar, registrar, resumir e informar sobre transacciones y otros eventos relevantes para la actividad financiera de la organización(Grupo Miranda, 2020).

8. El término “Sistema de control interno” abarca todas las políticas y procedimientos establecidos por la administración de una entidad para garantizar una conducción ordenada y eficiente del negocio. Esto incluye la adhesión a las políticas de gestión, la protección de los activos, la prevención y detección de fraudes y errores, la precisión y integridad de los registros contables, y la preparación oportuna de la información financiera confiable. Este sistema no se limita únicamente a aspectos contables, sino que también abarca otros aspectos operativos y de gestión que contribuyen a mantener el buen funcionamiento de la integridad de la organización.

- a. “El ambiente de control” que significa la actitud global, conciencia y acciones de los directores y administradores en relación con el sistema de control interno tienen un impacto significativo en la entidad. El ambiente de control se refiere a tono general establecido por la alta dirección y como este afecta a la forma en que los empleados perciben la importancia del control interno en la organización. Un ambiente de control fuerte, ejemplifica por prácticas presupuestales rigurosas y una auditoría interna eficiente, puede complementar de manera crucial los procedimientos específicos de control. Sin embargo, es importante destacar que un ambiente de control fuerte no garantiza automáticamente la efectividad del sistema de control interno en sí mismo(Grupo Miranda, 2020).

Los factores reflejados en el ambiente de control incluyen:

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

- b) “Procesamiento de control” que significa aquellas políticas además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos de la entidad(Grupo Miranda, 2020).

Los procedimientos específicos del control incluyen:

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

- Controlar las aplicaciones y ambientes de los sistemas de información por computadora.
- Mantener y revisar las cuentas de control y la balanza de computadoras
- Aprobar y controlar documentos
- Comparar datos internos con fuentes externas de información
- Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventarios con los registros contables
- Limitar el acceso físico directo a los activos y registros
- Comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas

9. En la auditoría de estados financieros, el auditor está interesado solo en aquellas políticas y procedimientos dentro de los sistemas de contabilidad y de control interno que son relevantes para las aseveraciones de los estados financieros. La comprensión de los aspectos relevantes de los sistemas de contabilidad u de control interno, junto con las evaluaciones del riesgo inherente y de control y otras consideraciones, harán posibles para el auditor (Grupo Miranda, 2020).

- Identificar los tipos de potenciales representaciones erróneas de importancia relativa que pudieran ocurrir en los estados financieros
- Considerar factores que afectan al riesgo de representaciones erróneas sustanciales
- Diseñar procedimientos de auditoría apropiados

10. al desarrollar el enfoque de auditoría, el autor considere la evaluación preliminar del riesgo de control para determinar el riesgo de detección apropiado por aceptar para las

aseveraciones del estados financiero y para determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos para dichas(Grupo Miranda, 2020).

### **2.3.7 Reglamento de Aplicación de la ley de Régimen Tributario Interno según decreto N° 2411**

#### *2.3.7.1 Créditos incobrables*

Serán deducibles la provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivos, en los términos señalados por la ley de Régimen Tributario Interno.

Los créditos incobrables que cumplen con una de las condiciones previstas en la indicada ley serán eliminados con caros a estas provisiones y, en la parte que la excedan con cargo a los resultados del ejercicio en curso(LORTI, 2014).

No se entenderán créditos incobrables sujetos a las indicadas limitaciones y condiciones previstas en la Ley de Régimen Tributario Interno, los ajustes hechos a cuentas por cobrar, como consecuencia de transacciones, resoluciones administrativas firmes o ejecutoriadas y sentencias ejecutoriadas que disminuyen el valor inicial registrado como cuentas por cobrar. Estos ajustes se aplicarán a los resultados del ejercicio que tenga lugar a la transacción o en que se haya ejecutoriado la resolución o sentencia respectiva(LORTI, 2014).

## **CAPÍTULO III**

# **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

*"La investigación es formalizada curiosidad.  
Es ponerse a trabajar para encontrar  
respuestas a preguntas desconocidas."*

*- Neil Armstrong*

### **3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

La investigación se llevó a cabo considerando los aspectos metodológicos cuali-cuantitativos y se aplicarán tal como se describe a continuación:

#### **3.1.1 Campo**

Se recopiló información dentro de la empresa AUTO1PARTES, lo cual permitió realizar un análisis exhaustivo de la problemática para determinar los factores que afectaban a las cuentas por cobrar de la empresa.

#### **3.1.2 Descriptiva**

Aporto al desarrollo de la fase inicial de la investigación, es decir, este enfoque fue utilizado para examinar de manera más nítida y exacta la realidad actual. En este proceso, se recopiló datos mediante la aplicación de encuestas y el cuestionario para obtener datos relevantes.

### **3.2 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1 Método Inductivo**

Mediante la aplicación del enfoque inductivo permitió llegar a conclusiones generales, partiendo de una base de conceptos y teorías particulares, acordes al control interno, estableciendo requisitos específicos sobre las características cualitativas de las dimensiones. Este método permitió recopilar información principal en la empresa AUTO1PARTES sobre cómo se ejecutan los procedimientos administrativos en relación con las cuentas por cobrar, comenzando desde el inicio del proceso para comprender su origen.

### **3.2.2 Método Deductivo**

En la investigación se aplicó el método deductivo, facilito la identificación de teorías, conceptos, principios y definiciones relacionados con la investigación. Se estableció una hipótesis inicial sobre la relación entre el control interno de las cuentas por cobrar y los niveles de morosidad en la empresa. luego de recopilar todos los datos relevantes se evidencio las carencias presentes en la administración y manejo de cuentas por cobrar. Posteriormente, se procedió a realizar conclusiones basadas en un razonamiento lógico.

### **3.2.3 Método Analítico**

Es un método que consiste en descomponer el todo en sus partes, con el único fin de observar la naturaleza y los efectos del fenómeno. Sin duda, este método puede explicar y comprender mejor el fenómeno de estudio, además de establecer nuevas teorías (Gómez, 2019).

Este método Fue utilizado, para evaluar el control interno de las cuentas por cobrar mediante el análisis detallado de datos históricos, la segmentación de clientes según su comportamiento de pago, la revisión de políticas y procedimientos internos y la identificación de causas raíz de la morosidad. Este enfoque permitió conocer tendencias, áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas para reducir la morosidad y mejorar la salud financiera de la empresa.

## **3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN**

A partir del análisis de los problemas detectados en el departamento de ventas con respecto a las cuentas pendientes de cobro en la empresa, se llevó a cabo una evaluación de las estructuras de control interno y se recopiló información. Además, se consultó literatura especializada para enriquecer los resultados identificados en este estudio.

### 3.3.1 Población y Muestra

- **Población**

La encuesta se realizó en la empresa AUTO1PARTES, con el fin de identificar el cumplimiento de las políticas y reglamentos de las cuentas por cobrar, Se consideró encuestar a empleados en diversos roles, como asesores de ventas, cajeros, bodegueros, auxiliares de bodega y asistentes contables, como parte de la población de la empresa. En el cuestionario de control interno COSO I, se incluyó al gerente de la empresa, quien posee un conocimiento integral del manejo de las cuentas por cobrar.

**TABLA 1: Población empresa AUTO1PARTES**

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
Gerente	1
Contabilidad	1
Bodega	2
Agentes Vendedores	5
Cajera	1
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

**Fuente:** Empresa AUTO1PARTES

**Elaborado por:** Autora

- **Muestra**

El número de trabajadores incluidos en la muestra fue de 10, lo que representa la totalidad de la población, ya que esta es relativamente pequeña. La selección de cada trabajador o unidad de análisis se llevó a cabo utilizando un método de muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que se incluyó a todos los miembros de la población sin aplicar ningún criterio específico de selección.

### **3.3.2 Técnicas de la Investigación**

#### *3.3.2.1 Análisis documental*

En este procedimiento, se recolecto y verifíco la información registrada en documentos tales como reportes de cuentas por cobrar de los clientes que están por vencer, su fecha de pago, recibos, facturas y otros archivos que respalden transacciones pendientes, ya sea por recibir pagos o hacer pagos. Posteriormente, se estableció un criterio lógico basado en estos datos.

#### *3.3.2.2 Encuestas*

Se llevo a cabo las encuestas pertinentes dirigidas al contador, personal de bodega y a los vendedores para recabar información sobre las labores, competencias y responsabilidades que les corresponden, con el propósito de la evaluación los procedimientos administrativos y financieros de la empresa mediante la tabulación y análisis de cada pregunta formulada.

### **3.3.3 Instrumentos de la Investigación**

Los instrumentos dados en función a las técnicas establecidas para el objeto de investigación del levantamiento de información se detallan a continuación:

#### *3.3.3.1 Cuestionario de Control Interno*

El cuestionario de control interno permitió obtener, de manera real y directa, información sobre la ejecución del proceso de manejo de cuentas por cobrar. Se realizaron una serie de preguntas dirigidas al Gerente de la empresa en el contexto de las cuentas por cobrar, con el fin de evaluar los controles internos y las prácticas relacionadas con su gestión. Estas preguntas estaban diseñadas para obtener detalles sobre las políticas,

procedimientos y procesos implementados por la empresa para asegurar un manejo adecuado de las cuentas por cobrar y minimizar el riesgo de incumplimientos y pérdidas.

#### *3.3.3.2. Formulario de la encuesta.*

Para la presente investigación, se presentó una encuesta con un cuestionario de veintitrés preguntas que recopiló información para evaluar y determinar el cumplimiento del control de las políticas de créditos y cobranzas en las cuentas por cobrar. La encuesta fue administrada al personal de ventas, caja y contabilidad. Esta información resultó fundamental para comprender los resultados obtenidos.

### **3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO**

El marco teórico se construyó mediante un análisis de las variables dependientes e independientes, las cuales sustentan la investigación sobre el control interno y su efecto en la morosidad de la empresa AUTO1PARTES. Se respaldó mediante la consulta de libros en la biblioteca virtual, buscadores como Google Académico, recursos en línea, artículos de revistas científicas, páginas web y trabajos previos relacionados con la temática investigada.

La investigación se estructuró considerando la importancia del control interno en los procesos de otorgamiento y recuperación de créditos, así como su influencia en el índice de morosidad de AUTO1PARTES. Este enfoque tiene como objetivo proporcionar a la administración herramientas sólidas para la toma de decisiones, en cumplimiento con las normativas vigentes.

### **3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Para realizar este proceso de investigación y análisis de caso, fue esencial aplicar la técnica documental. Se requirió la solicitud de evidencia de los registros de todo el proceso contable relacionado con las cuentas por cobrar, desde la facturación hasta el análisis y seguimiento a los clientes para el pago de la cartera. Esto se realizó con el propósito de respaldar la evidencia documental. Para recopilar datos y descubrir hallazgos, se emplearon técnicas como encuesta, cuestionario de control interno y aplicación de índices de gestión.

Se llevo a cabo la evaluación del control interno de la cuenta por cobrar mediante un cuestionario aplicado al Gerente de la empresa, quien están directamente involucrado en el objeto de estudio. Este cuestionario se basa en los componentes de COSO I y proporciona información directa sobre la gestión de las cuentas por cobrar. Permitted determinar las causas de los problemas existentes en el departamento de cobranza y abordar cualquier inquietud que pueda surgir durante el análisis de caso.

La aplicación de la técnica de encuesta involucró la recopilación de diversas opiniones del personal de ventas, caja y contabilidad acerca de la situación actual de la empresa, centrándose en la aplicación de la normativa, políticas y procedimientos de control interno en el ámbito de cuentas, que son el objeto de estudio de análisis de la empresa AUTO1PARTES.

Con el propósito se evaluó el nivel de morosidad en la empresa, se aplicaron índices de gestión que proporciono información sobre la gestión de cuentas por cobrar y la eficacia en la recuperación de deudas. Estos indicadores incluyen medidas de rotación de cartera, Índice de Rotación de Cuentas por Cobrar (Días de Cuentas por Cobrar), Rotación Anual

de Cuentas por Cobrar y índice de morosidad. Los Índices miden la gestión de sus cuentas por cobrar, el tiempo que tarda en cobrar los saldos pendientes y el nivel de riesgo asociado con las cuentas vencidas o incobrables. Ayudan a la empresa a evaluar su desempeño financiero y a identificar áreas de mejora en la gestión de su ciclo de efectivo.

### **3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

Se procesó la información de las encuestas y el cuestionario de control interno mediante el conteo y tabulación de resultados en Excel. Se diseñaron gráficos y cuadros para cada pregunta, y se trasladaron a Word para realizar un análisis comparativo. Este análisis permitió conocer los resultados de la investigación y determinar las áreas de mejora en el control interno.

# **CAPÍTULO IV**

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

*"Los resultados nos muestran el camino,  
la discusión nos lleva a comprenderlo."*

*- Albert Einstein*

#### **4.1 CUMPLIMIENTO DE LAS REGULACIONES Y POLÍTICAS INTERNAS RELACIONADAS CON LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA AUTOIPARTES, CANTÓN SANTO DOMINGO, AÑO 2022.**

El cumplimiento de las regulaciones y políticas internas relacionadas con las cuentas por cobrar en cualquier empresa es fundamental para garantizar la salud financiera y la integridad operativa. En el caso específico de Auto1Partes, una empresa dedicada al sector automotriz, la gestión efectiva de las cuentas por cobrar se convierte en un aspecto crítico fundamental para mantener la estabilidad financiera y la sostenibilidad a largo plazo de sus operaciones en la empresa para mantener la liquidez y el flujo de efectivo necesarios para sustentar.

El presente estudio se enfoca en evaluar el cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas en las cuentas por cobrar de AUTO1PARTES. Para lograr este objetivo, se ha diseñado una encuesta que recopila información clave para determinar la efectividad y el grado de cumplimiento de las políticas establecidas por la empresa en relación con su gestión de cuentas por cobrar. La información obtenida a través de esta encuesta permitirá identificar áreas de mejora, fortalezas y posibles desafíos en el cumplimiento de las políticas internas y regulaciones externas.

A través del análisis detallado de las respuestas recopiladas, este estudio busca proporcionar recomendaciones concretas y prácticas que ayuden a AUTO1PARTES a mejorar su gestión de cuentas por cobrar y a cumplir de manera efectiva con las regulaciones y políticas internas establecidas para este fin.

#### 4.1.1 Análisis de la Encuesta

##### Sistema de Crédito

**Pregunta 1.** ¿El reglamento y políticas de créditos y cobranzas es conocido por todos los empleados de la empresa AUTO1PARTES?

**Tabla 2**

*Reglamento y políticas*

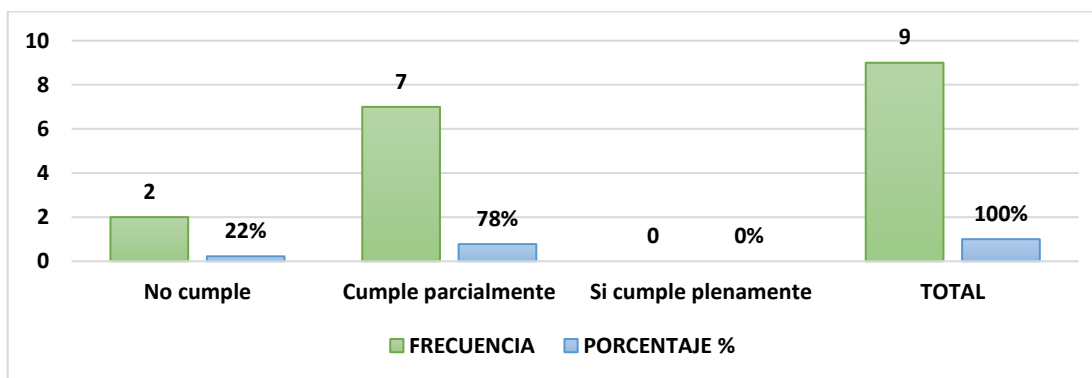
	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
No cumple	2	22%
Cumple parcialmente	7	78%
Si cumple plenamente	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

**Figura 1**

*Reglamentos y políticas*



Fuente: Encuesta al Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

##### Análisis:

Los resultados de la encuesta revelan que el 22% de los empleados de AUTO1PARTES no está familiarizado con el reglamento y políticas de créditos y cobranzas, lo que podría resultar en confusiones y errores en el proceso. Además, el 78% tiene un conocimiento parcial, lo que puede dar lugar a dudas e interpretaciones incorrectas.

**Pregunta 2.** ¿Se encuentra familiarizado con los reglamentos, políticas de créditos y cobranzas establecidos por la gerencia?

**Tabla 3**

*Políticas de crédito*

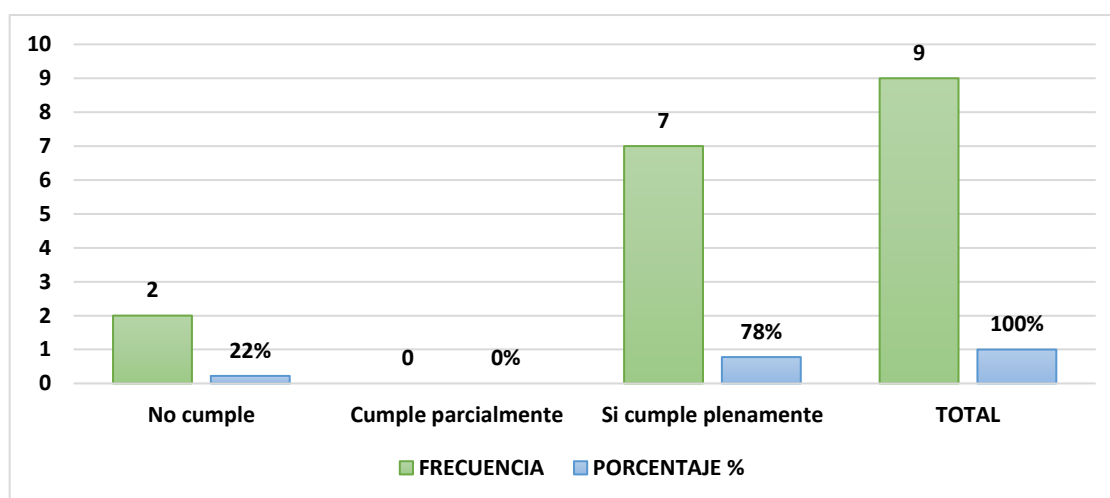
	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
No cumple	2	22%
Cumple parcialmente	0	0%
Si cumple plenamente	7	78%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al Personal AUTO1PARTES

**Elaborado por:** La autora

**Figura 2**

*Políticas de crédito*



**Fuente:** Encuesta al Personal AUTO1PARTES

**Elaborado por:** La autora

**Análisis:**

El análisis de los resultados de la encuesta en AUTO1PARTES revela un aspecto positivo, con el 78% de los empleados demostrando un conocimiento pleno de los reglamentos y políticas de créditos y cobranzas establecidos por la gerencia. Se destaca la preocupación de que el 22% de los empleados aún desconocen dichas normativas.

**Pregunta 3.** ¿Considera usted, que existe una correcta segregación de funciones en cada departamento? (funciones de facturación y cobros manejo por personal individual)

**Tabla 4**

*Segregación de funciones*

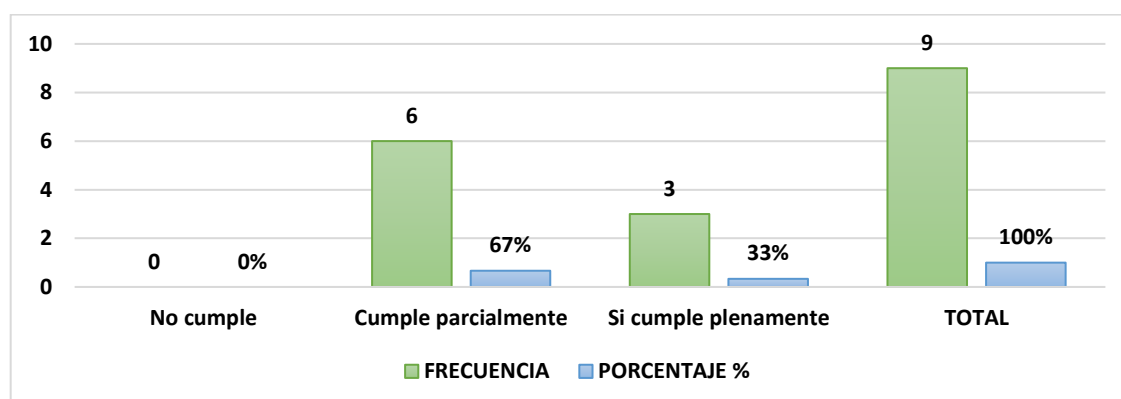
	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
No cumple	0	0%
Cumple parcialmente	6	67%
Si cumple plenamente	3	33%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

**Figura 3**

*Segregación de funciones*



Fuente: Encuesta al Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

**Análisis:**

Los resultados de la encuesta en AUTO1PARTES indican que el 67% de los empleados perciben una segregación parcial de funciones en el área de facturación y cobranzas, señalando medidas positivas para mitigar riesgos asociados a la concentración de responsabilidades. Pero tener varias funciones pueden incrementar los errores y los fraudes, el 33% que considera la falta de segregación específica de funciones resalta una preocupación significativa.

**Pregunta 4.** ¿La empresa AUTO1PARTES evalúa el riesgo de crédito de sus clientes antes de otorgarles un crédito?

**Tabla 5**

*Riesgo de crédito*

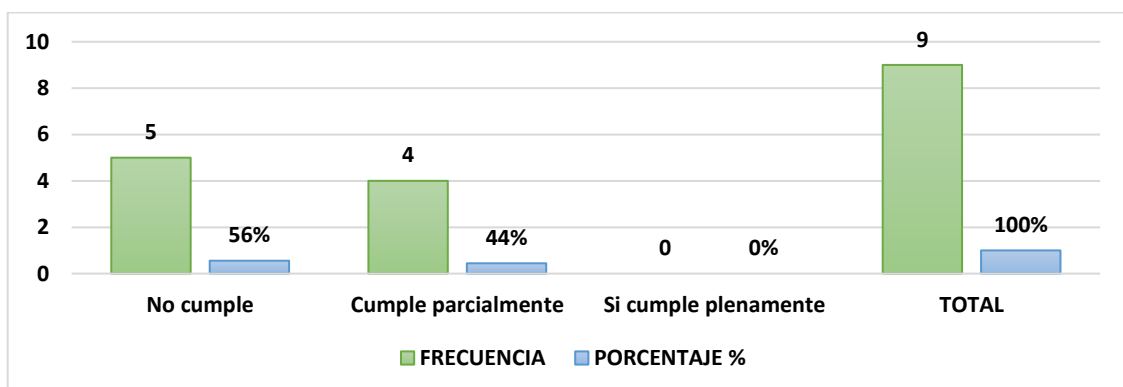
	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
<b>No cumple</b>	5	56%
<b>Cumple parcialmente</b>	4	44%
<b>Si cumple plenamente</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	9	100%

Fuente: Encuesta al Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

**Figura 4**

*Riesgo de crédito*



Fuente: Encuesta al Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

**Análisis:**

En la encuesta realizada en AUTO1PARTES, el 56% de los empleados señala que la inadecuada evaluación del riesgo de crédito de sus clientes antes de otorgarles créditos, lo que puede representar un riesgo financiero significativo. Además, el 44% de los empleados considera que la evaluación de riesgo de crédito es parcial, lo que indica que, aunque se realizan algunos controles, no son suficientes para garantizar la concesión de créditos solo a clientes solventes.

