



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto de Investigación previa la obtención del  
Grado Académico de Magíster en Contabilidad y  
Auditoría

**TEMA**

CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU  
INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA FERRETERÍA TABLEROS  
HERRAJES Y AFINES DEL CANTÓN QUEVEDO AÑO 2023.

**AUTORA**

ING.CPA. GÉNESIS JOHANNA SUÁREZ CHICHANDE

**DIRECTORA**

C.P.A. MARTHA MATILDE SANDOVAL CUJI, MSc.

Quevedo – Ecuador

**2025**

# **CERTIFICACIÓN**

C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cují, MSc. en calidad de asesor del proyecto de investigación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría.

## **CERTIFICA:**

Que la ING.CPA. GÉNESIS JOHANNA SUÁREZ CHICHANDE, autora del proyecto de investigación titulado. “CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA FERRETERÍA TABLEROS HERRAJES Y AFINES DEL CANTÓN QUEVEDO AÑO 2023”. Ha sido revisada en todos sus componentes, la misma que está apta para la presentación y sustentación formal ante el tribunal respectivo.

Quevedo, 05 de marzo de 2025

C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cují, MSc.

**DIRECTORA**

# AUTORÍA

El presente proyecto de investigación de la maestría en Contabilidad y Auditoría titulado: “CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA FERRETERÍA TABLEROS HERRAJES Y AFINES DEL CANTÓN QUEVEDO AÑO 2023”, constituye un trabajo original, los contenidos son de exclusiva responsabilidad de la autora, quien extiende los derechos a la Facultad de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, para hacer uso pertinente del presente documento como material de consulta académica.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Génesis Suárez', with a stylized flourish below it.

**Ing. CPA. GÉNESIS JOHANNA SUÁREZ CHICHANDE**

## DEDICATORIA

Siendo este trabajo de investigación el resultado de un arduo trabajo y esfuerzo quiero dedicárselo aquellos que me apoyaron siempre.

Primero a Dios, cuya sabiduría y guía han sido fundamentales para llevar a cabo esta investigación.

A mis padres Fermín Suarez e Inés Chichande, por ser mi fuente de motivación y apoyo incondicional, impulsándome siempre a seguir adelante.

A mi esposo Douglas Rivas, compañero inquebrantable en este proceso, cuyo respaldo y motivación han sido clave para alcanzar esta meta.

A mi hijo Ismael Rivas, mi mayor motor y razón para seguir adelante, cuya presencia ilumina mi camino.

A mis hermanas Jessica, Maritza, Viviana y mi hermano Samuel, quienes han sido parte esencial de este maravilloso camino.

A mis amigas y a todas aquellas personas que, de una u otra manera, han brindado su apoyo y compañía en este desafío.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Génesis Suárez Chichande'. The signature is stylized with a large initial 'G' and a horizontal line extending to the right.

**Ing. CPA. GÉNESIS JOHANNA SUÁREZ CHICHANDE**

## **AGRADECIMIENTO**

Quisiera con profundo sentimiento agradecer a todas las personas que me apoyaron en el logro de este proceso y que se lleve a cabo este trabajo de investigación.

Con gratitud y profundo respeto primero a Dios por la sabiduría y fortaleza para el desarrollo de esta investigación, guiándome a lo largo de este camino.

A toda mi familia que amo con mi corazón y han influido de alguna manera en el logro de este proyecto con su amor incondicional, sacrificios y apoyo inquebrantable, siendo fuente de inspiración y constancia para seguir adelante y luchar por los sueños.

A todas las personas que de manera directa o indirecta formaron parte de esta investigación por compartir su conocimiento y motivarme a dar siempre lo mejor de mí.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Génesis Suárez'. The signature is stylized with a large initial 'G' and a horizontal line extending to the right.

**Ing.CPA. GÉNESIS JOHANNA SUÁREZ CHICHANDE**

## PRÓLOGO

Con profundo agradecimiento y un gran sentido de privilegio, me complazco en presentar este trabajo de investigación, realizado con esmero, disciplina y dedicación por la Ing. Génesis Suárez Chichande. Este proyecto no solo representa un importante logro individual, sino que también constituye una valiosa contribución al campo del CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA FERRETERÍA TABLEROS HERRAJES Y AFINES DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023.

Desde sus inicios, esta investigación representó un desafío que la Ing. Génesis Suárez Chichande asumió con compromiso y excelencia. Su rigurosa metodología ha permitido una exploración minuciosa del tema, generando hallazgos relevantes que enriquecen el conocimiento en esta área.

Este trabajo es un testimonio claro de sus sobresalientes capacidades investigativas y de su firme dedicación a la mejora continua en la gestión financiera. El análisis presentado profundiza en el estudio detallado de las cuentas por cobrar de la empresa, evaluando su estructura, eficiencia y repercusiones sobre la liquidez.

En un entorno empresarial cada vez más competitivo, donde las organizaciones buscan optimizar sus operaciones y fortalecer su estabilidad financiera, una gestión estratégica de las cuentas por cobrar se vuelve un pilar fundamental.

Durante el desarrollo de este estudio, se analizaron no solo los procedimientos operativos relacionados con la gestión de cuentas por cobrar, sino también su impacto directo en la liquidez de la empresa. La interdependencia entre la capacidad financiera de una organización y su habilidad para cumplir oportunamente con sus compromisos es clave para comprender su solidez económica y sostenibilidad en el tiempo.