**Pregunta 5.** ¿La empresa AUTO1PARTES establece límites de crédito para sus clientes?

**Tabla 6**

Límite de crédito

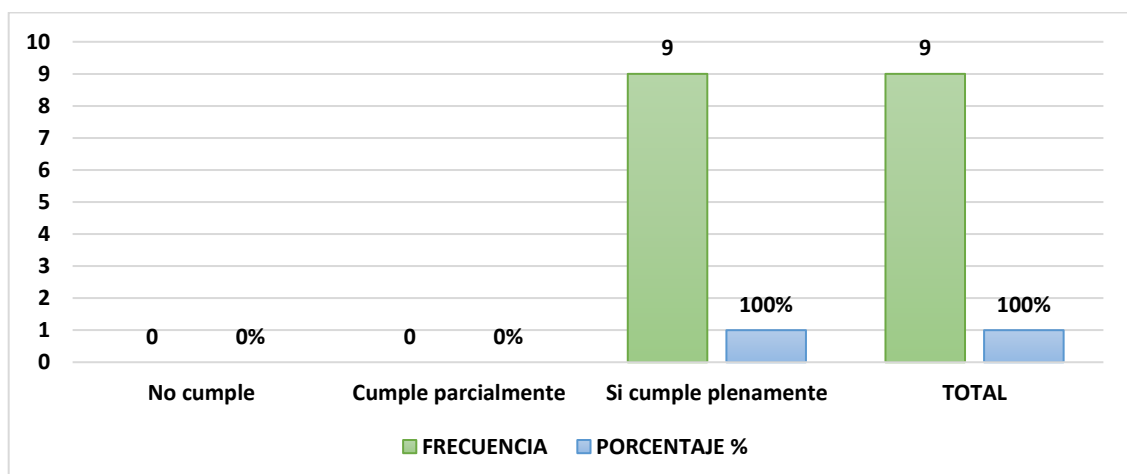
	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
<b>No cumple</b>	0	0%
<b>Cumple parcialmente</b>	0	0%
<b>Si cumple plenamente</b>	9	100%
<b>TOTAL</b>	9	100%

Fuente: Encuesta al Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

**Figura 5**

*Límite de Crédito*



Fuente: Encuesta al Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

**Análisis:**

Los resultados de la encuesta muestran que el 100% de los empleados de la empresa AUTO1PARTES considera que la empresa establece límites de crédito para sus clientes. Este es un resultado positivo, pero no se puede garantizar que los límites de crédito sean efectivos, ya que en algunos casos los riesgos de incumplimiento de pago por parte del cliente han sido expuestos excediéndose de los días o a su vez posponiendo los cheques.

**Pregunta 6.** ¿La empresa AUTO1PARTES exige garantías a sus clientes? (Formularios, Pagares, Cheques de Garantías)

**Tabla 7**

*Garantías de cobro*

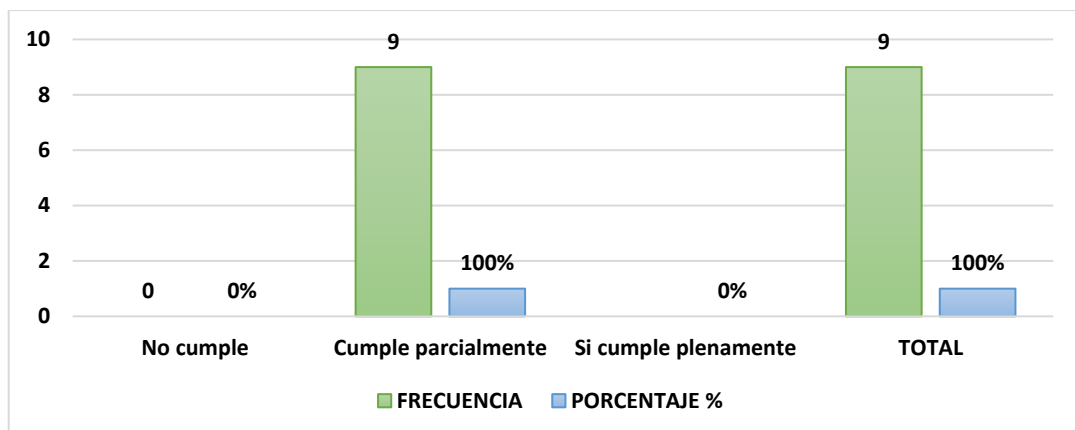
	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
<b>No cumple</b>	0	0%
<b>Cumple parcialmente</b>	9	100%
<b>Si cumple plenamente</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	9	100%

Fuente: Encuesta al Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

**Figura 6**

*Garantías de cobro*



Fuente: Encuesta al Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

**Análisis:**

Los resultados de la encuesta muestran que el 100% de los empleados de la empresa AUTO1PARTES considera que la empresa exige garantías a sus clientes. Sin embargo, el hecho de que el 100% de los empleados haya respondido que la empresa cumple parcialmente con esta exigencia, en cuenta que puede arrastrar cuentas incobrables dejando esas garantías sin validez.

**Pregunta 7.** ¿La empresa AUTO1PARTES realiza seguimiento al cumplimiento de las obligaciones de sus clientes?

**Tabla 8.**

*Cumplimiento de obligaciones*

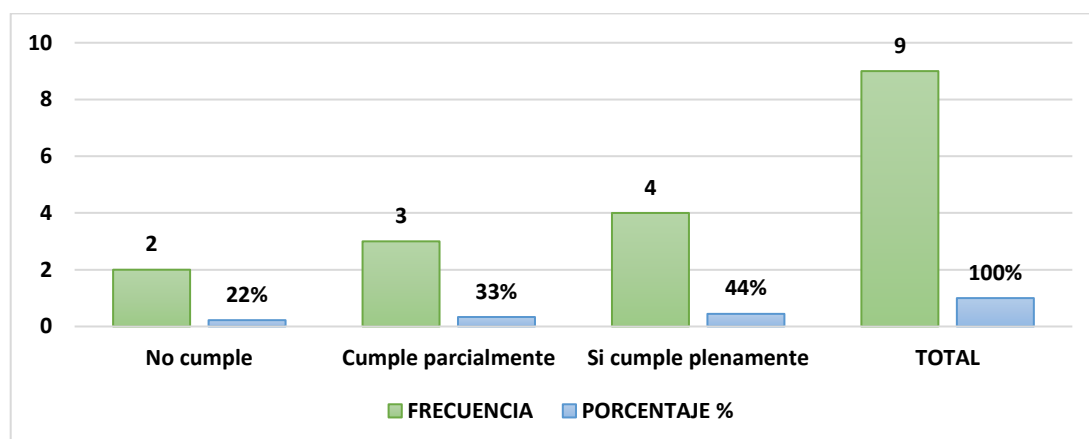
	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
<b>No cumple</b>	2	22%
<b>Cumple parcialmente</b>	3	33%
<b>Si cumple plenamente</b>	4	44%
<b>TOTAL</b>	9	100%

Fuente: Encuesta al Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

**Figura 7**

*Cumplimiento de obligaciones*



Fuente: Encuesta al Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

**Análisis:**

Los resultados de la encuesta muestran que el 22% manifestó preocupación al indicar que la empresa no realiza este seguimiento, señalando una falta de supervisión en el cumplimiento por parte de algunos clientes. El 33% expresó que la empresa cumple parcialmente con él y el 44% afirmó que la empresa cumple plenamente con el seguimiento, indicando una percepción mayoritariamente positiva sobre las sólidas prácticas de supervisión y seguimiento del cumplimiento de los clientes.

## Sistema de Cobranzas

**Pregunta 8.** ¿La empresa AUTO1PARTES cuenta con un sistema de cobranzas?

**Tabla 9**

*Sistema de cobranza*

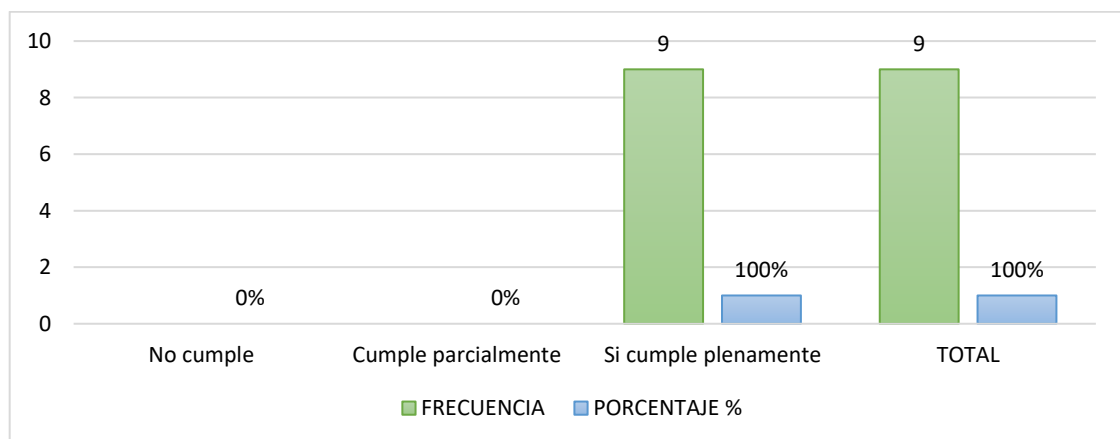
	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
No cumple	0	0%
Cumple parcialmente	0	0%
Si cumple plenamente	9	100%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

**Figura 8**

*Sistema de cobranza*



Fuente: Encuesta al Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

### **Análisis:**

El análisis de la pregunta sobre si la empresa AUTO1PARTES cuenta con un sistema de cobranzas muestra resultados muy positivos, ya que el 100% de los encuestados (9 personas) afirmaron que la empresa cumple plenamente con la existencia de un sistema de cobranzas. Este resultado indica una percepción unánime de que la empresa cuenta con un sistema eficiente y efectivo para gestionar las actividades de cobranza.

**Pregunta 9.** ¿El sistema de cobranzas de la empresa es efectivo?

**Tabla 10**

*Sistema efectivo*

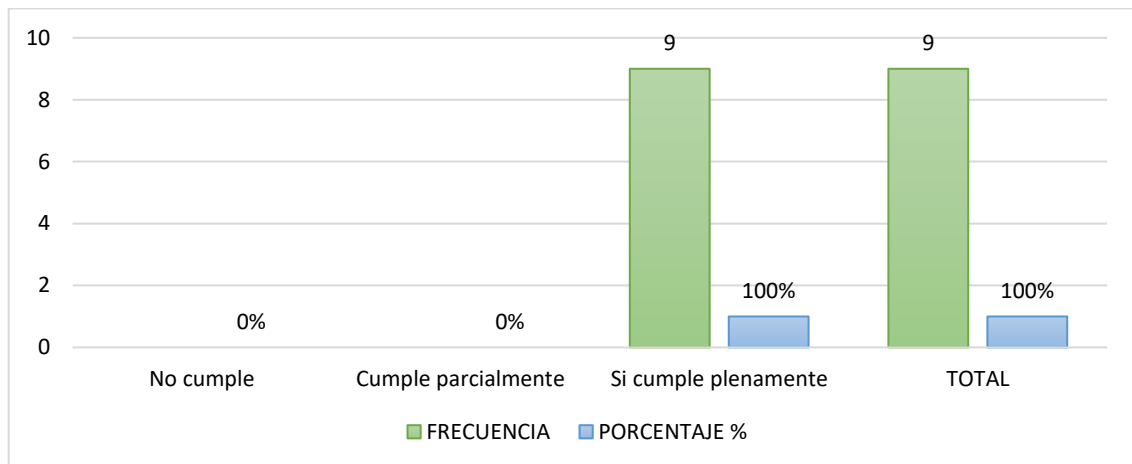
	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
<b>No cumple</b>	0	0%
<b>Cumple parcialmente</b>	0	0%
<b>Si cumple plenamente</b>	9	100%
<b>TOTAL</b>	9	100%

**Fuente:** Encuesta Personal AUTO1PARTES

**Elaborado por:** La autora

**Figura 9**

*Sistema efectivo*



**Fuente:** Encuesta al Personal AUTO1PARTES

**Elaborado por:** La autora

**Análisis:**

El análisis de la pregunta sobre la efectividad del sistema de cobranzas en la empresa AUTO1PARTES arroja resultados extremadamente positivos, ya que el 100% de los encuestados (9 personas) indicaron que el sistema de cobranzas cumple plenamente. Esta unanimidad en las respuestas sugiere que hay una percepción generalizada de que el sistema de cobranzas implementado por la empresa es eficaz y logra sus objetivos de manera satisfactoria.

**Pregunta 10.** ¿El personal de cobranzas de la empresa está capacitado para realizar sus funciones?

**Tabla 11.**

*Capacitación del personal*

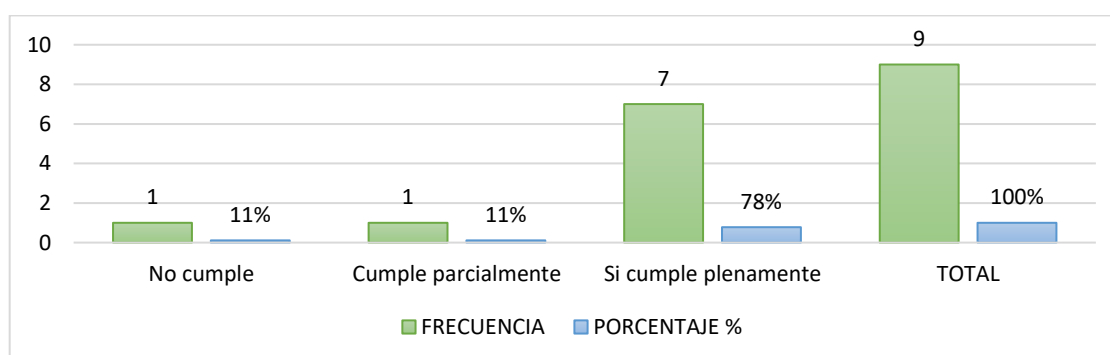
	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
<b>No cumple</b>	1	11%
<b>Cumple parcialmente</b>	1	11%
<b>Si cumple plenamente</b>	7	78%
<b>TOTAL</b>	9	100%

**Fuente:** Encuesta Personal AUTO1PARTES

**Elaborado por:** La autora

**Figura 10**

*Capacitación del personal*



**Fuente:** Encuesta al Personal AUTO1PARTES

**Elaborado por:** La autora

**Análisis:**

El análisis de la capacitación del personal de cobranzas en la empresa AUTO1PARTES, el 78% de los encuestados (7 personas) consideran que el equipo de cobranzas está plenamente capacitado para sus funciones, lo que indica una percepción general de competencia y preparación. Sin embargo, el 11% de los encuestados (1 persona) expresó que el personal cumple parcialmente con sus funciones, señalando áreas de mejora en la capacitación. Del mismo modo, otro 11% (1 persona) indicó que el equipo no está suficientemente capacitado, destacando una preocupación en este aspecto.

**Pregunta 11.** ¿La empresa cuenta con un procedimiento para gestionar las cuentas por cobrar morosas?

**Tabla 12**

*Gestión de cuentas*

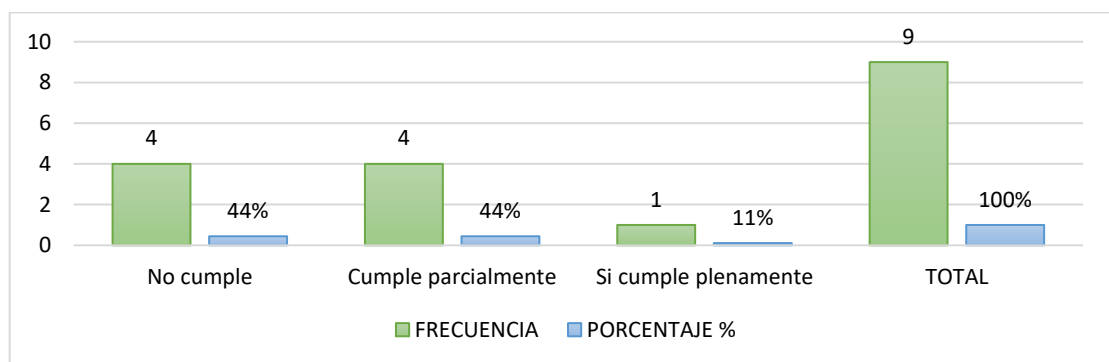
	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
<b>No cumple</b>	4	44%
<b>Cumple parcialmente</b>	4	44%
<b>Si cumple plenamente</b>	1	11%
<b>TOTAL</b>	9	100%

**Fuente:** Encuesta Personal AUTO1PARTES

**Elaborado por:** La autora

**Figura 11**

*Gestión de cuentas*



**Fuente:** Encuesta al Personal AUTO1PARTES

**Elaborado por:** La autora

**Análisis:**

El análisis sobre el procedimiento para gestionar cuentas por cobrar morosas en AUTO1PARTES revela una distribución variada de respuestas entre los encuestados. Un 44% indica que la empresa carece de un procedimiento específico para este fin, mientras otro 44% señala un cumplimiento parcial, sugiriendo deficiencias en las medidas existentes. Solo el 11% afirma que la empresa cumple plenamente con un procedimiento adecuado.

**Pregunta 12.** ¿La empresa realiza llamadas telefónicas a sus clientes para recordarles sus obligaciones?

**Tabla 13**

*Obligaciones de sus clientes*

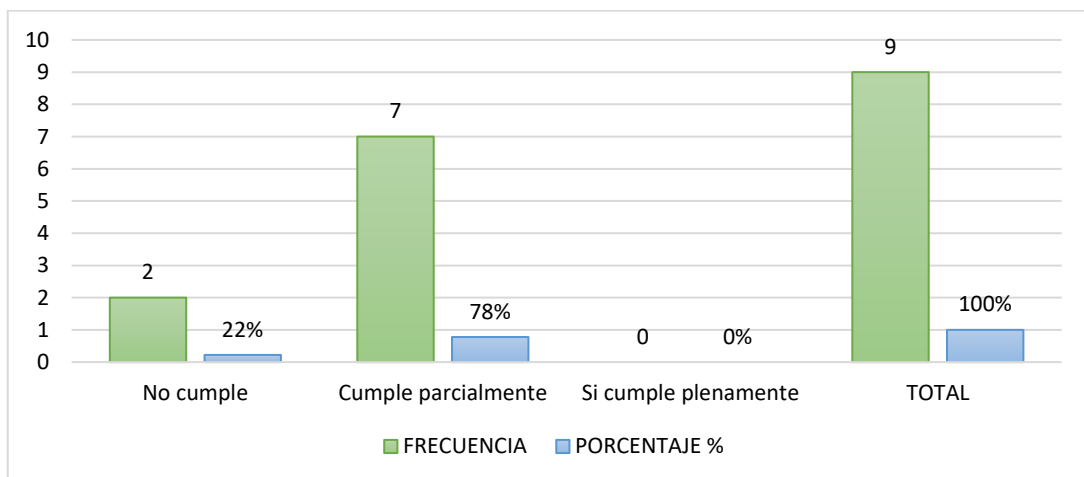
	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
<b>No cumple</b>	2	22%
<b>Cumple parcialmente</b>	7	78%
<b>Si cumple plenamente</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	9	100%

Fuente: Encuesta Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

**Figura 12**

*Obligaciones de sus clientes*



Fuente: Encuesta al Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

**Análisis:**

El análisis sobre si la empresa AUTO1PARTES realiza llamadas telefónicas a sus clientes para recordarles sus obligaciones indica que un 22% de los encuestados percibe una falta de este procedimiento, mientras que el 78% señala un cumplimiento parcial. Ninguna persona afirmó que la empresa cumple plenamente con estas llamadas, lo que sugiere oportunidades de mejora en la implementación completa y efectiva de este proceso.

**Pregunta 13.** ¿La empresa envía estados de cuenta a sus clientes para recordarles sus obligaciones?

**Tabla 14**

*Estados de cuenta*

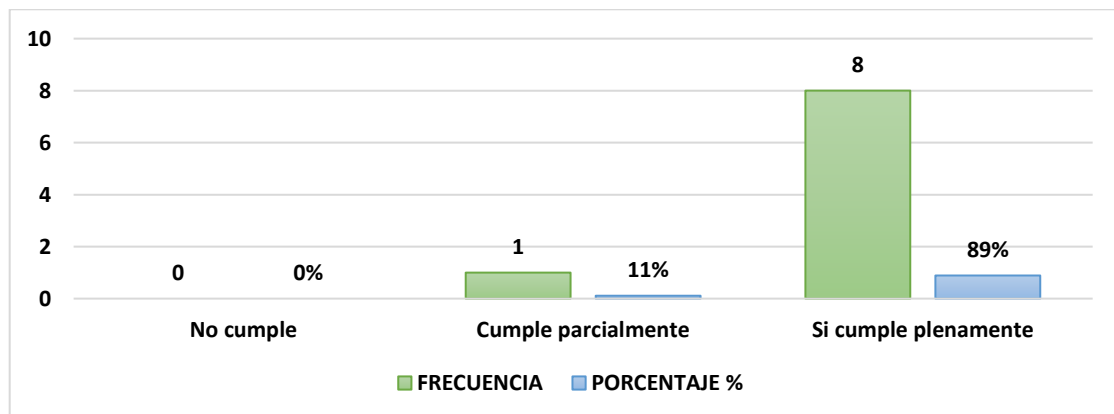
	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
<b>No cumple</b>	0	0%
<b>Cumple parcialmente</b>	9	100%
<b>Si cumple plenamente</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	9	100%

Fuente: Encuesta al Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

**Figura 13**

*Estados de cuenta*



Fuente: Encuesta Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

**Análisis:**

El análisis muestra que el 100% de los encuestados (9 personas) afirma que la empresa AUTO1PARTES cumple parcialmente con el envío de estados de cuenta para recordar las obligaciones de los clientes. No se registraron respuestas que indiquen incumplimiento total o cumplimiento pleno. Esto sugiere que, si bien se envían estados de cuenta como

recordatorio, existe margen para mejorar la implementación completa y efectiva de este procedimiento.

**Pregunta 14.** ¿La empresa realiza visitas a sus clientes para recordarles sus obligaciones?

**Tabla 15**

*Visitas a clientes*

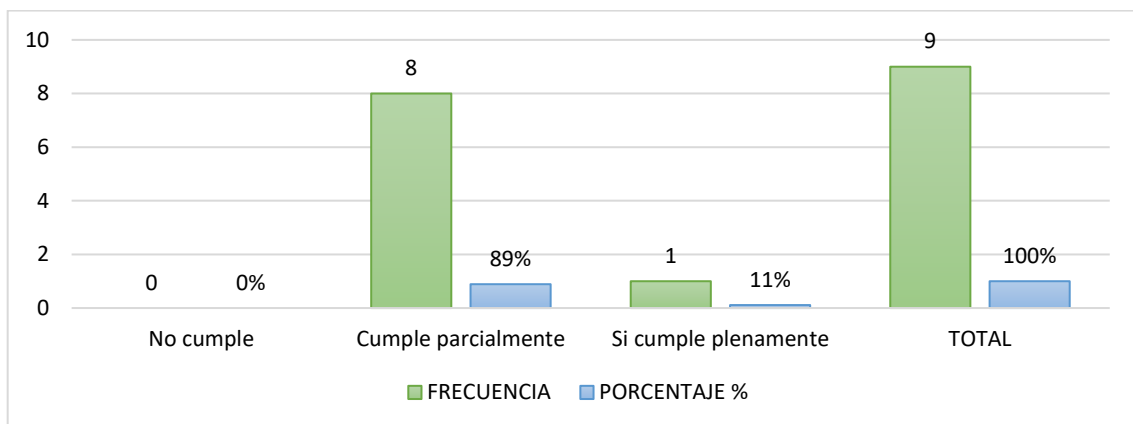
	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
<b>No cumple</b>	0	0%
<b>Cumple parcialmente</b>	1	11%
<b>Si cumple plenamente</b>	8	89%
<b>TOTAL</b>	9	100%

**Fuente:** Encuesta al Personal AUTO1PARTES

**Elaborado por:** La autora

**Figura 14**

*Visitas a clientes*



**Fuente:** Encuesta Personal AUTO1PARTES

**Elaborado por:** La autora

**Análisis:**

El análisis de la pregunta sobre si AUTO1PARTES realiza visitas a sus clientes para recordarles sus obligaciones revela un resultado positivo, ya que el 89% de los encuestados indicó que la empresa cumple plenamente con esta práctica. Esto sugiere que las visitas son percibidas como efectivas y se llevan a cabo de manera completa. Solo el

11% expresó que la empresa cumple parcialmente, señalando posibles oportunidades de mejora en algunos casos.

**Pregunta 15.** ¿La empresa toma medidas legales contra sus clientes que no cumplen con sus obligaciones?

**Tabla 16**

*Medidas legales*

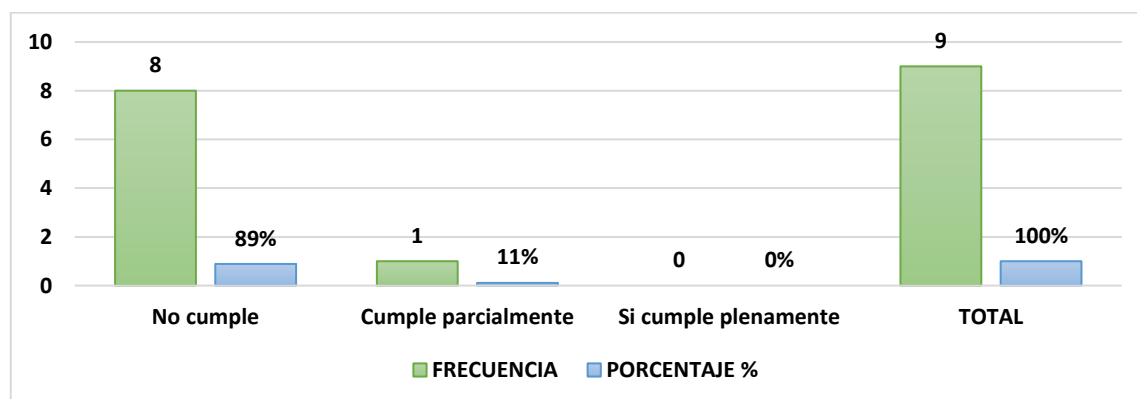
	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
<b>No cumple</b>	0	0%
<b>Cumple parcialmente</b>	8	89%
<b>Si cumple plenamente</b>	1	11%
<b>TOTAL</b>	9	100%

Fuente: Encuesta Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

**Figura 15**

*Medidas legales*



Fuente: Encuesta al Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

**Análisis:**

El análisis de la pregunta sobre si AUTO1PARTES toma medidas legales contra sus clientes que incumplen con sus obligaciones indica una distribución significativa de respuestas. El 89% de los encuestados (8 personas) señaló que la empresa cumple

parcialmente al tomar medidas legales en casos de incumplimiento, sugiriendo que se aplican medidas legales en algunos casos. Solo el 11% de los encuestados (1 persona) afirmó que la empresa cumple plenamente con tomar medidas legales contra los clientes por cuentas vencidas.

**Pregunta 16.** ¿Se efectúan análisis de cartera de manera regular para clasificar y establecer provisiones para cuentas que se consideran incobrables?

**Tabla 17**

*Control de provisión de créditos*

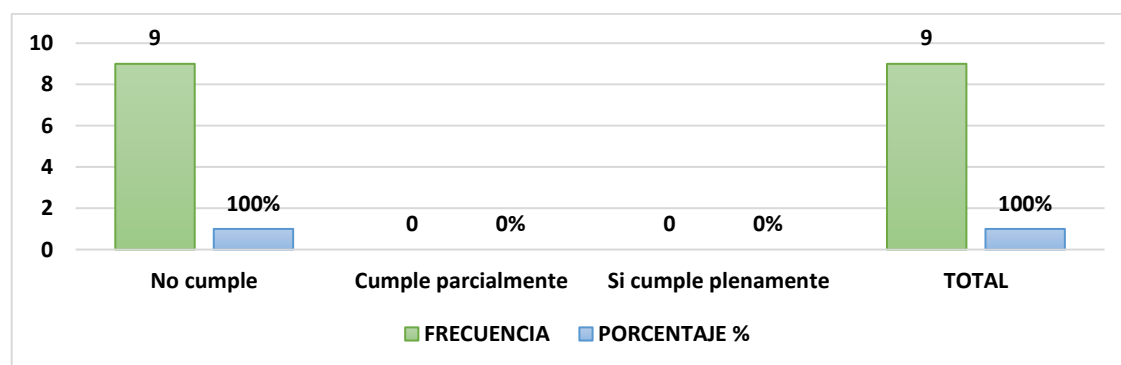
	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
<b>No cumple</b>	8	89%
<b>Cumple parcialmente</b>	1	11%
<b>Si cumple plenamente</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	9	100%

Fuente: Encuesta Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

**Figura 16**

*Control de provisión de créditos*



Fuente: Encuesta al Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

**Análisis:**

Según los resultados proporcionados, el análisis revela que un significativo 89% de las personas encuestadas señalan la ausencia de análisis de cartera de manera periódica. Esta

falta de evaluación regular sugiere que muchas entidades o personas podrían carecer de un proceso estructurado para evaluar sus cuentas pendientes de pago. Además, el 11% que indicó un cumplimiento parcial sugiere que hay una conciencia sobre la importancia de realizar algún tipo de análisis, pero aún existe margen para mejorar y fortalecer este proceso de evaluación de cuentas.

### Obligaciones de los Clientes

**Pregunta 17.** ¿Los clientes de la empresa están obligados a pagar sus cuentas en el plazo establecido?

**Tabla 18**

*Plazo de crédito*

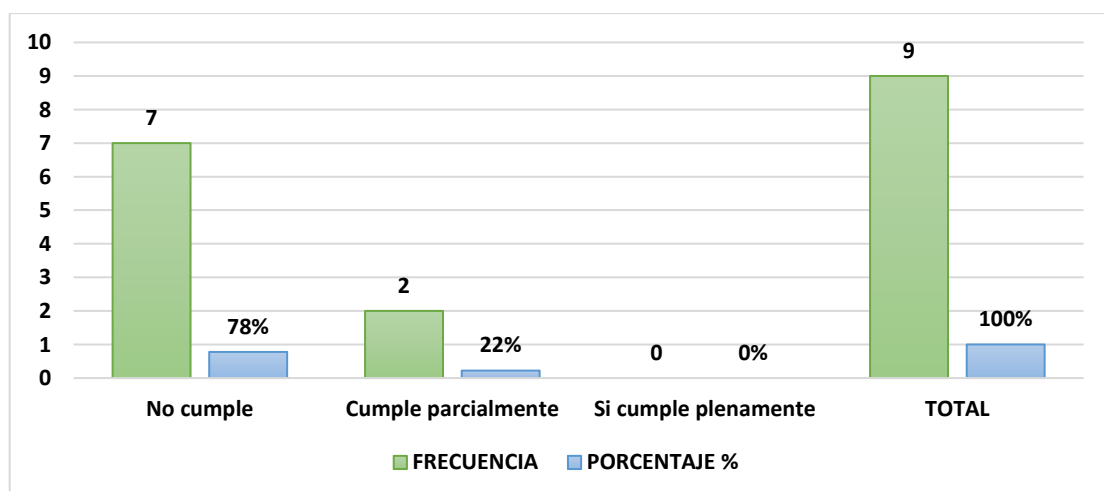
	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
<b>No cumple</b>	7	78%
<b>Cumple parcialmente</b>	2	22%
<b>Si cumple plenamente</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	9	100%

Fuente: Encuesta al Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

**Figura 17**

*Plazo de Crédito*



Fuente: Encuesta al Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

### Análisis:

El análisis indica que el 78% de las respuestas reflejan que los clientes incumplen con el pago de sus cuentas en el plazo establecido, posiblemente debido a problemas en la gestión de créditos, comunicación de términos de pago o limitaciones financieras. El 22% de respuestas que señalan un cumplimiento parcial sugieren oportunidades para mejorar la claridad de los términos de pago y fortalecer las medidas que promuevan un cumplimiento más riguroso.

**Pregunta 18.** ¿Los clientes de la empresa están obligados a pagar intereses por mora?

**Tabla 19**

*Obligaciones por mora*

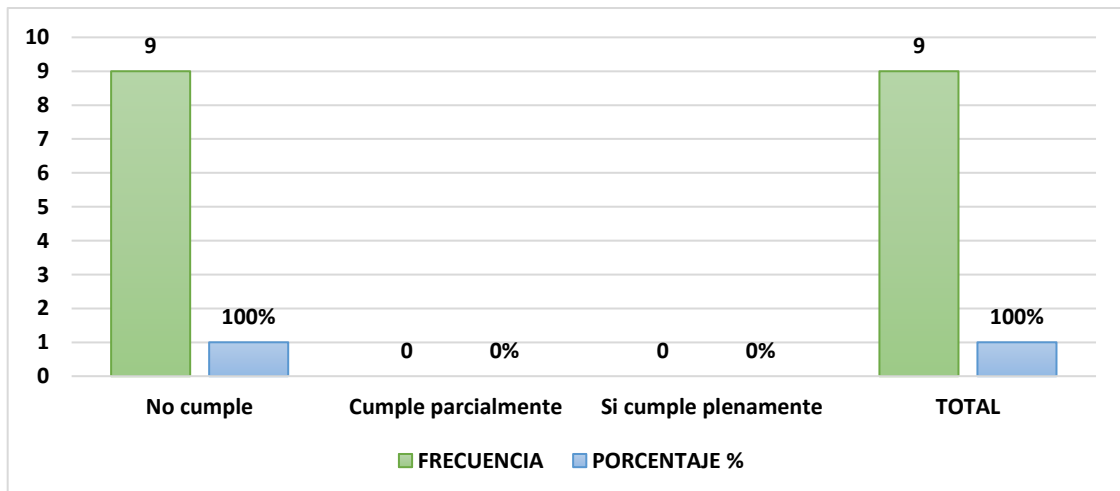
	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
No cumple	9	100%
Cumple parcialmente	0	0%
Si cumple plenamente	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

**Figura 18**

*Obligaciones por mora*



Fuente: Encuesta Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

### Análisis:

El análisis de la pregunta sobre si los clientes de la empresa están obligados a pagar intereses por mora revela una tendencia clara: el 100% de los 9 encuestados indicaron que la empresa no aplica cargos por mora. Esto puede ser un punto positivo para su relación con los clientes, ya que implica una política más flexible y amigable. Sin embargo, también es importante asegurarse de que la empresa pueda mantener su viabilidad financiera y recuperar los pagos a tiempo.

**Pregunta 19.** ¿Los clientes de la empresa están obligados a pagar gastos de cobranzas?

**Tabla 20**

*Gastos de cobranza*

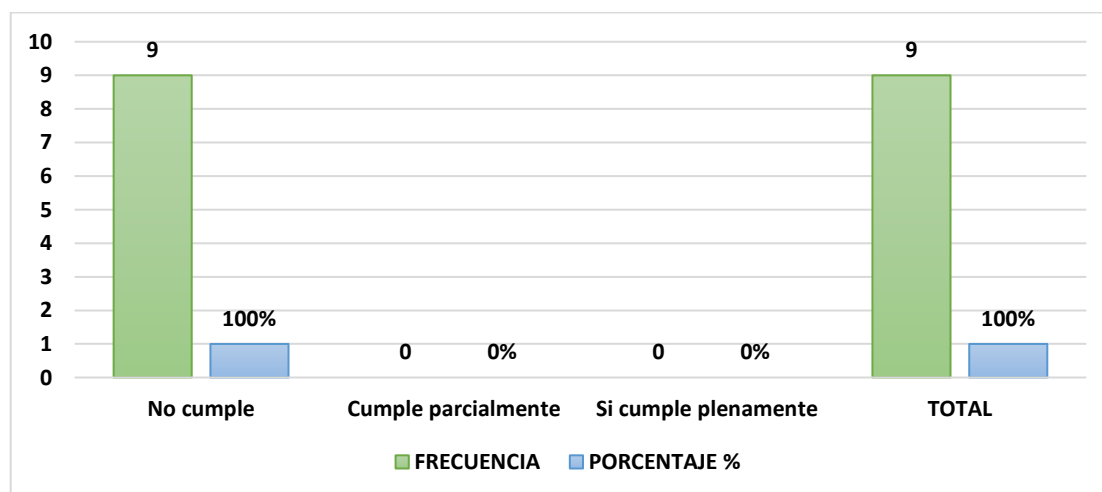
	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
<b>No cumple</b>	9	100%
<b>Cumple parcialmente</b>	0	0%
<b>Si cumple plenamente</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	9	100%

Fuente: Encuesta Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

**Figura 19**

*Gastos de Cobranza*



Fuente: Encuesta Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

### Análisis:

El análisis de la pregunta sobre si los clientes de la empresa están obligados a pagar gastos de cobranzas arroja un resultado claro y unánime: el 100% de las 9 personas encuestadas indicaron que la empresa no aplica cargos por cobranzas a sus clientes.

**Pregunta 20.** ¿Considera que la mejor medida contra los Clientes morosos es que se le suspenda el crédito?

**Tabla 21**

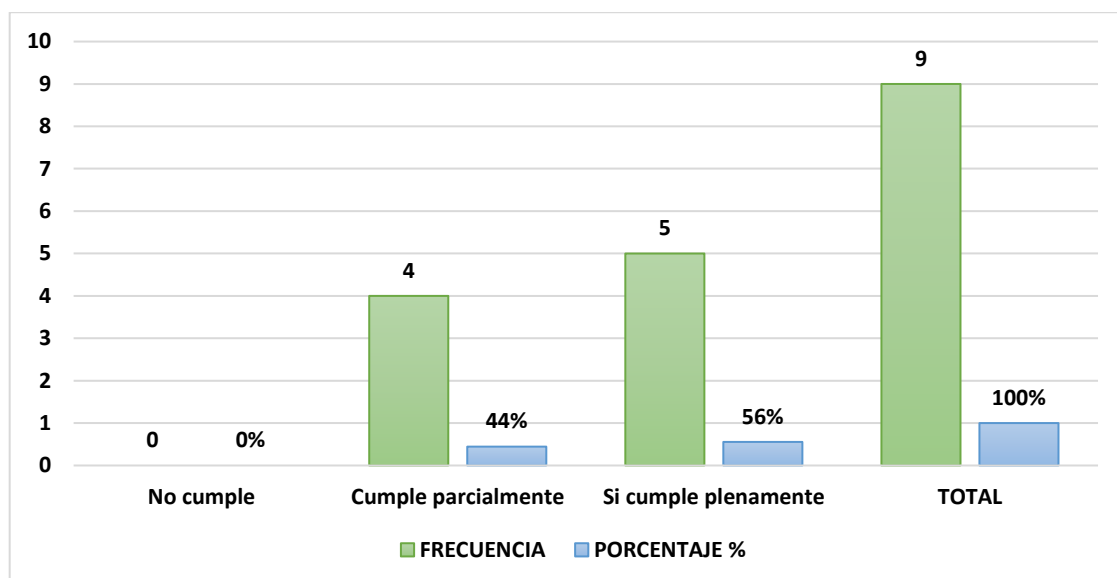
### Control de Clientes

	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
No cumple	0	0%
Cumple parcialmente	4	44%
Si cumple plenamente	5	56%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Personal AUTOIPARTES

Elaborado por: La autora

**Figura 20.- Control de Clientes**



Fuente: Encuesta Personal AUTOIPARTES

Elaborado por: La autora

### Análisis:

El análisis revela que la suspensión del crédito es considerada una medida efectiva por la mayoría de los encuestados, con un 56% creyendo que cumple plenamente su propósito. Sin embargo, el 44% indica que solo cumple parcialmente su propósito, señalando áreas de mejora. Estos resultados sugieren la necesidad de explorar alternativas como programas de pago flexibles y negociaciones de acuerdos, destacando la importancia de equilibrar la recuperación de pagos con la retención y la satisfacción del cliente.

**Pregunta 21.** ¿Considera que cada día crece los casos de incumplimiento de pago por parte de los clientes?

**Tabla 22**

*Incumplimiento de pago*

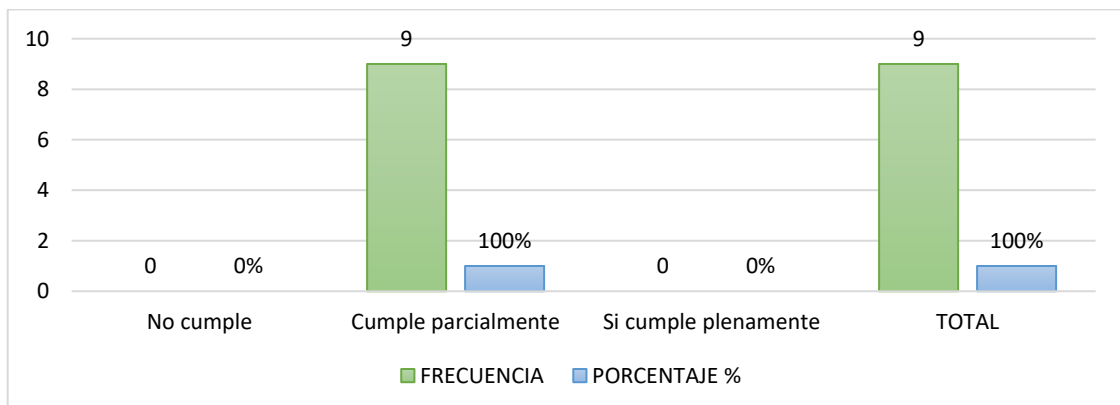
	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
<b>No cumple</b>	0	0%
<b>Cumple parcialmente</b>	9	100%
<b>Si cumple plenamente</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	9	100%

Fuente: Encuesta Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

**Figura 21**

*Incumplimiento de pago*



Fuente: Encuesta Personal AUTO1PARTES

Elaborado por: La autora

### Análisis:

Según los resultados proporcionados análisis de la pregunta sobre si cada día crecen los casos de incumplimiento de pagos por parte de los clientes muestra un resultado notable el 100% de las 9 personas encuestas contestó que los casos están creciendo parcialmente. Esto puede deberse a que lo procedimientos no se estén cumpliendo de la manera correcta al gestionar los cobros.

**Pregunta 22.** ¿Considera que las normativas de cobranza garanticen el pago de los servicios por parte del Cliente?

**Tabla 23**

*Normativas de cobranza*

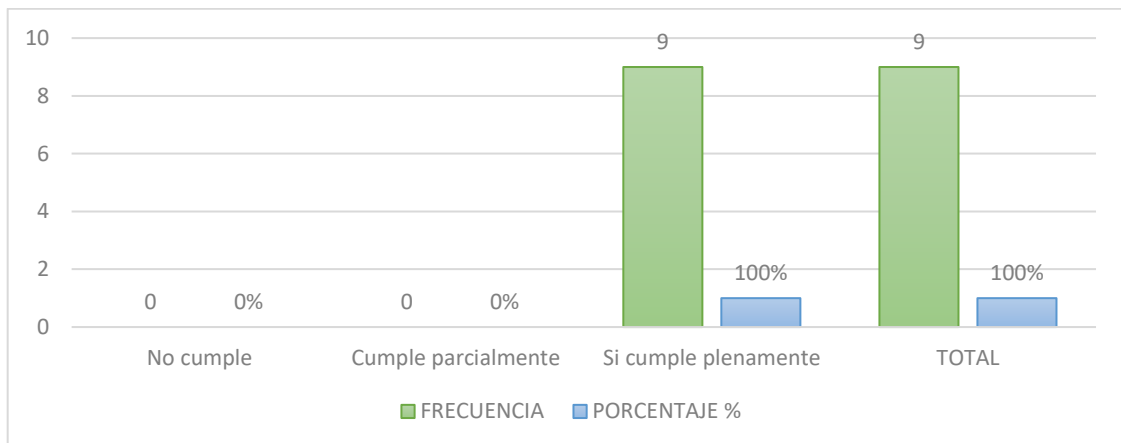
	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
No cumple	0	0%
Cumple parcialmente	0	0%
Si cumple plenamente	9	100%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Personal AUTO1PARTES

**Elaborado por:** La autora

**Figura 22**

*Normativas de cobranza*



**Fuente:** Encuesta Personal AUTO1PARTES

**Elaborado por:** La autora

## **Análisis:**

De acuerdo a los resultados revela una percepción extremadamente positiva hacia las normativas de cobranza de la empresa. El 100% de las respuestas afirmaron que las políticas de cobranza garantizan plenamente el pago por parte de los clientes.

### **4.1.2 Discusión del objetivo específico 1**

El análisis exhaustivo de los resultados de la encuesta realizada en AUTO1PARTES revela una serie de aspectos clave relacionados con las prácticas de crédito y cobranza de la empresa. Por un lado, se destaca que el 78% de los empleados demuestra un conocimiento pleno de los reglamentos y políticas establecidas, lo que indica una comprensión satisfactoria de los procedimientos internos. Sin embargo, preocupa que el 22% restante aún no esté familiarizado con estas normativas, lo que podría llevar a confusiones y errores en el proceso. Además, la percepción sobre la segregación de funciones en el área de facturación y cobranzas es mixta, con un 67% señalando medidas positivas pero un 33% expresando preocupación por la falta de segregación. En cuanto a la evaluación del riesgo de crédito, el 56% considera que la empresa no lo hace adecuadamente, lo que podría representar un riesgo financiero significativo. Aunque el 100% de los encuestados afirma que la empresa establece límites de crédito y exige garantías, existen preocupaciones sobre la efectividad de estas medidas. Además, las prácticas de seguimiento de cuentas por cobrar también generan inquietudes, ya que una parte significativa de los encuestados indica un cumplimiento parcial o la falta de un análisis periódico de la cartera. Aunque se percibe la efectividad de algunas medidas, como las visitas a clientes, aún hay margen para mejorar la implementación completa de procedimientos, como el envío de estados de cuenta y la toma de medidas legales contra

clientes morosos. En resumen, mientras existen aspectos positivos en los procedimientos siguiendo las políticas establecidas de cobranza y crédito de AUTO1PARTES, los resultados sugieren la necesidad de abordar deficiencias y fortalecer las políticas y revisar los procesos para garantizar una gestión eficaz y mitigar riesgos financieros.

**(Yagual Roca, 2023)** en su tesis titulada **“CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBARAR EN LA EMPRESA FITOSERVICE, CANTON SANTA ELENA, AÑO 2022”**. Menciona que establecer políticas y procedimientos claros y bien definidos para el control de las cuentas. Es esencial desarrollar una guía detallada que describa los pasos o responsabilidades en el proceso de cobro, desde la aprobación de créditos hasta la recuperación de cartera. Esta guía debe comunicarse eficazmente al personal involucrado, proporcionándoles una referencia clara y uniforme para realizar sus funciones. Sugiere implementar un sistema de capacitaciones periódicas para el personal relacionado con el manejo de cuentas por cobrar. Esto asegura que todos los empleados comprendan las políticas y procedimientos establecidos, reduciendo así la posibilidad de errores y demoras en el proceso.

**(V. E. L. Vera, 2020)** en su tesis titulada **“GESTION DE LAS CUENTAS POR COBARAR Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE LA DISTRIBUIDORA WALTER CAICEDO S.C.C, PERIODO 2017.2018”**. Formalizar las políticas de crédito y su adecuada difusión y comunicación para que todos los colaboradores relacionados con el proceso de ventas, crédito y cobranza las asimilen y apliquen adecuadamente. Dicha política debe ser previamente analizada y diseñada de acuerdo con las necesidades y requerimientos de la empresa, incluyendo condiciones tanto temporales como cuantitativas en cuanto al otorgamiento de crédito y plazos de cobro.

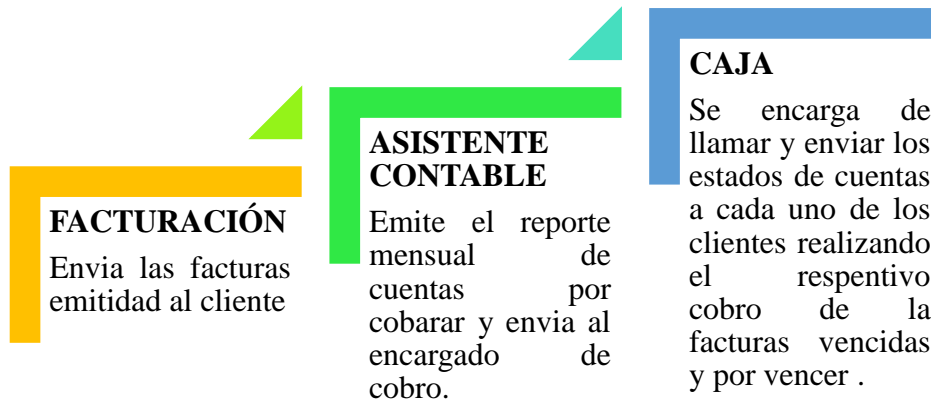
## **4.2 MANEJO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LOS CRÉDITOS VENCIDOS EN LA EMPRESA AUTO1PARTES, CANTÓN SANTO DOMINGO, AÑO 2022**

El manejo efectivo de las cuentas por cobrar de los créditos vencidos es un aspecto crítico para la salud financiera y la sostenibilidad operativa de cualquier empresa, incluida Auto1Partes. Estos créditos vencidos representan un desafío significativo, ya que su recuperación implica un proceso cuidadoso y estratégico que puede tener un impacto directo en la liquidez y la rentabilidad de la empresa. En esta investigación, nos enfocaremos en examinar y desarrollar estrategias efectivas para el manejo de las cuentas por cobrar de los créditos vencidos en Auto1Partes. Exploraremos en profundidad los procedimientos existentes, identificaremos áreas de mejora y sugeriremos enfoques innovadores para maximizar la recuperación de estos activos financieros, asegurando así la estabilidad financiera y el éxito continuo de la empresa en el competitivo mercado automotriz.

De la siguiente manera, se consideró el instrumento de evaluación de control interno COSO I, lo cual, está compuesto por: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, sistema de información y comunicación, por último, actividades de supervisión. De esta forma, permitió conocer la situación actual de la gestión las cuentas por cobrar. Esta evaluación será de gran utilidad para establecer el nivel de confianza y el nivel de riesgo que la empresa enfrenta en la actualidad

**Figura 23**

*Proceso de Cuentas por Cobrar*



**Fuente:** Empresa "AUTOIPARTES"  
**Elaborado por:** La Autora

A continuación, se muestra una tabla que especifica los porcentajes que se aplicarán para calcular el nivel de confianza y el nivel de riesgo respectivos.

**Tabla 24**

*Matriz de porcentajes del nivel de confianza y nivel de riesgos*

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Medio	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
50% - 85%	25% - 49%	5% - 24%
Alto	Medio	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

**Fuente:** Modelo "COSO I"  
**Elaborado por:** La Autora

#### 4.2.1 Ambiente de control

**Tabla 25**

*Nivel de confianza y riesgo del ambiente de control*

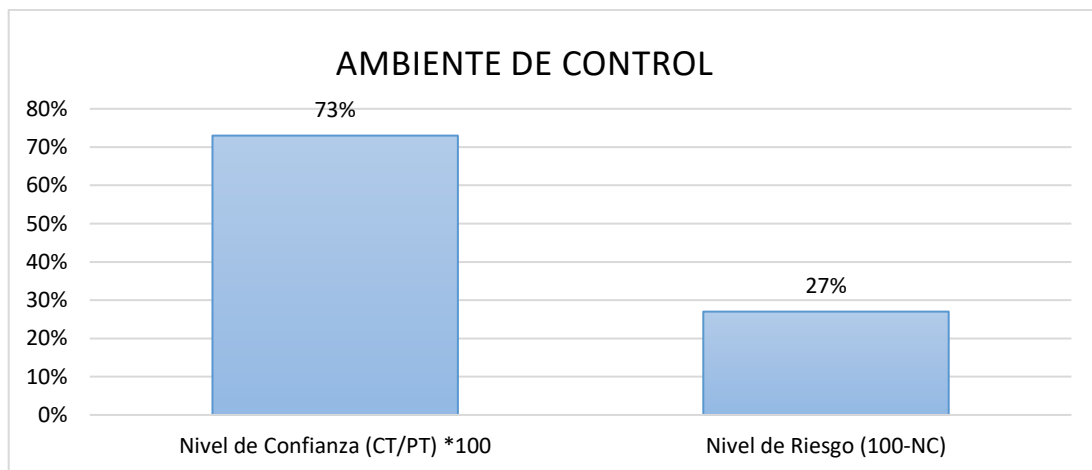
AMBIENTE DE CONTROL	
Detalle	Calificación Total
Calificación total	8
Ponderación total	11
Nivel de Confianza (CT/PT) *100	73%
Nivel de Riesgo (100-NC)	27%

**Fuente:** Cuestionario de Control interno

**Elaborado por:** La Autora

**Figura 24**

*Nivel de confianza y riesgo del ambiente de control*



**Fuente:** Cuestionario de Control interno

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis:** Después de aplicar la evaluación de control interno al componente de Ambiente de Control, se identificó un nivel de confianza moderado del 73%. Esto indica la presencia de deficiencias en la implementación de los controles internos que requieran atención. Además, se determinó un nivel de riesgo relativamente moderado del 27%, lo que sugiere que las deficiencias en el ambiente de control podrían dar lugar a situaciones que afecten negativamente la integridad y confiabilidad de las cuentas por cobrar u en general de los estados financieros.

**Tabla 26***Matriz de hallazgo 1*

<b>AUTO1PARTES</b> <b>CONTROL INTERNO</b> <b>CUENTAS POR COBRAR – AMBIENTE DE CONTROL</b> <b>HOJA DE HALLAZGO N° 1</b>	
<b>TÍTULO:</b> Falta de capacitaciones periódicas en ética y valores en la Empresa AUTO1PARTES	
<b>Condición:</b>	Durante los últimos dos años no se han realizado capacitaciones sobre códigos de ética, conducta organizacional o actividades para reforzar los valores empresa
<b>Criterio:</b>	NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE RECURSOS HUMANOS 300.- Se refiere a los mecanismos que se aplicaran para la correcta administración de los recursos humanos, con el fin de lograr eficiencia y productividad en el desempeño de las funciones encomendadas al personal(Cancillería del Ecuador, s. f.).
<b>Causa:</b>	No cuentan con un programar, realizar formaciones sobre ética y valores corporativos. Tampoco se han definido formalmente los contenidos y periodicidad de estas por el cual no se han asignado los recursos necesarios en el presupuesto anual de capacitaciones
<b>Efecto:</b>	Se presenta un mayor riesgo de comportamientos inadecuados por desconocimiento o no internalización sólida de los valores y principios éticos de la organización. Esto puede afectar el clima laboral, accidentalidad, imagen de AUTO1PARTES frente a grupos de interés, demandas legales o laborales, entre otros aspectos.
<b>Conclusiones:</b>	La empresa no ha establecido un programa de capacitaciones por tal motivo no se ha asignado un presupuesto
<b>Recomendaciones:</b>	Asignar un programa específico para formaciones en ética y valores cada año y proponer un presupuesto. Definir contenidos y calendario anual de capacitaciones en alineación con políticas internas. Realizar evaluación de efectividad de formaciones y monitoreo de comportamiento.

**Fuente:** Cuestionario de Control interno**Elaborado por:** La Autora

**Tabla 27**

*Matriz de hallazgo 2*

<b>AUTO1PARTES</b> <b>CONTROL INTERNO</b> <b>CUENTAS POR COBRAR – AMBIENTE DE CONTROL</b> <b>HOJA DE HALLAZGO N° 2</b>	
<b>TÍTULO:</b> Ausencia de un organigrama formal que establezca las responsabilidades en la gestión de cuentas por cobrar y recuperación de créditos vencidos.	
<b>Condición:</b>	No se cuenta con un organigrama debidamente estructurado que defina las dependencias y cargos responsables de los procesos de facturación, seguimiento de cartera, cobranza, negociación y recuperación de mora dentro de crédito de AUTO1PARTES
<b>Criterio:</b>	NORMA GERENCIALES DE CONTROL INTERNO 140.- Tienen con objetivo recordar los miembros de una organización comparten responsabilidades en materia de control interno. Sin embargo, las responsabilidades de su implantación recae en los niveles de dirección y de la máxima autoridad de una entidad(Cancillería del Ecuador, s. f.).
<b>Causa:</b>	Ausencia del organigrama actualizado con las nuevas dependencias y puestos creados.
<b>Efecto:</b>	Existe confusión e imprecisiones sobre roles y responsables en la cadena de valor del proceso comercial y de crédito, lo cual incrementa el riesgo operativo y de gestión de las cuentas por cobrar de AUTO1PARTES.
<b>Conclusiones:</b>	La ausencia de un organigrama formal en la gestión de cuentas por cobrar y los créditos vencidos es una deficiencia importante que puede afectar negativamente la eficiencia, la eficacia y el control interno de la empresa.
<b>Recomendaciones:</b>	Emitir y publicar formalmente un organigrama con las dependencias y responsables sobre facturación, gestión de crédito y cobranza a fin de facilitar la coordinación interna y definir direcciones para la rendición de cuentas.

**Fuente:** Cuestionario de Control interno

**Elaborado por:** La Autora

**Tabla 28**

*Matriz de hallazgo 3*

<b>AUTO1PARTES</b> <b>CONTROL INTERNO</b> <b>CUENTAS POR COBRAR – AMBIENTE DE CONTROL</b> <b>HOJA DE HALLAZGO N° 3</b>	
<b>TÍTULO:</b> Deficiencias en la capacitación del personal involucrado en la gestión de cuentas por cobrar y recuperación de créditos morosos.	
<b>Condición:</b>	Los responsables de los procesos de facturación, cartera y cobranzas no han recibido capacitaciones específicas que fortalezcan sus competencias para la adecuada gestión de la morosidad y recuperaciones efectivas
<b>Criterio:</b>	LA NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE RECURSOS HUMANOS 300.- se refiere a los mecanismos que se aplicaran para la correcta administración de los recursos humanos, con el fin de lograr eficiencia y productividad en el desempeño de las funciones encomendadas al personal(Cancillería del Ecuador, s. f.).
<b>Causa:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desconocimiento de la importancia de la capacitación en la gestión de cobros.</li> <li>✓ Limitaciones presupuestarias</li> </ul>
<b>Efecto:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bajo desempeño del personal en la gestión de cobros.</li> <li>✓ Ineficiencia en el proceso de cobranza.</li> <li>✓ Alto nivel de morosidad de las cuentas por cobrar.</li> <li>✓ Pérdida de ingresos para la empresa.</li> </ul>
<b>Conclusiones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La empresa AUTO1PARTES no está invirtiendo lo suficiente en la capacitación y desarrollo del personal responsable de la gestión de las cuentas por cobrar y los créditos vencidos</li> </ul>
<b>Recomendaciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Implementar un programa formal de capacitación para el personal responsable de la gestión de cobros.</li> <li>✓ Realizar evaluaciones de las necesidades de capacitación del personal.</li> <li>✓ Asignar un presupuesto para la capacitación en gestión de cobros.</li> <li>✓ Incluir temas como técnicas de cobranza, negociación, manejo de objeciones, marco legal y análisis de riesgo crediticio en el programa de capacitación.</li> <li>✓ Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional al personal, como seminarios, talleres y cursos online.</li> </ul>

**Fuente:** Cuestionario de Control interno

**Elaborado por:** La Autora

#### 4.2.2 Evaluación de riesgo

**Tabla 29.-**

*Nivel de confianza y riesgo de evaluación de riesgo*

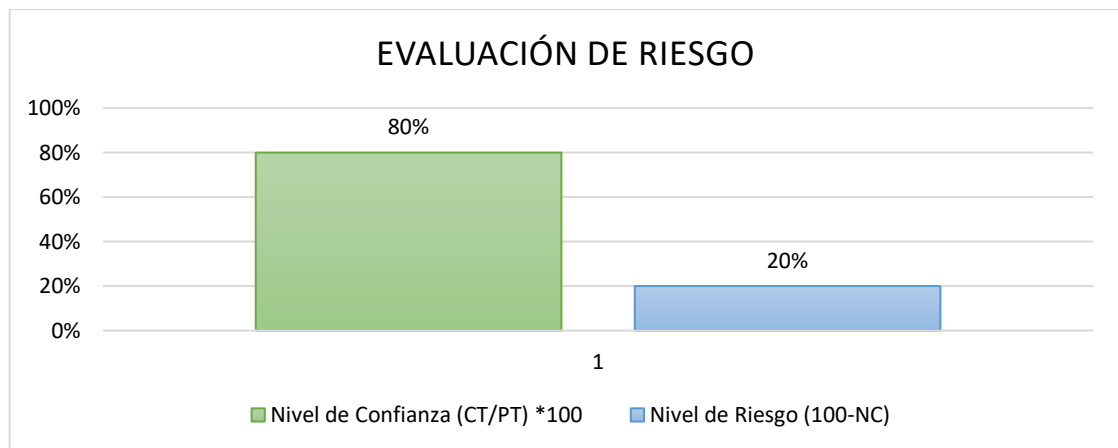
EVALUACIÓN DE RIESGO	
Detalle	Calificación Total
Calificación total	8
Ponderación total	10
Nivel de Confianza (CT/PT) *100	80%
Nivel de Riesgo (100-NC)	20%

Fuente: Cuestionario de Control interno

Elaborado por: La Autora

**Figura 25**

*Nivel de Confianza y Riesgo de Evaluación de Riesgo*



Fuente: Cuestionario de Control interno

Elaborado por: La Autora

**Análisis:** El nivel de confianza es alto con un porcentaje del 80%, se determina que existe áreas de mejora en la gestión de riesgos. El nivel de riesgo es bajo con un porcentaje del 20%, lo que indica que existe un nivel significativo, esto refleja que existe áreas en las que los controles internos ser inadecuados o no están siendo implementados eficazmente. Es importante que la empresa identifique las áreas específicas que necesiten de mejoras y tomen acciones para fortalecer su gestión en los riesgos existentes.

**Tabla 30**

*Matriz de hallazgo 4*

<b>AUTO1PARTES CONTROL INTERNO CUENTAS POR COBRAR – EVALUACION DE RIESGO HOJA DE HALLAZGO N° 4</b>	
<b>TÍTULO:</b> Ausencia de estrategias para mitigar los riesgos identificados en el manejo de cuentas por cobrar.	
<b>Condición:</b>	La empresa no ha desarrollado estrategias para mitigar los riesgos identificados en el manejo de cuentas por cobrar.
<b>Criterio:</b>	Las Normas de Información Financiera (NIF) establecen los límites y condiciones de operación del sistema contable.
<b>Causa:</b>	La falta de enfoque e importancia de las estrategias para mitigar los riesgos identificados en el manejo de cuentas por cobrar.
<b>Efecto:</b>	El incumplimiento en la gestión de cuentas por cobrar puede resultar en problemas de flujo de efectivo, pérdida de ingresos, deterioro de las relaciones con los clientes y posibles impactos en la rentabilidad de la empresa. Eventos de riesgo operativo por inadecuada gestión de cartera, fraudes o errores en procesos de facturación y cobro.
<b>Conclusiones:</b>	La falta de estrategias claras para mitigar los riesgos en el manejo de cuentas por cobrar expone a la empresa a una serie de desafíos financieros y operativos. Sin medidas preventivas adecuadas, la empresa enfrenta un mayor riesgo de pérdida de ingresos y deterioro de su posición financiera.
<b>Recomendaciones:</b>	Para mejorar la gestión de cuentas por cobrar, la empresa debe establecer políticas claras de crédito y cobranza, incluyendo criterios específicos para evaluar la solvencia crediticia y límites adecuados. Además, es crucial adoptar sistemas de seguimiento eficientes y procesos proactivos para el manejo de cuentas vencidas, junto con proporcionar capacitación regular al personal de cobranza sobre técnicas de negociación y la importancia de mantener relaciones positivas con los clientes. Finalmente, se debe realizar revisiones periódicas de los procesos, integrando retroalimentación tanto del equipo como de los clientes para ajustar y mejorar continuamente las estrategias implementadas

**Fuente:** Cuestionario de Control interno

**Elaborado por:** La Autora

**Tabla 3***Matriz de hallazgo 5*

<b>AUTO1PARTES</b> <b>CONTROL INTERNO</b> <b>CUENTAS POR COBRAR – EVALUACION DE RIESGO</b> <b>HOJA DE HALLAZGO N° 5</b>	
<b>TÍTULO:</b> Insuficiente identificación del riesgo de fraude en la gestión de cuentas por cobrar y créditos vencidos.	
<b>Condición:</b>	<p>La empresa AUTO1PARTES presenta deficiencias en la identificación del riesgo de fraude en el manejo de cuentas por cobrar de créditos vencidos, se observa que no se ha realizado una adecuada identificación y valoración de los posibles esquemas de fraude (interno o externo) que podrían presentarse dentro del proceso de otorgamiento de créditos, registro contable y actividades de recuperación de cartera con más de 90 días de mora.</p>
<b>Criterio:</b>	<p>NORMAS DE CONTABILIDAD N.º 1.- La equidad entre interés opuestos debe ser una preocupación constante en contabilidad puesto que los que se sirven de o utilizan los datos contables pueden encontrarse ante el hecho de que sus intereses particulares se hallen en conflicto(Colegio de Contadores de Cochabamba, s. f.).</p>
<b>Causa:</b>	<p>La falta de procesos estructurados y herramientas específicas para la identificación del riesgo de fraude ha contribuido a la deficiencia en el manejo de cuentas por cobrar de créditos vencidos</p>
<b>Efecto:</b>	<p>Pérdidas económicas derivadas de un fraude no detectado oportunamente en la gestión crediticia y de recuperación de cartera impactando la rentabilidad de AUTO1PARTES</p>
<b>Conclusiones:</b>	<p>La falta de enfoque sistemático en la identificación del riesgo de fraude en el manejo de cuentas por cobrar de créditos vencidos representa una debilidad importante en los controles internos de la empresa. Esta deficiencia compromete la capacidad de la empresa para detectar y prevenir posibles actividades fraudulentas, lo que aumenta su exposición a riesgos financieros y operativos</p>
<b>Recomendaciones:</b>	<p>La empresa debe realizar los siguientes cambios para mitigar el riesgo de fraude en el manejo de cuentas por cobrar de créditos vencidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar los procesos y procedimientos establecidos para la gestión de créditos vencidos para incluir el riesgo de fraude.</li> <li>• Implementar controles internos específicos para mitigar el riesgo de fraude.</li> <li>• Capacitar al personal sobre los riesgos de fraude y cómo identificarlos.</li> </ul>

**Fuente:** Cuestionario de Control interno**Elaborado por:** La Autora

### 4.2.3 Actividades de Control

**Tabla 32**

*Nivel de confianza y riesgo de actividades de control*

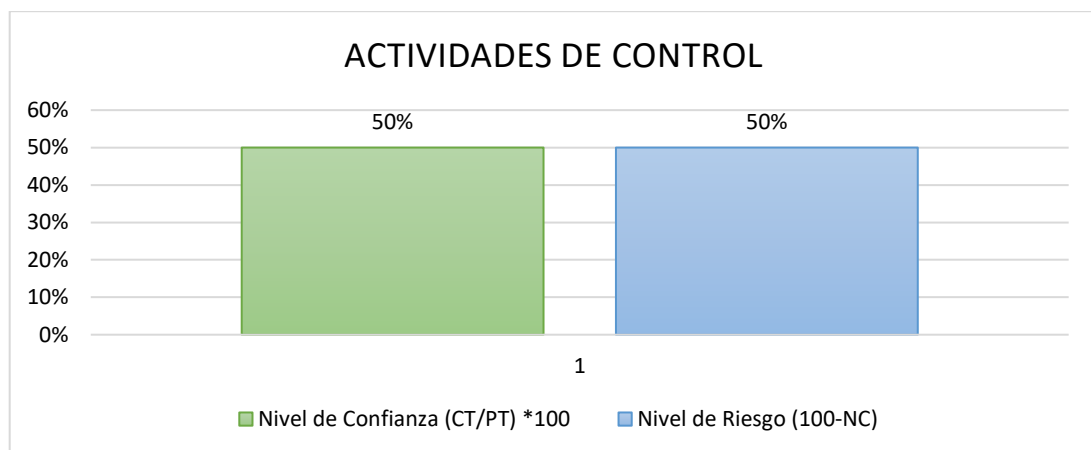
ACTIVIDADES DE CONTROL	
Detalle	Calificación Total
Calificación total	5
Ponderación total	10
Nivel de Confianza (CT/PT) *100	50%
Nivel de Riesgo (100-NC)	50%

Fuente: Cuestionario de Control interno

Elaborado por: La Autora

**Figura 26**

*Nivel de confianza y riesgo de actividades de control*



Fuente: Cuestionario de Control interno

Elaborado por: La Autora

**Análisis:** Según la tabla del componente de actividades de control, se observa un nivel de confianza del 50%, que se considera bajo. Esta baja confianza se deriva de la ausencia de controles automatizados para las cuentas por cobrar, así como la falta de seguimientos y registros periódicos. Por otro lado, el nivel de riesgo del 50% se califica como alto, indicando la presencia de un riesgo significativo en las actividades de control de la empresa. Esto sugiere que los controles internos pueden ser inadecuados o que las implementaciones no se están llevando a cabo correctamente.

**Tabla 33**

*Matriz de hallazgo 6*

<b>AUTO1PARTES</b> <b>CONTROL INTERNO</b> <b>CUENTAS POR COBRAR – ACTIVIDADES DE CONTROL</b> <b>HOJA DE HALLAZGO N° 6</b>	
<b>TÍTULO:</b> Falta de implementación de actividades de control para mitigar riesgos en la gestión de cuentas por cobrar y créditos vencidos.	
<b>Condición:</b>	No existen controles automatizados o manuales diseñados e implementados para los riesgos de mayor criticidad identificados en los procesos de otorgamiento de créditos, registro de transacciones y actividades de recuperación de cartera morosa con más de 120 días
<b>Criterio:</b>	NORMAS DE CONTABILIDAD N.º 1. Mencionan en el “Ejercicio. - las empresas en marcha es necesario medir los resultados de la gestión de tiempo, ya sea para satisfacer razones de administración, legales, fiscales o para cumplir con los compromisos financieros”.
<b>Causa:</b>	La falta de un marco estructurado de control interno y la ausencia de procedimientos claros para la gestión de las cuentas por cobrar y los créditos vencidos han contribuido a la falta de implementación de actividades de control.
<b>Efecto:</b>	La falta de actividades de control efectivas aumenta la exposición de la empresa a riesgos financieros, incluyendo pérdidas por incobrabilidad, deterioro de la liquidez y potencial impacto en la rentabilidad y la reputación
<b>Conclusiones:</b>	La ausencia de actividades de control en la gestión de las cuentas por cobrar y los créditos vencidos representa una debilidad significativa en los controles internos de la empresa. Esto compromete la capacidad de la empresa para gestionar eficazmente sus activos circulantes y mantener un flujo de efectivo adecuado para sus operaciones.
<b>Recomendaciones:</b>	La empresa debe realizar los siguientes cambios para mitigar el riesgo en la gestión de cuentas por cobrar y créditos vencidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar los procesos y procedimientos establecidos para la gestión de cuentas por cobrar y créditos vencidos para incluir actividades de control.</li> <li>• Implementar controles internos específicos para mitigar los riesgos inherentes a este proceso.</li> <li>• Capacitar al personal sobre la importancia de las actividades de control y cómo implementarlas.</li> </ul>

**Fuente:** Cuestionario de Control interno

**Elaborado por:** La Autora

**Tabla 34***Matriz de hallazgo 7*

<b>AUTO1PARTES</b> <b>CONTROL INTERNO</b> <b>CUENTAS POR COBRAR – ACTIVIDADES DE CONTROL</b> <b>HOJA DE HALLAZGO N° 7</b>	
<b>TÍTULO:</b> Ausencia de un sistema automatizado de alertas tempranas ante incrementos atípicos o tendencias adversas en los niveles de morosidad de la cartera o retrasos en los pagos habituales de los clientes.	
<b>Condición:</b>	No existe una herramienta tecnológica implementada ni reglas configuradas para el envío proactivo de notificaciones cuando se presentan variaciones en los comportamientos históricos de pago de los clientes.
<b>Criterio:</b>	Según la NIIF 9 establece el enfoque aplicativo para determinar la estimación de la pérdida crediticia esperada de las cuentas por cobrar comerciales. Este enfoque se basa en evaluar la probabilidad de incumplimiento por parte del deudor, en consonancia con los requisitos establecidos.
<b>Causa:</b>	La ausencia de un sistema de alerta puede atribuirse a la falta de recursos tecnológicos adecuados, así como a la falta de reconocimiento de la importancia de contar con un mecanismo proactivo de detección de riesgos en el área de cuentas por cobrar.
<b>Efecto:</b>	La falta de un sistema de alerta incrementa el riesgo de que la empresa no identifique a tiempo las cuentas en riesgo de impago, lo que puede resultar en problemas de flujo de efectivo, pérdidas financieras y deterioro de la relación con los clientes.
<b>Conclusiones:</b>	La ausencia de un sistema de alerta representa una debilidad significativa en el proceso de gestión de cuentas por cobrar de la empresa. La falta de capacidad para identificar tempranamente cuentas en riesgo de impago limita la capacidad de la empresa para tomar medidas preventivas y mitigar posibles pérdidas financieras.
<b>Recomendaciones:</b>	Las recomendaciones para mejorar la gestión de cuentas por cobrar de la empresa incluyen la implementación de un sistema de alerta automatizado que identifique cuentas en riesgo de impago basado en criterios predefinidos, la definición de criterios claros de activación de alertas, la capacitación del personal en el uso del sistema y la interpretación de las señales de riesgo, así como el seguimiento y evaluación continua del desempeño del sistema para realizar ajustes según sea necesario, garantizando una detección temprana y eficaz de las cuentas en riesgo de impago.

**Fuente:** Cuestionario de Control interno**Elaborado por:** La Autora

**Tabla 35**

*Matriz de hallazgo 8*

<b>AUTO1PARTES</b> <b>CONTROL INTERNO</b> <b>CUENTAS POR COBRAR – ACTIVIDADES DE CONTROL</b> <b>HOJA DE HALLAZGO N° 8</b>	
<b>TÍTULO:</b> Falta de Conciliaciones Periódicas entre Registros Contables y Saldos de Cuentas por Cobrar	
<b>Condición:</b>	No existen registros ni evidencia de que se realicen conciliaciones mensuales entre las cuentas contables por cobrar y los reportes del sistema de facturación con el detalle de la composición de dichos saldos según vigencia de documentos pendientes de cobro.
<b>Criterio:</b>	EL REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO (LORTI) semana en el ART. 46.- Conciliación tributaria. - El exportador tendrá derecho a esta deducción adicional cuando No se emplee como gasto deducible la provisión a cuentas por cobrar
<b>Causa:</b>	La falta de conciliaciones periódicas puede deberse a la falta de procesos establecidos, recursos limitados, y la ausencia de reconocimiento de la importancia de estas conciliaciones en la gestión financiera.
<b>Efecto:</b>	La falta de conciliaciones periódicas aumenta el riesgo de errores en los registros contables y puede conducir a discrepancias en los saldos de cuentas por cobrar, lo que afecta la precisión de los estados financieros y la toma de decisiones empresariales.
<b>Conclusiones:</b>	El mal manejo y ausencia de conciliaciones periódicas entre los saldos de cuentas por cobrar con los registros contables representan una debilidad significativa en los controles internos de la empresa. Esto compromete la precisión y la confiabilidad de la información financiera y puede resultar en decisiones empresariales erróneas.
<b>Recomendaciones:</b>	Para corregir el manejo de cuentas por cobrar se recomienda establecer procedimientos claros y detallados para realizar las conciliaciones entre los registros contables y los saldos de cuentas por cobrar de manera periódica. Es crucial asignar responsabilidades específicas a los miembros del equipo financiero, aprovechar herramientas y software contable para facilitar el proceso de conciliación y garantizar la identificación eficiente de discrepancias. Además, es fundamental establecer un calendario regular de conciliaciones, preferiblemente mensual o trimestral, para mantener actualizada y precisa la información financiera. Estas acciones fortalecerán los controles internos y mejorarán la exactitud y la integridad de los datos financieros de la empresa.

**Fuente:** Cuestionario de Control interno

**Elaborado por:** La Autora

**Tabla 36**

*Matriz de hallazgo 9*

<b>AUTO1PARTES</b>	
<b>CONTROL INTERNO</b>	
<b>CUENTAS POR COBRAR – ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	
<b>HOJA DE HALLAZGO N° 9</b>	
<b>TÍTULO:</b> Ausencia de documentación de acuerdos alcanzados por escrito	
<b>Condición:</b>	La empresa carece de documentación formal o acuerdos por escrito para respaldar las transacciones financieras, acuerdos comerciales y compromisos alcanzados. No se cuenta con documentación o contratos firmados que formalicen las condiciones de crédito otorgadas a los clientes de la empresa.
<b>Criterio:</b>	Las políticas contables requieren que las cuentas por cobrar y créditos otorgados estén fundamentados en acuerdos formales firmados con los clientes que establezcan los términos, plazos, intereses y garantías de los créditos.
<b>Causa:</b>	No existen procedimientos para documentar formalmente los créditos otorgados a clientes. No hay seguimiento y gestión de cobro periódico sobre los saldos vencidos.
<b>Efecto:</b>	La ausencia de documentación adecuada aumenta el riesgo de malentendidos, disputas legales, y pérdida de evidencia para auditorías internas y externas. Además, puede socavar la transparencia y la integridad en las operaciones comerciales.
<b>Conclusiones:</b>	La carencia de documentación o acuerdos por escrito representa una debilidad significativa en los procesos de control interno de la empresa, lo que compromete la integridad y la transparencia de sus operaciones financieras y comerciales
<b>Recomendaciones:</b>	Las recomendaciones se centran en fortalecer los procesos de documentación de la empresa. Esto implica establecer políticas claras para documentar transacciones financieras y acuerdos, proporcionar capacitación al personal para garantizar el cumplimiento de los procedimientos, estandarizar formatos y plantillas para una mejor consistencia y claridad en la información, y llevar a cabo revisiones regulares para mantener actualizada la documentación. Estas acciones contribuirán a mejorar la transparencia, la integridad y la eficiencia en las operaciones comerciales y financieras de la empresa.

**Fuente:** Cuestionario de Control interno

**Elaborado por:** La Autora

**Tabla 37**

*Matriz de hallazgo 10*

<b>AUTO1PARTES</b> <b>CONTROL INTERNO</b> <b>CUENTAS POR COBRAR – ACTIVIDADES DE CONTROL</b> <b>HOJA DE HALLAZGO N° 10</b>	
<b>TÍTULO:</b> Ausencia de evaluaciones para establecer provisiones de cuentas incobrables	
<b>Condición:</b>	<p>Se detectó que la empresa AUTO1PARTES no realiza evaluaciones y análisis regulares para determinar la necesidad de establecer provisiones por posibles cuentas incobrables. Según los registros contables, la empresa tiene cuentas por cobrar con morosidad por más de 90 sin presentar movimientos de cobro o abonos en los últimos 3 meses</p>
<b>Criterio:</b>	<p>BASE LEGAL PARA DAR DE BAJA A LAS CUENTAS POR COBRAR. -Para proceder dar de baja documentos o cuentas por cobrar se tomará como base legal el artículo 28, numeral 3 del reglamento para la aplicación ley orgánica de régimen tributario que señala lo siguiente: Eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo al valor de deterioro acumulado y la parte no cubierta con carga a los resultados del ejercicio.</p>
<b>Causa:</b>	<p>La ausencia de evaluaciones regulares puede ser atribuida a la falta de procedimientos establecidos, recursos limitados, o falta de conocimiento sobre la importancia de establecer provisiones adecuadas</p>
<b>Efecto:</b>	<p>La falta de evaluaciones regulares para establecer provisiones por cuentas incobrables puede llevar a una representación inexacta de la salud financiera de la empresa, impactando negativamente en la rentabilidad, la liquidez y la toma de decisiones.</p>
<b>Conclusiones:</b>	<p>La falta de evaluaciones periódicas para establecer provisiones por cuentas incobrables representa una debilidad significativa en los procesos contables y financieros de AUTO1PARTES, lo que compromete la integridad de su información financiera.</p>
<b>Recomendaciones:</b>	<p>Para mejorar la gestión de cuentas incobrables, se recomienda implementar procedimientos claros y sistemáticos de evaluación basados en criterios financieros y de riesgo, asignar responsabilidades específicas para realizar evaluaciones periódicas y cálculos de provisiones, proporcionar capacitación sobre principios contables y mejores prácticas, y establecer un sistema de monitoreo continuo para garantizar la precisión y oportunidad en el manejo de cuentas incobrables. Estas acciones contribuirán a una gestión más eficiente y precisa de las provisiones por cuentas incobrables en la empresa.</p>

**Fuente:** Cuestionario de Control interno

**Elaborado por:** La Autora

#### 4.2.4 Información y Comunicación

**Tabla 38**

*Nivel de confianza y riesgo de información y comunicación*

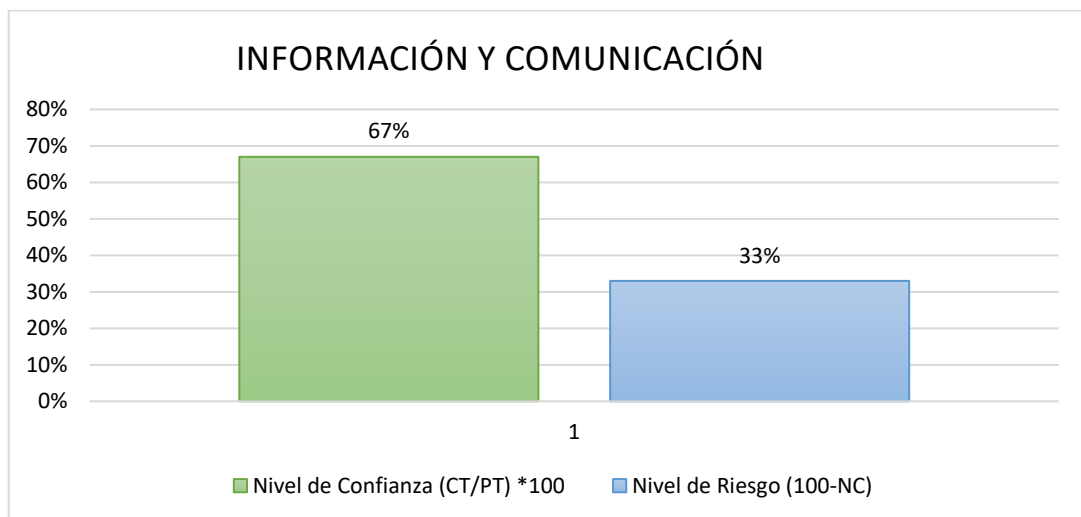
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
Detalle	Calificación Total
Calificación total	6
Ponderación total	9
Nivel de Confianza (CT/PT) *100	67%
Nivel de Riesgo (100-NC)	33%

Fuente: Cuestionario de Control interno

Elaborado por: La Autora

**Figura 27**

*Nivel de confianza y riesgo de información y comunicación*



Fuente: Cuestionario de Control interno

Elaborado por: La Autora

**Análisis:** En el componente de información y comunicación la empresa AUTO1PARTES ha obtenido una calificación total del 6 y una ponderación de 9. El nivel de confianza se determinó del 67%, con un desempeño moderado en cuanto a la gestión de información y comunicación, se recomienda realizar revisiones periódicas e identificar y ajustar controles internos según sea necesario. El nivel de riesgo refleja el 33% indicando que existe un riesgo moderado.

**Tabla 39**

*Matriz de hallazgo 11*

<b>AUTO1PARTES</b> <b>CONTROL INTERNO</b> <b>CUENTAS POR COBRAR – INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> <b>HOJA DE HALLAZGO N° 11</b>	
<b>TÍTULO:</b> Ausencia de fechas de vencimiento, términos de pago y otros datos relevantes en las facturas	
<b>Condición:</b>	Durante nuestro estudio a las facturas de venta, observamos que estas no especifican datos importantes como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fechas de vencimiento de la factura</li> <li>• Plazos otorgados para el pago</li> <li>• Formas de pago aceptadas</li> <li>• Políticas de devoluciones y cambios</li> </ul>
<b>Criterio:</b>	NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA ANTICIPOS DE FONDOS Y CUENTAS POR COBRAR 240.- Sirven para obtener información actualizada que permitan realizar el cobro oportuno de valores y determinar la morosidad y fecha de caducidad.
<b>Causa:</b>	La falta de detalles en las facturas puede deberse a procesos deficientes de emisión de facturas, falta de atención a los requisitos de documentación.
<b>Efecto:</b>	La ausencia de detalles en las facturas causa retrasos en los pagos, confusiones en los términos de pago y dificultades en la conciliación de cuentas, lo que afecta negativamente la gestión financiera y las relaciones con los clientes.
<b>Conclusiones:</b>	La carencia de detalles en las facturas representa una debilidad en los procesos de facturación de la empresa, lo que puede resultar en problemas de cumplimiento, pérdida de ingresos y deterioro de la satisfacción del cliente.
<b>Recomendaciones:</b>	Se recomienda realizar una revisión exhaustiva de los procesos de emisión de facturas para identificar áreas de mejora y garantizar la inclusión de todos los detalles relevantes, además de proporcionar capacitación al personal sobre la importancia de la precisión en las facturas y los requisitos legales. Asimismo, es fundamental establecer un proceso de supervisión regular para garantizar el cumplimiento de los estándares de emisión de facturas y la inclusión adecuada de información relevante. Estas acciones mejorarán la eficiencia y la precisión del proceso de facturación de la empresa.

**Fuente:** Cuestionario de Control interno

**Elaborado por:** La Autora

**Tabla 40.**

*Matriz de hallazgo 12*

<b>AUTOIPARTES</b>	
<b>CONTROL INTERNO</b>	
<b>CUENTAS POR COBRAR – INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	
<b>HOJA DE HALLAZGO N° 12</b>	
<b>TÍTULO:</b> Falta de comunicación de los resultados del seguimiento a créditos vencidos al área de cobranzas	
<b>Condición:</b>	Se ha identificado una falta de comunicación de los resultados del seguimiento de créditos vencidos a los responsables del departamento de cobranza en la empresa
<b>Criterio:</b>	Las Normas de Control Interno 404-10 Sistemas de información computarizados y comunicación de la deuda establecen que el organismo encargado de gestionar la deuda deberá contar con un sistema informático adaptado a sus requisitos. Esto se logrará mediante la eficiente utilización de recursos y la implementación de políticas previas que aborden el soporte técnico, mantenimiento y seguridad del sistema.
<b>Causa:</b>	No se tiene un proceso formalmente definido de comunicación de los resultados de dicho seguimiento al área encargada de las cobranzas.
<b>Efecto:</b>	La falta de comunicación de los resultados del seguimiento de créditos vencidos puede conducir a retrasos en la acción de cobranza, pérdida de oportunidades para recuperar deudas pendientes, y una gestión ineficiente de la cartera de cuentas por cobrar.
<b>Conclusiones:</b>	La falta de comunicación efectiva de los resultados del seguimiento de créditos vencidos a los responsables de la cobranza representa una debilidad significativa en los procesos de gestión de cuentas por cobrar de la empresa, lo que puede impactar negativamente en la liquidez y la salud financiera general.
<b>Recomendaciones:</b>	Se recomienda establecer canales formales de comunicación entre los equipos de seguimiento de créditos vencidos y el departamento de cobranza para compartir información de manera oportuna, además de brindar capacitación sobre la importancia de la comunicación efectiva en la gestión de cuentas por cobrar. Es esencial definir procesos claros para la transmisión de resultados, garantizando precisión y puntualidad en la entrega de información, y establecer mecanismos de monitoreo continuo para asegurar la eficacia de los canales establecidos y realizar ajustes según sea necesario. Estas acciones mejorarán la coordinación y eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar, contribuyendo a una mejor salud financiera de la empresa.

**Fuente:** Cuestionario de Control interno

**Elaborado por:** La Autora

**Tabla 41**

*Matriz de hallazgo 13*

<b>AUTOIPARTES</b> <b>CONTROL INTERNO</b> <b>CUENTAS POR COBRAR – INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> <b>HOJA DE HALLAZGO N° 13</b>	
<b>TÍTULO:</b> Escaso Mantenimiento en la Actualización de Registros de Clientes	
<b>Condición:</b>	Se ha observado un escaso mantenimiento en la actualización de los registros de clientes, lo que incluye la falta de actualización de cambios en la información de contacto y condiciones de crédito.
<b>Criterio:</b>	Según las Normas de Control Interno 401-05 Documentación de respaldo y su archivo. - el designado establecerá procedimientos para asegurar la existencia, custodia y conservación de un archivo físico y/o digital con la documentación requerida, organizado de forma secuencial y cronológica, en cumplimiento con la normativa.
<b>Causa:</b>	La falta de mantenimiento adecuado puede atribuirse a la ausencia de procesos establecidos para la actualización de registros, la falta de asignación de responsabilidades claras, o la falta de conciencia sobre la importancia de la actualización de la información de los clientes.
<b>Efecto:</b>	El escaso mantenimiento en la actualización de los registros de clientes puede resultar en comunicaciones ineficientes, dificultades en la gestión de créditos y cobranzas, así como en una mayor exposición a riesgos crediticios y operativos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida de contacto y seguimiento con clientes</li> <li>• Riesgo crediticio por no ajustar límites y condiciones</li> <li>• Ineficiencias en procesos de venta y cobranza</li> </ul>
<b>Conclusiones:</b>	La falta de actualización de los registros de clientes representa una debilidad en los procesos de gestión de datos de la empresa, lo que puede afectar la eficiencia operativa y la calidad del servicio al cliente.
<b>Recomendaciones:</b>	Se recomienda establecer procedimientos claros y regulares para la actualización de los registros de clientes, especificando responsabilidades y procedimientos de recopilación y mantenimiento de información. Se sugiere para actualizar periódicamente la información de los clientes, especialmente en cuanto a cambios en la información de contacto y condiciones de crédito. Es fundamental proporcionar capacitación al personal sobre la importancia de mantener registros precisos y actualizados, así como sobre los procedimientos para realizar actualizaciones de manera efectiva. Se aconseja realizar auditorías periódicas de los registros de clientes para identificar áreas de mejora y asegurar el cumplimiento de los procedimientos establecidos, lo que contribuirá a una gestión más eficiente y precisa de la información de los clientes.

**Fuente:** Cuestionario de Control interno

**Elaborado por:** La Autora

#### 4.2.5 Supervisión

**Tabla 42**

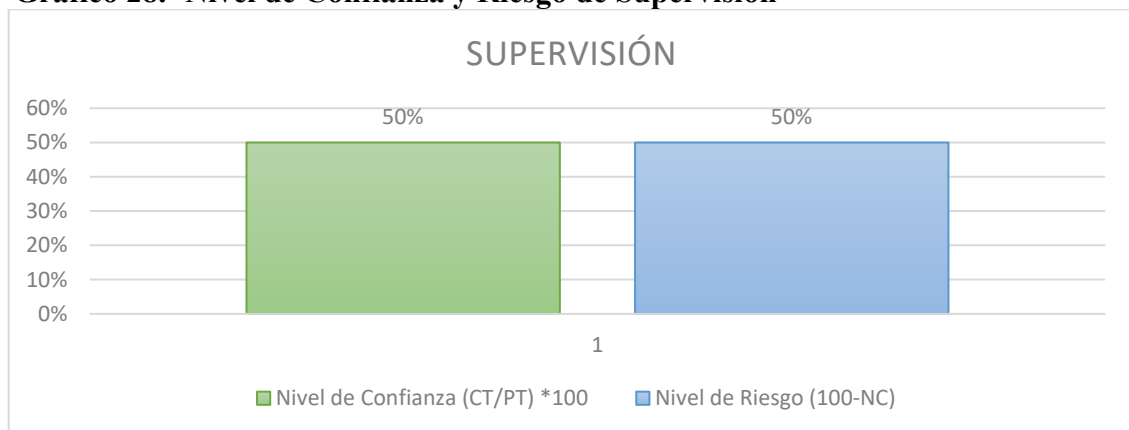
*Nivel de confianza y riesgo de supervisión*

SUPERVISIÓN	
Detalle	Calificación Total
Calificación total	2
Ponderación total	4
Nivel de Confianza (CT/PT) *100	50%
Nivel de Riesgo (100-NC)	50%

**Fuente:** Cuestionario de Control interno

**Elaborado por:** La Autora

**Gráfico 28.- Nivel de Confianza y Riesgo de Supervisión**



**Fuente:** Cuestionario de Control interno

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis:** En la tabla del componente de supervisión, muestra el nivel de confianza de la empresa refleja un porcentaje del 50%, considerado bajo, debido a que la falta de análisis de los resultados de la cobranza lo que genera este resultado. Por otro lado, el nivel de riesgo refleja un porcentaje del 50%, lo que podría resultar problemas potenciales en la gestión de riesgos por la falta de medidas correctivas para mitigar las deficiencias encontradas. Se recomienda implementar un sistema para analizar la cobranza, tomar medidas correctivas y continuar evaluando las deficiencias en términos de su impacto en los objetivos del proceso.

**Tabla 4***Matriz de hallazgo 14*

<b>AUTO1PARTES</b> <b>CONTROL INTERNO</b> <b>CUENTAS POR COBRAR – SUPERVISION</b> <b>HOJA DE HALLAZGO N° 14</b>	
<b>TÍTULO:</b> No se realizan análisis de los resultados de la cobranza.	
<b>Condición:</b>	En el área de Crédito y Cobranzas no realiza un análisis formal del desempeño y resultados de la gestión de cobranza sobre la cartera de clientes de la compañía. No existen informes periódicos o indicadores que analicen la eficiencia de los procesos de cobranzas en función a las metas establecida
<b>Criterio:</b>	Según las Normas de Control Interno 401-04 referentes a la supervisión, los directivos de la organización deben implementar mecanismos de supervisión de los procesos y operaciones. Estos procedimientos deben ser documentados y comunicados mediante sistemas informáticos diseñados específicamente por la entidad.
<b>Causa:</b>	La falta de análisis de los resultados de la cobranza puede deberse a la falta de procedimientos establecidos, la ausencia de recursos dedicados a esta tarea, o la falta de reconocimiento sobre la importancia de la revisión de los resultados de la cobranza.
<b>Efecto:</b>	La ausencia de análisis de los resultados de la cobranza puede conducir a una falta de comprensión sobre la eficacia de las estrategias de cobro, la incapacidad para identificar áreas de mejora y la pérdida de oportunidades para optimizar los procesos de recuperación de deudas.
<b>Conclusiones:</b>	La falta de análisis de los resultados de la cobranza representa una debilidad en los procesos de gestión financiera de la empresa, lo que puede afectar negativamente la liquidez y la salud financiera general.
<b>Recomendaciones :</b>	Se recomienda establecer procedimientos claros y regulares para realizar análisis periódicos de los resultados de la cobranza, asignando responsabilidades específicas y determinando la frecuencia de los análisis. Además, es crucial designar personal responsable de llevar a cabo estos análisis y proporcionar los recursos necesarios para su ejecución efectiva. Se aconseja implementar herramientas y sistemas que faciliten la recopilación y el análisis de datos de cobranza, permitiendo una evaluación precisa y detallada de los resultados. Con base en estos análisis, es fundamental tomar medidas correctivas y ajustar las estrategias de cobranza según sea necesario para mejorar la eficacia y eficiencia del proceso de recuperación de deudas. Estas acciones contribuirán a optimizar la gestión de la cobranza y a maximizar los resultados financieros de la empresa.

**Fuente:** Cuestionario de Control interno**Elaborado por:** La Autora

**Tabla 44***Matriz de hallazgo 15*

<b>AUTO1PARTES</b> <b>CONTROL INTERNO</b> <b>CUENTAS POR COBRAR – SUPERVISION</b> <b>HOJA DE HALLAZGO N° 15</b>	
<b>TÍTULO:</b> Ausencia de Acciones Correctivas para Mitigar las Deficiencias Encontradas	
<b>Condición:</b>	Se ha identificado una ausencia de acciones correctivas para abordar las deficiencias encontradas en los procesos operativos de la empresa.
<b>Criterio:</b>	Las Normas de Control Interno 200-02 sobre Administración estratégica establecen que los planes operativos desglosarán el plan plurianual e incluirán objetivos, indicadores, metas, programas, proyectos y actividades para el año. Este documento debe estar alineado con el presupuesto para realizar lo planificado según los recursos disponibles.
<b>Causa:</b>	La falta de acciones correctivas puede deberse a una falta de protocolos establecidos para abordar deficiencias, una falta de seguimiento por parte de la dirección, o una falta de recursos asignados para la implementación de mejoras.
<b>Efecto:</b>	La ausencia de acciones correctivas puede conducir a la persistencia de deficiencias operativas, un aumento en los riesgos empresariales, una disminución en la eficiencia y la productividad, y una falta de cumplimiento con los estándares regulatorios.
<b>Conclusiones:</b>	La falta de acciones correctivas representa una debilidad significativa en la gestión de procesos de la empresa, lo que puede afectar negativamente su desempeño operativo y su capacidad para alcanzar sus objetivos estratégicos.
<b>Recomendaciones:</b>	Se recomienda establecer protocolos claros y detallados para abordar deficiencias en los procesos operativos, asignando responsables específicos y plazos para su implementación. Además, se insta a fomentar una cultura de mejora continua, incentivando la participación de los empleados en la identificación de mejoras y la implementación de soluciones innovadoras. Es crucial establecer mecanismos de monitoreo y evaluación para medir el impacto de las acciones correctivas y realizar ajustes según sea necesario, lo que permitirá a la empresa mejorar constantemente su desempeño y adaptarse eficazmente a los cambios del entorno empresarial.

**Fuente:** Cuestionario de Control interno**Elaborado por:** La Autora

## Analisis General de la Evaluación del Control Interno a la Empresa AUTO1ARTES

**Tabla 45**

*Detalle de Resultados de la Evaluación de Control Interno*

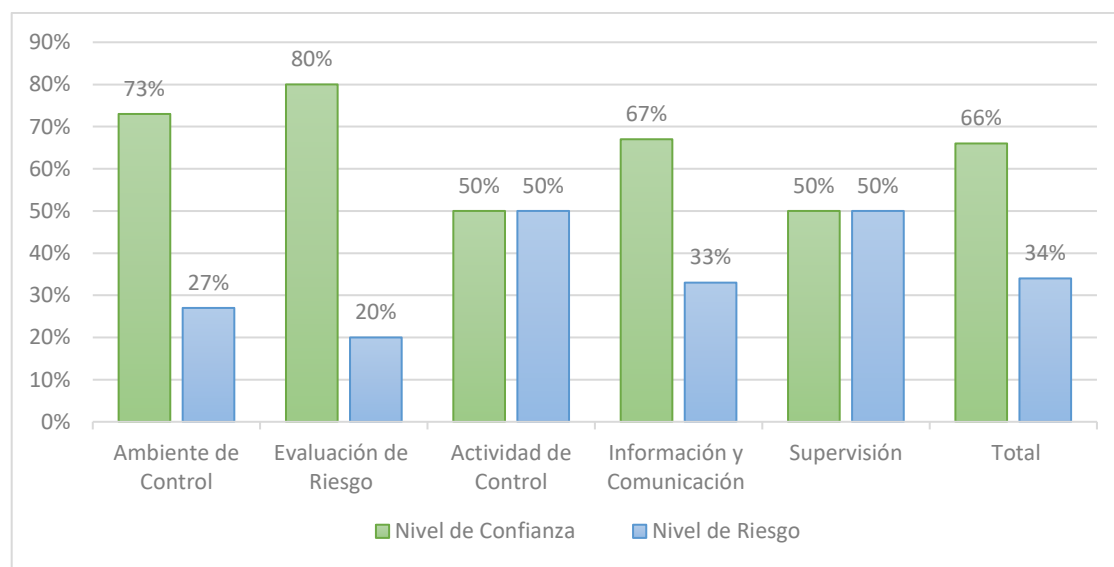
Componentes	Clasificación Total	Ponderación Total	Nivel de Confianza		Nivel de Riesgo	
			Porcentaje	Nivel	Porcentaje	Nivel
			<b>Ambiente de Control</b>	8	11	73%
<b>Evaluación de Riesgo</b>	8	10	80%	Alto	20%	Bajo
<b>Actividades de Control</b>	5	10	50%	Bajo	50%	Alto
<b>Información y Comunicación</b>	6	9	67%	Medio	33%	Medio
<b>Supervisión</b>	2	4	50%	Bajo	50%	Alto
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>44</b>	<b>66%</b>	<b>Medio</b>	<b>34%</b>	<b>Medio</b>

Fuente: Cuestionario de Control interno

Elaborado por: La Autora

**Figura 29.-**

*Resultados de la Evaluación de Control Interno*



Fuente: Cuestionario de Control interno

Elaborado por: La Autora

**Análisis:** En el resumen del cuestionario de control interno componente COSO I, se determinó que el nivel de confianza total es moderado, representando un 66%, mientras que el nivel de riesgo es moderado, abarcando el 34% restante.

Los análisis detallados sobre los diferentes componentes del control interno en AUTO1PARTES revelan un panorama mixto en cuanto a la confianza y el riesgo asociados con la gestión financiera y operativa de la empresa. En términos generales, se observa que el nivel de confianza varía entre moderado y alto en algunos aspectos, como el ambiente de control y la gestión de riesgos, mientras que, en otros, como las actividades de control y la supervisión, es más bajo. Se identifican deficiencias significativas, como la Falta de capacitaciones periódicas en ética y valores, falta de controles automatizados, escaso mantenimiento en la actualización de registros de clientes, seguimientos periódicos y análisis exhaustivos de los resultados de la cobranza, Ausencia de evaluaciones para establecer provisiones de cuentas incobrables lo que sugiere un riesgo considerable en la integridad de las cuentas por cobrar y los estados financieros en general. Se recomienda encarecidamente a AUTO1PARTES que tome medidas correctivas inmediatas, incluyendo capacitaciones del personal, implementación de controles automatizados, revisiones periódicas y análisis exhaustivos de los procesos de cobranza, para fortalecer su sistema de control interno y mitigar los riesgos asociados con la gestión financiera. Es esencial que la empresa identifique las áreas específicas que requieren mejoras y tome acciones concretas para fortalecer su gestión de riesgos y mejorar la eficacia de los controles internos. En última instancia, la implementación de un sistema robusto para analizar la cobranza, tomar medidas correctivas y evaluar continuamente las deficiencias será crucial para asegurar el cumplimiento de los objetivos

del proceso y garantizar la integridad y confiabilidad de los estados financieros de la empresa.

#### **4.2.6 Discusión del objetivo específico 2**

En el transcurso de esta investigación, se han identificado deficiencias significativas en la gestión contable de las cuentas por cobrar de acuerdo con el análisis realizado a través del cuestionario de evaluación de control interno, el cual aborda cinco componentes clave. Los resultados revelaron un nivel de riesgo elevado y una confianza limitada en la gestión de las cuentas por cobrar, atribuible a políticas y procedimientos insuficientes. Además, se observó la falta de comunicación efectiva sobre actividades de cobranza a los clientes.

Asimismo, se constató que la Empresa AUTIPARTES no está aplicando las Normas Internacionales de Información Financiera para las pequeñas y medianas empresas, específicamente en lo concerniente a la sección 11 sobre instrumentos financieros básicos para evaluar el deterioro de las cuentas por cobrar. Esta sección aborda aspectos cruciales como la evaluación del deterioro, la presencia de evidencia objetiva y la metodología de evaluación. La implementación de estas normativas permitiría una gestión más eficaz para recuperar las cuentas por cobrar de manera adecuada.

(Castañeda Vélez, 2021) en su tesis titulada **“CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBARAR Y SU INSIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA BARZAM S.A”**. Menciona que se debe establecer revisiones mensuales de cartera para conciliar los estados de cuentas y poder aplicar estrategias en caso de observar una posible morosidad de los clientes como otorgar descuentos por pronto pago antes que la factura se venza o acciones que la administración considere oportunas, de esta manera existe la posibilidad de obtener ingresos antes dl tiempo estimado.

(Morante Carriel, 2018) en su tesis titulada **“CONTROL INTERNO AL PROCESO DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERARIVA DE AHORRO Y CREDITO FUTURO LAMANENSE, CANTON LA MANA PERIODO 2018-2019”**. Con la elaboración de un plan de capacitación continua para el área de negocios con el fin de expandir los conocimientos del personal en cuanto a las políticas de créditos, análisis de crédito, procedimiento crediticio, gestión de cobranza y atención al cliente, con el objetivo de brindar un mejor servicio y proteger a la cooperativa del riesgo de no pago de los créditos.

(Rodriguez Espinoza, 2019) menciona en su tesis titulada **“EL CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBARAR DE LA EMPRESA GFORCE ELECTONIC S.A.C EN EL PERIODO 2017”**. Establecer los lineamientos generales y políticas de Créditos y Cobranzas, que permitan orientar la gestión de créditos y cobranzas, asimismo, el encargado del área de cuentas por cobrar entregará semanalmente informes sobre actividades y/o anomalías que puedan ocurrir en el área. A su vez, se recomienda que se establezcan indicadores de gestión de las cuentas por cobrar, elaborándose un reporte mucho más claro que permita observar la antigüedad de los saldos, las deudas clasificadas por fecha vencimiento, generándose de esta manera una macro de datos útil, importante y confiable para que la Gerencia pueda tomar decisiones.

#### **4.3 NIVEL DE MOROSIDAD DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA AUTO1PARTES, CANTÓN SANTO DOMINGO, AÑO 2022**

La morosidad en las cuentas por cobrar puede tener un impacto significativo en la liquidez y la rentabilidad de la empresa, así como en su capacidad para financiar sus operaciones y proyectos futuros. En este contexto, es fundamental analizar detalladamente el nivel de

morosidad de las cuentas por cobrar, identificar las causas subyacentes y desarrollar estrategias efectivas para su gestión y reducción. Este análisis desea crear visión clara de la capacidad de la empresa para manejar los riesgos crediticios para la toma de decisiones informadas sobre políticas de crédito y gestión de cuentas por cobrar, de una manera financiera y operativa, permitiendo a AUTO1PARTES mejorar su flujo de efectivo, optimizar sus créditos y cobranzas, y fortalecer su posición competitiva en el mercado.

El análisis del nivel de morosidad proporciona a AUTO1PARTES, la información valiosa sobre la salud financiera de la empresa y su capacidad para administrar riesgos crediticios. Permite identificar patrones de comportamiento de pago, tendencias de morosidad y áreas problemáticas que requieren intervención. Además, facilita la evaluación de la efectividad de las políticas de crédito y la necesidad de ajustes o mejoras en los procedimientos de cobranza y seguimiento.

#### **4.3.1 Detalle de las formas de venta de la Empresa AUTO1PARTES**

En el siguiente cuadro se presenta la información sobre las ventas mensuales al contado y a crédito de la empresa AUTO1PARTES durante el año 2022, según la base de datos proporcionada.

**Tabla 46.**

*Forma de venta de la Empresa AUTOIPARTES en el año 2022*

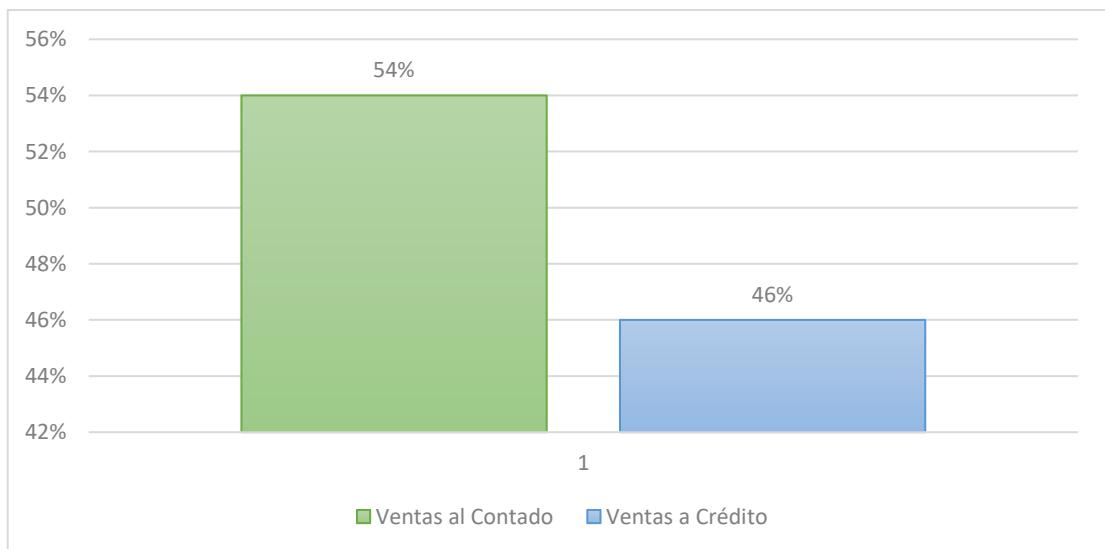
<b>REPORTE DE VENTAS AÑO 2022</b>			
<b>Mes</b>	<b>Ventas al Contado</b>	<b>Ventas a Crédito</b>	<b>TOTAL</b>
Enero	48305.8	32611.19	80916.99
Febrero	49410.56	28470.88	77881.44
Marzo	57281.89	42398.17	99680.06
Abril	65075.67	55566.99	120642.66
Mayo	61988.22	67466.25	129454.47
Junio	66420.42	39672.4	106092.82
Julio	65814.42	72633.88	138448.3
Agosto	72012.26	50326.68	122338.94
Septiembre	63520.46	74062.66	137583.12
Octubre	68155.86	56201.97	124357.83
Noviembre	63967.96	56079.48	120047.44
Diciembre	59003.94	50122.56	109126.5
<b>Total</b>	<b>740957.46</b>	<b>625613.11</b>	<b>1366570.57</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>54%</b>	<b>46%</b>	<b>100%</b>

Fuente: AUTOIPARTES

Elaborado por: La Autora

**Figura 30.-**

*Forma de venta de la Empresa AUTOIPARTES en el año 2022*



Fuente: AUTOIPARTES

Elaborado por: La Autora

**Análisis.** - Como se aprecia en la Tabla N° 46 y Figura N°30, las ventas que realizó la empresa el año 2022, el porcentaje del 46% es a crédito y el 54% a contado, por lo tanto, se observó que la empresa está realizando más ventas al contado pero la diferencia es mínima con un 7%, la empresa debe contar con un buen manejo de políticas de ventas al crédito, para no tener problemas de liquidez en el futuro.

#### 4.3.2 Ventas al crédito mensuales año 2022

Basándonos en la información proporcionada en la tabla a continuación, se presenta la información sobre el volumen de ventas mensuales a crédito de la Empresa AUTO1PARTES durante el año 2022.

**Tabla 47.**

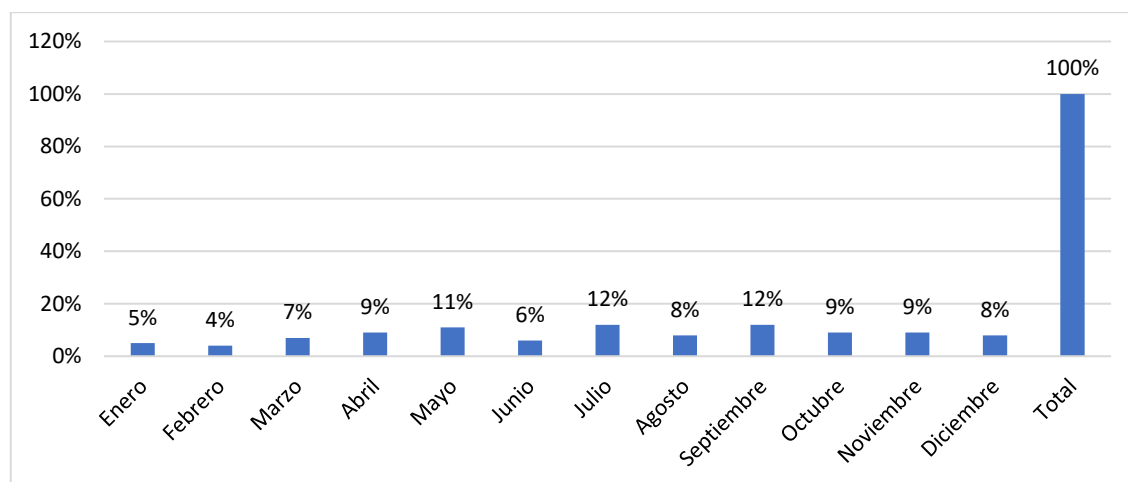
*Ventas al crédito mensuales año 2022*

<b>VENTAS AL CRÉDITO MENSUALES AÑO 2022</b>		
<b>Mes</b>	<b>Ventas a Crédito</b>	<b>%</b>
Enero	32611.19	5%
Febrero	28470.88	4%
Marzo	42398.17	7%
Abril	55566.99	9%
Mayo	67466.25	11%
Junio	39672.4	6%
Julio	72633.88	12%
Agosto	50326.68	8%
Septiembre	74062.66	12%
Octubre	56201.97	9%
Noviembre	56079.48	9%
Diciembre	50122.56	8%
<b>Total</b>	<b>625613.11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** AUTO1PARTES  
**Elaborado por:** La Autora

**Figura 31**

*Ventas al crédito mensuales año 2022*



**Fuente:** AUTO1PARTES  
**Elaborado por:** La Autora

**Análisis.** - Como se observa en la Tabla N° 47 y Figura N° 31, las ventas mensuales que realiza la Empresa AUTO1PARTES, en el año 2022, con mayor porcentaje de venta a crédito, son los meses de Julio y Septiembre con 12% y Mayo con 11% respectivamente, Y los meses con menor porcentaje de venta a crédito están entre Enero con el 5%, febrero 4%, Junio 6% y Marzo con el 7%.

#### 4.3.3 Índice de morosidad de cuentas por cobrar de AUTO1PARTES

En el siguiente cuadro se puede observar el riesgo por fatal de cobro de la cartera morosa.

**Tabla 48.**

*Índice de morosidad*

Periodos	Total, de Ventas	Total de Ventas a Crédito	Total Cuentas por Cobrar	Índice de Morosidad %
2021	1014501.55	430107.96	62927.3	14.63
2022	1366570.57	625613.11	70679.67	11.30

**Fuente:** AUTO1PARTES  
**Elaborado por:** La Autora

**Análisis.** - Después de analizar el saldo de las cuentas por cobrar desde 2021 Y 2022, se ha observado que el índice de morosidad con respecto al total de las ventas a crédito oscila entre el 14,63 en el 2021 y el 11.30 en el 2022 de importes pendientes de cobro. Además, la empresa no ha aplicado la provisión y el correctivo correspondientes según los principios contables de medición y presentación, a pesar del tiempo transcurrido.

#### 4.3.4 Ratios de cuentas por cobrar

Para analizar el manejo de cuentas por cobrar se consideró aplicar las ratios de gestión que permitan medir la eficiencia de la empresa respecto a sus activos exigibles.

##### a). Rotación de cuentas por cobrar (días)

**Tabla 49**

*Rotación de cuentas por cobrar (días) 2021-2022*

<b>anual</b>	<b>Ventas a crédito</b>	<u>625613.11</u>	8.85
	<b>Cuentas por cobrar</b>	70679.67	
<b>2022</b>		<u>360,00</u>	<b>40.67</b> días
		8.85	
<b>anual</b>	<b>Ventas a crédito</b>	430107.96	6.83
	<b>Cuentas por cobrar</b>	62927.30	
<b>2021</b>		<u>360,00</u>	<b>52.67</b> días
		6.83	

**Fuente:** AUTO1PARTES  
**Elaborado por:** La Autora

**Análisis.** - Según los datos presentados en la tabla N°49, se analiza la comparación de la rotación de cuentas por cobrar (en días) entre los años 2021 y 2022. Se observa que la Empresa AUTO1PARTES ha logrado mejorar su capacidad para convertir sus cuentas por cobrar en efectivo, lo que permite determinar el tiempo aproximado que transcurre para que estas cuentas se conviertan en liquidez. En el año 2021, AUTO1PARTES

tardaba un promedio de 52 días en cobrar, mientras que en el año 2022 este período se ha reducido a 40 días.

**b). Rotación de cuentas por cobrar (anual) 2021-2022**

**Tabla 50**

*Rotación de cuentas por cobrar (anual) 2021-2022*

<b>Ratios</b>	<b>Aplicación</b>	<b>2021</b>	<b>Aplicación</b>	<b>2022</b>
Ventas Netas	1014501.55	16.12	1366570.57	19.33
Cuentas por Cobrar Promedio	62927.30		70679.67	

**Fuente:** AUTO1PARTES  
**Elaborado por:** La Autora

**Análisis.** – De acuerdo a la tabla N° 49 evalúa la comparación de la rotación de cuentas por cobrar (anual) del año 2021-2022 obteniendo como resultado para el año, en base a este indicador promedio convierte 16.12 veces sus cuentas por cobrar en efectivo, por lo que tiene una rotación de cartera con un periodo promedio de cobro prolongado aumentado en relacion al año 2022 con el 19.33.

**4.3.5 Detalle de las cuentas por cobrar acumuladas por año**

Tomando la base de datos proporcionados, se detalle el desglose de las cuentas por cobrar acumuladas de la empresa AUTO1PARTES durante el año 2022.

**Tabla 51**

*Detalla de las cuentas por cobrar acumuladas por año*

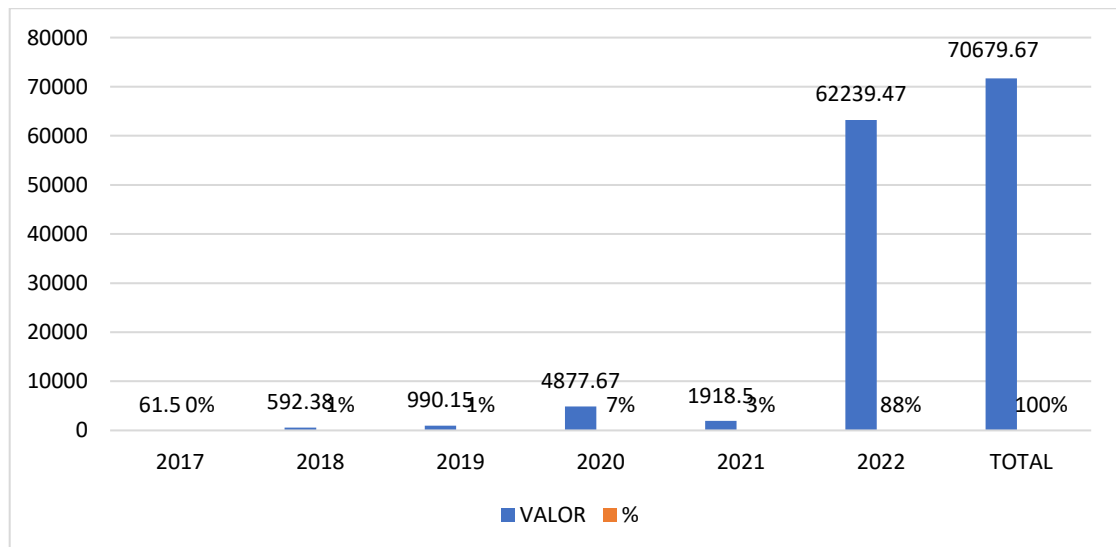
<b>DETALLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR</b>		
<b>PERIODO</b>	<b>VALOR</b>	<b>%</b>
2017	61.5	0%
2018	592.38	1%
2019	990.15	1%
2020	4877.67	7%
2021	1918.5	3%
2022	62239.47	88%
<b>TOTAL</b>	<b>\$70679.67</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** AUTO1PARTES

**Elaborado por:** La Autora

**Figura 32**

*Análisis de las cuentas por cobrar acumuladas por año*



**Fuente:** AUTO1PARTES

**Elaborado por:** La Autora

Tras analizar la evaluación de las cuentas por cobrar comerciales según la Tabla N° 51 y el Gráfico N°32, se observa que se mantienen saldos pendientes de años previos (2017 a 2021) por un total de 70679.67. Este análisis refleja que en el año 2022, el monto de crédito extendido es significativamente mayor en comparación con los años anteriores, con un aumento del 88%, alcanzando la cifra de \$63239.47.

**a) Antigüedad de Cartera**

**Tabla 52**

*Detalle de cuentas por cobrar en días vencidos*

<b>ANTIGÜEDAD DE CARTERA</b>	
NO VENCIDAS	15202.34
1-30 días:	20128.73
31-60 días	12044.68
61-90 días:	4639.13
91-120 días:	3208.62
121- más días	15456.17
<b>TOTAL</b>	<b>\$70679.67</b>

Fuente: AUTO1PARTES  
Elaborado por: La Autora

**Tabla 53**

*Antigüedad de cartera del año 2022*

<b>Antigüedad de Cuentas por Cobrar (%)</b>	=	$\frac{\text{(Cuentas por Cobrar con 31-60 días + con 61-90 días + con 91-120 días + con más de 121 días)}}{\text{Cuentas por Cobrar Totales}}$	* <b>100</b>
<b>Antigüedad de Cuentas por Cobrar (%)</b>	=	$\frac{55477.33}{70679.67}$	* <b>100</b>
<b>Antigüedad de Cuentas por Cobrar (%)</b>	=	0.784912125	* <b>100</b>
<b>Antigüedad de Cuentas por Cobrar (%)</b>	=	78%	

Fuente: AUTO1PARTES  
Elaborado por: La Autora

El análisis de los resultados indica que un 78% de las cuentas por cobrar de la empresa se encuentran en las categorías de 31-60 días, 61-90 días y más de 121 días de antigüedad. Esta concentración de cuentas vencidas puede ser un indicativo de un proceso de cobro ineficiente o problemas de liquidez si las cuentas por cobrar vencidas representan una proporción significativa del total.

#### **4.3.5 Discusión del objetivo específico 3**

En el análisis llevado a cabo en la empresa sujeta de estudio, se ha observado que es crucial para la Empresa AUTO1PARTES implementar políticas sólidas de crédito y cobranza. Esto se debe a que cerca del 46% de sus ventas, lo que equivale a aproximadamente la mitad de sus ingresos, se realizan a crédito, totalizando \$625613.11. Es esencial para la empresa asegurarse que el 46% de ventas a crédito sea recuperado de manera efectiva.

(Quindigalle Cuyo, 2019) en su tesis titulada **“ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO Y SU ENCIDENCIA E LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUCRUNA DE LA CIUDAD DE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI PERIODO 2017”**. Se debe determinar un sistema de control del riesgo periódico en la cooperativa en especial en el área de crédito para reducir los riesgos, mediante capacitaciones constantes de todo el personal involucrado en la otorgación de créditos y de esta forma minimizar el riesgo en la colocación de créditos, con lo cual se puede bajar el índice de morosidad, que es una de las causas que no permite cumplir con las metas establecidas por la cooperativa

La antigüedad de las cuentas por cobrar es un indicador crucial para evaluar cómo una empresa maneja su flujo de efectivo y su capacidad para cobrar de manera oportuna a sus

clientes. Un elevado porcentaje de cuentas por cobrar vencidas puede afectar negativamente la liquidez y la estabilidad financiera de la empresa. Por tanto, es fundamental realizar un monitoreo constante y tomar acciones adecuadas para administrar y disminuir las cuentas por cobrar envejecidas.

# **CAPÍTULO V**

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

*"El conocimiento se adquiere por medio de la experiencia, todo lo demás es información."*

*- Albert Einstein*

## 5.1 CONCLUSIONES

Según el trabajo realizado, he concluido lo siguiente:

- ✓ La encuesta de AUTO1PARTES revela una combinación de fortalezas y áreas de mejora en las prácticas de crédito y cobranza. Aunque la mayoría tiene un sólido conocimiento de las políticas internas (78%), la falta de familiaridad del 22% restante plantea preocupaciones sobre posibles errores. Es crucial fortalecer la segregación de funciones y evaluar el riesgo de crédito. Aunque se establecen límites y garantías, persisten dudas sobre su efectividad. fortalecer el seguimiento exhaustivo de cuentas por cobrar y completar los procedimientos internos.
- ✓ El análisis del cuestionario de control interno componente COSO I revela un nivel moderado de confianza del 66% y riesgo del 34% en AUTO1PARTES, indicando un panorama mixto en sus prácticas de gestión financiera y operativa. Se muestran niveles variables de confianza y se identifican deficiencias significativas, como la falta de capacitaciones periódicas, controles automatizados incompletos y seguimientos inadecuados de cobranza. Estas deficiencias pueden representar un riesgo considerable para la integridad de las cuentas por cobrar.
- ✓ Al analizar las ventas y la gestión de cuentas por cobrar de AUTO1PARTES, se observa que el 46% de las ventas totales en 2022 fueron a crédito, subrayando la importancia de una sólida gestión de políticas de crédito. Aunque se mejoró la conversión de cuentas por cobrar en efectivo, con una reducción del período promedio de cobro de 52 a 40 días. Persisten desafíos como la falta de aplicación de provisiones y correctivos, y preocupaciones sobre la antigüedad y la concentración de saldos vencidos en las cuentas por cobrar. Esto sugiere posibles problemas en el proceso de cobro y gestión del flujo de efectivo, incluyendo riesgos de liquidez.

## 5.2 RECOMENDACIONES

De acuerdo con las conclusiones se recomienda:

- ✓ Abordar la falta de familiaridad con las políticas internas entre el 22% de los empleados en AUTO1PARTES, es esencial implementar programas de capacitación y comunicación claros y efectivos. Estos programas deben asegurar que todos los empleados comprendan completamente las políticas y procedimientos de crédito y cobranza de la empresa. Además, se deben establecer controles adicionales para garantizar que se sigan consistentemente las políticas establecidas, fortaleciendo así la segregación de funciones y reduciendo el riesgo de posibles errores.
- ✓ Reforzar el seguimiento de cuentas por cobrar: Se deben implementar medidas para fortalecer el seguimiento exhaustivo de cuentas por cobrar, incluyendo la revisión y mejora de los procedimientos internos. Esto garantizará una gestión más eficiente y efectiva de las cuentas por cobrar, reduciendo el riesgo de saldos pendientes y posibles pérdidas financieras. Mejorar la gestión financiera y operativa mediante capacitaciones periódicas para todos los empleados involucrados en la gestión financiera y operativa Al abordar estas deficiencias, la empresa puede reducir el riesgo potencial para la integridad de las cuentas por cobrar y mejorar la confianza en sus prácticas de gestión.
- ✓ Mejorar la gestión de políticas de crédito y abordar las preocupaciones sobre la antigüedad y la concentración de saldos vencidos en las cuentas por cobrar, se recomienda implementar medidas proactivas. Esto puede incluir la revisión y actualización de las políticas de crédito para reducir el riesgo de incumplimiento, así como la aplicación efectiva de provisiones y correctivos para abordar los saldos pendientes. Además, se debe mejorar la gestión del flujo de efectivo mediante una monitorización más eficaz del

proceso de cobro, lo que ayudará a mitigar los riesgos de liquidez y mejorar la salud financiera general de la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Aquino A., A. S. (2020). *NIA 400: Evaluaciones De Riesgo Y Control Interno*. Piura: Universidad César Vallejo. Recuperado el Octubre de 2023, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77748>
- Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, d. 2.-2. (2021). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. Obtenido de [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Bernardo R., B. C. (2019). *Universidad de Huánuco*. Obtenido de El Riesgo Crediticio y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Credito SEMBRAR, Huánuco - 2019.: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1900/BERNARDO%20RIVERA,%20Brenda%20Cirilita.pdf?sequence=1>
- Castillo, G. (2021). *Créditos y cobranzas: Enfoque profesional* (1era ed. ed.). Buenos Aires. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=a3wcEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT22&dq=cr%C3%A9ditos+sistema&ots=548D3f5wrM&sig=OMk8xRPoSCcRr1SgnalDS30---Q#v=onepage&q=cr%C3%A9ditos%20sistema&f=false>
- Chong, E., Quevedo, M. I., Chávez, M., & Bravo, M. (2021). *Contabilidad financiera intermedia: estados financieros y análisis de las cuentas del activo, pasivo y patrimonio*. (U. d. Pacífico, Ed.) Universidad del Pacífico, Lima, Perú. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Contabilidad\\_financiera\\_intermedia\\_e](https://www.google.com.ec/books/edition/Contabilidad_financiera_intermedia_e)

stad/faROEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=cuentas+por+cobrar&pg=PT186&printsec=frontcover

Cortes, A. (2019). El control interno como proceso administrativo para las PYMES. *REVISTA FAECO SAPIENS*, Vol. 2(Núm. 2), 13-26. Obtenido de [https://uptv.up.ac.pa/index.php/faeco\\_sapiens/article/view/700](https://uptv.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/700)

Cuchuñaua, M., & Velasquez, I. D. (03 de Diciembre de 2019). *UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN*. Obtenido de Morosidad: Un alarmante problema financiero: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2479/Mayra\\_Tra\\_bajo\\_Bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2479/Mayra_Tra_bajo_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Culuicondor, G. (2018). “*Sistema de Control Interno para el Mejoramiento de la Gestión de las Cuentas por Cobrar en la Empresa Comercial VENTURA PALLETS EXPORT E.I.R.L.*”. Piura: Universidad Nacional de Piura.

Duran R, A. M. (2018). El nuevo enfoque de riesgo en el control interno de la administración pública venezolana. *REDALYC*, Vol. 5(Núm. 9), 81-104. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5530/553056570005/553056570005.pdf>

Enrique B, F. f. (2017). *Auditoria Administrativa: Gestion estrategica del cambio* (2a Ed. ed.). México: Pearson Educacion.

ESPIRALES, r. m. (09 de Enero de 2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales. *Redalyc*, vol. 3, (núm. 26,). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325002/573263325002.pdf>

Estupiñan G, R. (2020). *Control Interno y FraudeS: Análisis del sistema del COSO I, II, III con base a los ciclos transaccionales* (3a Ed. ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe

Ediciones. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-3tGEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=control+interno+coso&ots=qVtIa46VDH&sig=tRqYirb-GQeEs8H3CzH-S1ucZXI#v=onepage&q=control%20interno%20coso&f=false>

Estupiñán, G. R. (2020). *Análisis financiero y de gestión*. Ecoe Ediciones. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/An%C3%A1lisis\\_financiero\\_y\\_de\\_gesti%C3%B3n/PIYkEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1](https://www.google.com.ec/books/edition/An%C3%A1lisis_financiero_y_de_gesti%C3%B3n/PIYkEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1)

Fiestas C., B. J. (2018). *Evaluación del Proceso de Facturación para Determinar el Impacto en las Cuentas por Cobrar y la Liquidez de la Empresa Transportes PAKATNAMU SAC, 2017*. Tesis de GChiclayorado, Chiclayo. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1413/1/TL\\_FiestasCuroBrenda.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1413/1/TL_FiestasCuroBrenda.pdf)

Galarza, J. L. (2019). *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*. Trujillo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/8952>

Gómez, S. (2019). *Red Tercer Milenio*. Obtenido de [https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/735/1/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/735/1/Metodologia_de_la_investigacion.pdf)

Guamán, V. M., & Landi F., J. (2021). *Rentabilidad y Liquidez en la salud empresarial del sector de la construcción: Artículo de revisión*. Obtenido de Universidad del Azuay: <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10987>

- Huaman, K. &. (2022). “*Control Interno de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de CORRER S.A.C., COMAS, 2020 [ Tesis de licenciatura]*. Lima : Universidad Privada del Norte . Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/32639>
- Ledezma H., D. M., & Carruitero L., A. A. (2021). *Las cuentas incobrables y la liquidez de la empresa Q'trans S.A. periodo 2015 – 2019*. Callao: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12952/6814>
- Ley de Régimen Tributario Interno, L. (2021). *LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LRTI*. Obtenido de <https://www.infancia.gob.ec/wp-content/uploads/2023/07/14.Ley-Organica-de-Regimen-Tributario-Interno.pdf>
- Loconi L., J. K., & Chavez F., Y. d. (2018). *Evaluación de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de créditos y cobranzas en la empresa Ferronor SAC, 2015. Propuesta de mejora (Tesis de Grado)*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de Evaluación de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de créditos y cobranzas en la empresa Ferronor SAC, 2015. Propuesta de mejora (Tesis de Grado): <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2141>
- Medina L., D. L. (08 de Noviembre de 2018). *UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN*. Obtenido de Diseño de Políticas de Crédito y Cobranzas para una comercializadora de arroz (TESIS DE GRADO): <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1556>
- Moreno F, J. A. (2018). *Contabilidad Básica, 4a.Ed.* México: Grupo Editorias Patria.

- Moreta A., M. C. (2021). *Evaluación de los procedimientos de créditos y cobranzas para mitigar el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., de la parroquia Salasaka periodo 2016 – 2018 (Tesis de Grado)*.  
Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/14908>
- Orellana, M. (2019). *Control Interno de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Rentabilidad de la Compañía ASOTECOM SA, Periodo 2017 [ Tesis de Grado ]*.  
Machala: Univesidad Técnica de Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/14077>
- Pereira, C. A. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad (1° ed. ed.)*. México: IMCP.
- Requiz, E. M. (2020). *Cuentas por cobrar y su influencia en los ratios de liquidez de la empresa Mantaro Casa MAC S.A.C. periodo 2015-2018, [tesis para obtencion de grado]*. Universidad Continental. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/8404>
- Rodés, B. A. (2018). *Gestión económica y financiera de la empresa 2.ª edición*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mJBXDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=empresa+gesti%C3%B3n&ots=l-Y6B\\_\\_KSg&sig=FBEKvUYHn7BkIOZZMNLtPsWvw#v=onepage&q=empresa%20gesti%C3%B3n&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mJBXDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=empresa+gesti%C3%B3n&ots=l-Y6B__KSg&sig=FBEKvUYHn7BkIOZZMNLtPsWvw#v=onepage&q=empresa%20gesti%C3%B3n&f=false)
- Rojas, S. W., Chiriboga, M. M., & Pacheco, V. J. (10 de Julio de 2018).  
COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS

EMPRESAS. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, Vol. 2(Núm. 3). Obtenido de <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/10/41>

Salazar V., J. R. (2023). *Auditoría de control interno en el área de crédito y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. "Unión Popular*. Universidad Técnica de Amabato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/37875>

Váquiro T., S. P., & Nemes, A. C. (2021). *Deterioro de cartera y cuentas incobrables*. Universidad Piloto de Colombia. Obtenido de <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/10964>

Vergara de la Ossa, R. (18 de Junio de 2018). Modelo de controle interno para pequenos e médios restaurantes. *Libre Empresa*, vol. 1( No. ), 81. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/libreempresa/article/view/5284/4498>

Villar, M. E. (2021). *Control de Cuentas por Cobrar en la Empresa PROAGRO S.A.C. GUADALUPE año 2018*. Pimentel: Univesidad Señor de SIPAN. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9073>

Cancillería del Ecuador. (s. f.). *Normas de Control Interno*.

Castañeda Vélez, F. L. (2021). “Control **Interno** de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa BARZAM S.A”. 6.

Cedeño, J., & Zambrano, J. (2022). La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021-2022. *Polo de conocimiento*, 7(6), 1949-1973.

<https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4174>

Colegio de Contadores de Cochabamba. (s. f.). *NORMA DE CONTABILIDAD No 1 ( Anterior Decisión No 1 ) PRINCIPIOS Y NORMAS TECNICO - CONTABLES GENERALMENTE ACEPTADOS CAPITULO I PRINCIPIOS CONTABLES. 1(1).*

Fajardo, M., & Soto, C. (2018). Gestión Financiero Empresarial. En *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Número 9).  
[https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros 2017/LIBRO 5 GESTION F. OK.pdf](https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202017/LIBRO%205%20GESTION%20F.%20OK.pdf)

Fiestas, B. (2018). *Cobrar Y La Liquidez De La Empresa Transportes Pakatnamu Sac , 2017.* <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1413>

Fuentes, J. (2017). “La Cartera Vencida y su Incidencia en el Estado de Resultado”. En *Экономика Региона.* <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1931>

Grupo Miranda, C. (2020). *NIA 400 Evaluaciones De Riesgo Y Control Interno. 1001.*  
[https://grupomiranda.co.cr/despachos/nias\\_400\\_499\\_pdf/NIA\\_400.pdf](https://grupomiranda.co.cr/despachos/nias_400_499_pdf/NIA_400.pdf)

LORTI. (2014). Ley orgánica de Regimen Tributario Interno. *Registro Oficial del Ecuador, 26,* 121. <https://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/cbac1cfa-7546-4bf4-ad32-c5686b487ccc/20151228+LRTI.pdf>

Lozada, A. (2018). Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso “Hércules Infantil”. *Photosynthetica, 2(1),* 1-13.  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2436>

Morales j., & Elvira, J. P. (2019). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. En “*Las Cuentas por Cobrar y su Relevancia en la Liquidez*”.  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/218/1/T-ULVR-0197.pdf>

- Morante Carriel, L. (2018). *Control Interno al Proceso de Crédito y su Incidencia en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, Periodo 2018-2019.*
- Posligua R, F. (2023). Cartera vencida de clientes en la empresa constructora CONSVIVISA S.A. del cantón Babahoyo en el período 2022. *Universidad Técnica De Babahoyo.* <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/15357>
- Quindigalle Cuyo, N. L. (2019). “Análisis del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUC RUNA de la Ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi, periodo 2017”. *Sistema Biodigestor.* <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/6265>
- Rodriguez Espinoza, J. R. (2019). El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C. en el periodo 2017. *Universidad Tecnológica del Perú,* 124. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/23007><http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/2369>
- Rosales, J. (2023). *Control Interno de la Cuentas por Cobrar en la Empresa SALINAS YACHT CLUB, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, Año 2022.* 31-41. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10076>
- SRI. (2018). Declaración y Pago del Impuesto al Valor Agregado. *SRI Informa, 1, 6.* <https://www.sri.gob.ec/DocumentosAlfrescoPortlet/descargar/d9eb6e76-5f23-4bc3-8184-05aa4213dc6a/Declaraci%F3n+y+pago+del+Impuesto+al+Valor+Agregado.pdf>
- Tomala F, J. A. (2021). *Universidad Estatal Península De Santa Elena Facultad De*

*Ciencias Administrativas Carrera De Gestión Y Desarrollo Turístico.*  
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8475>

Vallejo, C; Zambrano, J. (2023). *Universidad Nacional de Chimborazo Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas Carrera de Contabilidad y Auditoría Título : Cartera Vencida y su Implicación en la Liquidez de la Empresa Auditoría CPA .*  
*Autora : Chiara Francesca Vallejo Veloz . Tutor.*  
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11400>

Vera, V. E. L. (2020). *Gestión de las Cuentas por Cobrar y su Impacto en la Liquidez de la Distribuidora Walter Caicedo S.C.C., periodo 2017-2018. Proyecto de Investigación previa la obtención del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría.* <https://repositorio.uteq.edu.ec/items/d45d4eea-4896-40d4-a92b-52ec626d0922%0Ahttps://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6238>

Vera, Y. (2023). *Las Cuentas por Cobrar en la Presentación de los Estados Financieros de la Compañía de Taxis Transalbarrada S.A., Cantón La Libertad, año 2021. Universidad Estatal Península de Santa Elena, 1-85.*  
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9429>

Yagual Roca, R. (2023). “Control Interno de la Cuenta por Cobrar en la Empresa FITOSERVICE, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2022”. *La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2023, 4(1), 88-100.*  
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9957>

Zamora, C. (2020). *EL CONTROL FINANCIERO. Atlantic International University.*  
<https://cursos.aiu.edu/Planeacion y Control Financiero/PDF/Tema 5.pdf>

## **ANEXOS**

## ANEXO1.- *Certificado de COMPILATIO*

Quevedo, abril 8 de 2024

Señor Doctor  
Byron Oviedo, PHD  
DECANO DE FACULTAD DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO  
Presente. –

De mis consideraciones:

Mediante la presente cumpla en presentar a usted, el informe del trabajo de investigación, una vez finalizado el proceso de asesorías del tema del proyecto: "CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA EMPRESA AUTO1PARTES, CANTÓN SANTO DOMINGO, AÑO 2022", perteneciente a la CPA. Vanessa Viviana Aragón Olvera, estudiante del programa de maestría en Contabilidad y Auditoría, mismo que fue dirigido y revisado bajo mi orientación, y desarrollado de acuerdo con el Reglamento General de Graduación de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Cumple con el requerimiento de análisis de COMPILATIO, el cual avala los niveles de originalidad en un 92% y de similitud 8% del trabajo de investigación.



Este documento es válido, a fin de que el Consejo Académico de la Facultad permita se prosiga con los trámites pertinentes, de acuerdo con lo que establece el reglamento.

Saludos cordiales



Dra. Aida M. Palma León, MSc  
DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

## ANEXO 2.- Carta de Autorización

Santo Domingo, 15 de Noviembre del 2023

Ing. Wilson Isaac Grandes Alcívar  
**GERENTE PROPIETARIO DE AUTOIPARTES**  
Presente. -


De mis consideraciones.

Yo, ARAGON OLVERA VANESSA VIVIANA, con C.I.#1724798754 estudiante de la MAESTRIA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA de la UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO expresé un cordial y afectuoso saludo, a la vez le deseo el mejor de los éxitos en el desempeño de sus delicadas funciones.

El motivo de la presente es para solicitarle AUTORIZACIÓN e información para realizar el Proyecto de Tesis previa obtención al Título de Magister en Contabilidad y Auditoría, con el tema CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA EMPRESA AUTOIPARTES, CANTÓN SANTO DOMINGO, AÑO 2022.

Esperando tenga la acogida favorable, anticipo mis agradecimientos

Atentamente,

  
Vanessa Viviana Aragon Olvera  
C.I. 1724798754



**ANEXO 2.- Carta de aceptación de la empresa AUTO1PARTES**

**AUTORIZACIÓN**

Santo Domingo, 20 de noviembre 2023

CPA. Vanessa Viviana Aragón Olvera

Presente. -

En atención a la solicitud de la fecha 15 de noviembre de 2023, para llevar a cabo su trabajo de investigación “**Control Interno en las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Morosidad en la Empresa AUTO1PARTES Cantón Santo Domingo, Año 2022**”. Previa a la obtención de **Grado Académico de Magister en Contabilidad**, como parte de requisito para su maestría en contabilidad y auditoría.

Nos complace informarle que su solicitud ha sido aprobada. en nuestra empresa, con la condición que se respete la confiabilidad de la información.

La empresa pone a su disposición la información necesaria para cumplir los objetivos del caso de estudio.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:

**WILSON ISAAC  
GRANDES ALCIVAR**

**Wilson Isaac Grande Alcívar**

**GERENTE DE AUTO1PARTES**

**ANEXO 3.- Carta de culminación de proyecto de investigación**

Santo Domingo, 24 de enero 2024

**Ing. Wilson Isaac Grandes Alcívar**

**Gerente General de AUTO1PARTES**

En su despacho. -

Por medio de la presente manifiesto saludos de consideración y estima y a su vez tengo a bien darle a conocer con fecha 24 de enero del 2024 he culminado el trabajo de investigación titulado “**Control Interno en las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Morosidad en la Empresa AUTO1PARTES Cantón Santo Domingo, Año 2022**”. **Previa a la obtención de Grado Académico de Magister en Contabilidad**, por lo que agradezco la apertura que me brindo, en cuento a la información requerida para la realización de este proyecto investigativo

Es indicar que una vez pasmada toda la información se hará llegar a su oficina una copia del trabajo realizado.

Atentamente,

**CPA. Vanessa Viviana Aragon Olvera**

**CI: 1724798754**

**ANEXO 4.- Certificado de culminación del proyecto de investigación**

Santo Domingo, 25 de enero 2024

Yo, **Wilson Isaac Grandes Alcívar**, en calidad de Gerente de **AUTO1PARTES**, a petición verbal de la parte interesada

**CERTIFICO**

Por medio de la presente tengo a bien certificar que la CPA. Vanessa Viviana Aragon Olvera, estudiante de la Facultad de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, ha culminado con éxito su proyecto de investigación denominado “**Control Interno en las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Morosidad en la Empresa AUTO1PARTES Cantón Santo Domingo, Año 2022**”.

La empresa agradece por todo el trabajo realizado reconociendo su excelente desempeño y logros alcanzados a este proyecto de investigación.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:

**WILSON ISAAC  
GRANDES ALCIVAR**

**Wilson Isaac Grande Alcívar  
GERENTE DE AUTO1PARTES**

## ANEXO 5.- Encuesta

### Preguntas de la encuesta

Para la presente investigación se presenta la siguiente encuesta con un cuestionario de veintitrés preguntas que recolecta la información que permite determinar el cumplimiento del control de las políticas de créditos y cobranzas en las cuentas por cobrar.

Como posibles respuestas se presenta una escala lineal de valores desde 1 hasta al 3 siendo: 1: No cumple 2: Cumple parcialmente 3: Si cumple plenamente

<b>Control de las Políticas de Créditos y Cobranzas en Cuentas por Cobrar en la empresa AUTO1PARTES</b>		Escala lineal de valoración: 1: No cumple 2: Cumple parcialmente 3: Si cumple plenamente		
<b>SISTEMA DE CRÉDITO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	¿El manual de políticas de créditos y cobranzas es conocido por todos los empleados de la empresa AUTO1PARTES?			
2	¿Se encuentra familiarizado con los reglamentos, políticas de créditos y cobranzas establecidos por la gerencia?			
3	¿Considera usted, que existe una correcta segregación de funciones en cada departamento? (funciones de facturación y cobros manejo por personal individual)			
4	¿La empresa AUTO1PARTES evalúa el riesgo de crédito de sus clientes antes de otorgarles un crédito?			
5	¿La empresa AUTO1PARTES establece límites de crédito para sus clientes?			
6	¿La empresa AUTO1PARTES exige garantías a sus clientes?			
7	¿La empresa AUTO1PARTES realiza seguimiento al cumplimiento de las obligaciones de sus clientes?			
<b>SISTEMA DE COBRANZAS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	¿La empresa AUTO1PARTES cuenta con un sistema de cobranzas?			
2	¿El sistema de cobranzas de la empresa es efectivo?			
3	¿El personal de cobranzas de la empresa está capacitado para realizar sus funciones?			
4	¿La empresa cuenta con un procedimiento para gestionar las cuentas por cobrar morosas?			
5	¿La empresa realiza llamadas telefónicas a sus clientes para recordarles sus obligaciones?			
6	¿La empresa envía estados de cuenta a sus clientes para recordarles sus obligaciones?			
7	¿La empresa realiza visitas a sus clientes para recordarles sus obligaciones?			
8	¿La empresa toma medidas legales contra sus clientes que no cumplen con sus obligaciones?			
9	¿Se efectúan análisis de cartera de manera regular para clasificar y establecer provisiones para cuentas que se consideran incobrables?			
<b>OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	¿Los clientes de la empresa están obligados a pagar sus cuentas en el plazo establecido?			
2	¿Los clientes de la empresa están obligados a pagar intereses por mora?			
3	¿Los clientes de la empresa están obligados a pagar gastos de cobranzas?			
4	Considera que la mejor medida contra los Clientes morosos es que se le suspenda el crédito			
5	Considera que cada día crece los casos de incumplimiento de pago por parte de los clientes			
6	Considera que las normativas de cobranza garanticen el pago de los servicios por parte del Cliente			

**ANEXO 6.- Evaluación de control de Riesgo**

Evaluación de control interno preliminar		
<b>Área:</b>	Gerencia	<b>Fecha:</b>
<b>Responsable:</b>	Wilson Isaac Grandes Alcívar	
<b>Componentes:</b>	Proceso cuentas por cobrar	<b>Periodo:</b> 2022
<b>Objetivos:</b>	Evaluar el manejo de Cuentas por cobrar	

No.	PREGUNTAS.	SI	N O	N A	OBSERVACIONES
<b>Ambiente de Control:</b>					
<b>Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos</b>					
1	¿Existe un código de ética que sea conocido y aplicado por todos los empleados	√			
2	¿Se realizan capacitaciones periódicas sobre ética y valores?		√		No se tienen un cronograma de capacitaciones
<b>Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión</b>					
3	¿La gerencia supervisa el proceso de gestión de las cuentas por cobrar y los créditos vencidos?	√			
4	¿Se Realiza un seguimiento regular del desempeño de la gestión de las cuentas por cobrar y los créditos vencidos?		√		No se tiene ningún control
<b>Principio 3: Establece estructuras, autoridades y responsabilidades</b>					
5	¿Se definen claramente las responsabilidades para la gestión de las cuentas por cobrar y los créditos vencidos?	√			
6	¿Existe una adecuada segregación de funciones en el proceso de gestión de las cuentas por cobrar y los créditos vencidos?	√			
7	¿Se cuenta con un organigrama actualizado que refleja las responsabilidades en la gestión de las cuentas por cobrar y los créditos vencidos?		√		La empresa no posee un organigrama debidamente estipulado con las funciones delegadas
<b>Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia</b>					
8	¿AUTOIPARTES invierte en la capacitación y desarrollo del personal responsable de la gestión de las cuentas por cobrar y los créditos vencidos?		√		
9	¿Se utilizan herramientas y tecnologías adecuadas para la gestión de las cuentas por cobrar y los créditos vencidos?	√			
<b>Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad</b>					
10	¿Se aplican acciones disciplinarias cuando se violan las políticas y procedimientos asociados con las cuentas por cobrar y los créditos que están vencidos?	√			
11	¿Se recompensa el cumplimiento de las practicas y procedimientos con relacion con las cuentas por cobrar y los créditos vencidos?	√			
<b>Evaluación de Riesgos:</b>					
<b>Principio 6: Especifica objetivos relevantes.</b>					
1	¿Se han definido objetivos específicos para el manejo de cuentas por cobrar de créditos vencidos?	√			
2	¿Los objetivos son relevantes para los objetivos generales de la empresa?	√			

3	¿Los objetivos son medibles, alcanzables, relevantes y oportunos?	√			
<b>Principio 7: Identifica y analiza los riesgos.</b>					
4	¿Se han identificado los riesgos relevantes para el manejo de cuentas por cobrar de créditos vencidos?	√			
5	¿Se han desarrollado estrategias para mitigar los riesgos identificados?		√		no se tiene ninguna estrategia establecida
<b>Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude.</b>					
6	¿Se ha identificado el riesgo de fraude en el manejo de cuentas por cobrar de créditos vencidos?		√		No se cuenta con un seguimiento de cuentas exhaustivo y no se ha descubierto un fraude
7	¿Se han implementado controles para mitigar el riesgo de fraude?	√			
<b>Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes</b>					
8	¿Se identifican los cambios importantes que pueden afectar el manejo de cuentas por cobrar de créditos vencidos?	√			
9	¿Se evalúan los impactos de los cambios identificados?	√			
10	¿Se implementan controles para mitigar los impactos de los cambios identificados?	√			
<b>Actividades de Control:</b>					
<b>Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control.</b>					
1	¿Se implementan actividades de control para mitigar los riesgos identificados en la gestión de las cuentas por cobrar y los créditos vencidos?		√		No se tienen actividades de control establecidas
2	¿Se Realiza un seguimiento regular de la eficacia de las actividades de control?	√			
<b>Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnologías</b>					
3	¿Se monitorean regularmente las cuentas por cobrar para identificar pagos vencidos?	√			
4	¿Se utilizan sistemas de alerta para detectar de manera temprana cuentas en riesgo de impago?		√		Se cuentan con un sistema, pero no tienen esa función que establezca ese procedimiento
<b>Principio 12: Implementa políticas y procedimientos de control.</b>					
5	¿ Se realizan conciliaciones periódicas entre los registros contable y los saldos de cuentas por cobrar?		√		No se realizan
6	¿Se envían recordatorios y estados de cuenta a los clientes con cuentas pendientes?	√			
7	¿Se establece comunicación abierta para negociar acuerdos de pago en caso de dificultades financieras por parte del cliente?	√			
8	¿Se documenta cualquier acuerdo alcanzado por escrito?		√		Todos los acuerdos o conversaciones son solo bajo palabra
9	¿Se evalúa regularmente la necesidad de establecer provisiones para cuentas incobrables?		√		
10	¿Se implementan estrategias de cobranza efectivas, que pueden incluir llamadas telefónicas, correos electrónicos y cartas de cobranza?	√			
<b>Información y Comunicación:</b>					
<b>Principio 13: Usa información relevante y de calidad.</b>					
1	¿La información utilizada en el proceso de manejo de cuentas por cobrar de créditos vencidos es relevante y de calidad?	√			

2	¿Se detallan como fechas de vencimiento, términos de pago y cualquier otro dato relevante en las facturas?		√		Las facturas a crédito no tienen ningún detalle
<b>Principio 14: Comunica internamente la información.</b>					
3	¿Se generan informes periódicos sobre el rendimiento de las cuentas por cobrar?	√			
3	Se comunican los resultados de las verificaciones de crédito a los responsables de la aprobación de créditos?	√			
5	¿Se comunican los resultados del seguimiento de los créditos vencidos a los responsables de la cobranza?		√		No se realiza ningún informe, ni se dan seguimientos de los facturar no recuperadas en su tiempo
6	¿Se comunican los resultados de la cobranza a la gerencia	√			
<b>Principio 15: Comunica externamente la información.</b>					
7	¿Se mantienen actualizados los registros de clientes, incluyendo cambios en la información de contacto y condiciones de crédito?		√		
8	¿Se comunican los términos y condiciones de los créditos a los clientes?	√			
<b>Supervisión:</b>					
<b>Principio 16: Realiza evaluaciones continuas y/o independientes</b>					
1	¿Se realizan revisiones periódicas de la cartera de créditos vencidos?	√			
2	¿Se realizan análisis de los resultados de la cobranza?		√		No se realizan no hay una persona encargada
<b>Principio 17: Evalúa y comunica las deficiencias encontradas.</b>					
3	¿Se realizan acciones correctivas para mitigar las deficiencias encontradas?		√		Se tomo la iniciativa, pero no hay resultados
4	¿Las deficiencias se evalúan en términos de su impacto en los objetivos del proceso?	√			