Este trabajo, sin duda, aporta una perspectiva valiosa para la toma de decisiones estratégicas en el ámbito financiero, brindando herramientas para mejorar la eficiencia en la administración de los recursos y optimizar el flujo de caja.

Finalmente, este proyecto es un reflejo del verdadero significado del compromiso: la determinación y la perseverancia en la búsqueda de la excelencia, el esfuerzo constante por generar conocimientos que aporten valor y la responsabilidad de contribuir al crecimiento y la mejora continua en el ámbito profesional y académico.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'B' followed by several loops and a horizontal line extending to the right.

**ING. BYRON LÓPEZ BRITO**

**GERENTE GENERAL**

**FERRETERÍA TABLEROS HERRAJES Y AFINES**

## RESUMEN

El presente proyecto tuvo como objetivo evaluar el control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa **Ferretería Tableros, Herrerías y Afines** del cantón Quevedo, durante el año 2023. A través del análisis de los procesos de recuperación de cartera, la aplicación del modelo COSO I y la interpretación de indicadores financieros, se identificaron deficiencias en los procedimientos internos, ausencia de políticas claras y un manejo manual que afecta la eficiencia de los registros. Los resultados evidenciaron un nivel de confianza del 90 % y un riesgo del 10 %, lo que refleja un sistema con fundamentos razonables, pero con áreas críticas que requieren fortalecimiento. Asimismo, se detectó un incremento en la cartera vencida, lo que impacta negativamente en la liquidez, reflejando un índice de 0,92 y una rotación de cuentas por cobrar de 23,15. Con base en estos hallazgos, se emitieron conclusiones y recomendaciones orientadas a mejorar el control interno, optimizar la gestión de cobranza y fortalecer la toma de decisiones financieras. En conclusión, se determina que la empresa necesita implementar mejoras sustanciales en su sistema de control interno, especialmente en lo referente a la automatización de procesos y la gestión preventiva de riesgos financieros. Las recomendaciones planteadas en este estudio buscan aportar herramientas prácticas que faciliten la toma de decisiones estratégicas orientadas a optimizar la liquidez y garantizar la sostenibilidad operativa de la organización.

**Palabras claves:** Control interno, Cuentas por cobrar, Liquidez, Gestión financiera, Ferretería.

## ABSTRACT

The objective of this research project was to evaluate the internal control of accounts receivable and its impact on the liquidity of the company "Ferretería Tableros, Herrajes y Afines" in the canton of Quevedo during the year 2023. Through the analysis of collection processes, the application of the COSO I model, and the interpretation of financial indicators, deficiencies were identified in internal procedures, including the absence of clear policies and the manual handling of records, which affect operational efficiency. The results revealed a confidence level of 90% and a risk level of 10%, indicating a reasonably effective control system with areas in need of improvement. A significant increase in overdue accounts was also observed, which negatively affected liquidity, reflected in a liquidity ratio of 0.92 and an accounts receivable turnover of 23.15. Based on these findings, conclusions and recommendations were issued to improve internal controls, optimize collection management, and support better financial decision-making. In conclusion, it is determined that the company needs to implement substantial improvements to its internal control system, particularly with regard to process automation and preventive financial risk management. The recommendations presented in this study seek to provide practical tools that facilitate strategic decision-making aimed at optimizing liquidity and ensuring the organization's operational sustainability.

**Keywords:** Internal Control, Accounts Receivable, Portfolio, Hardware Store, Liquidity.

## ÍNDICE

### PORTADA

CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
PRÓLOGO.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix
INTRODUCCIÓN .....	xviii
<b>CAPÍTULO I</b> .....	ii
<b>MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	ii
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	4
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	5
1.3.1 PROBLEMA GENERAL.....	5
1.3.2 PROBLEMAS DERIVADOS .....	5
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.5 OBJETIVOS.....	6
1.5.1 Objetivo General .....	6
1.5.2 Objetivos Específicos.....	6
1.6 JUSTIFICACIÓN .....	6

<b>CAPÍTULO II</b> .....	8
<b>MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	8
<b>2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL</b> .....	9
2.1.1. Control.....	9
2.1.2. Control Interno.....	9
2.1.3. Ambiente de Control .....	10
2.1.4. Actividades de Control.....	10
2.1.5. Evaluación de Riesgos .....	11
2.1.6. Información y Comunicación.....	11
2.1.7. Nivel de Confianza.....	12
2.1.8. Nivel de Riesgos.....	12
2.1.9. Papel de Trabajo .....	12
2.1.10. Hallazgos.....	13
2.1.11. Informe de Control Interno.....	13
2.1.12. Cuentas por Cobrar .....	14
2.1.13. Procedimientos .....	14
2.1.14. Gestión.....	14
2.1.15. Estados Financieros.....	15
2.1.16. Política de Cobranza .....	15
2.1.17. Baja de Cuentas por Cobrar .....	15
2.1.18. Cuentas Incobrables .....	16
2.1.19. Recuperación de Cartera .....	17

<b>2.1.20. Liquidez</b> .....	17
<b>2.1.21. Flujo de Efectivo</b> .....	18
<b>2.1.22. Auditoria</b> .....	18
<b>2.1.23. Clientes</b> .....	19
<b>2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....	20
<b>2.2.1. Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission (COSO)</b> .....	20
<b>2.2.2. Control Interno</b> .....	20
<b>2.2.2.1. Objetivos de Control Interno</b> .....	21
<b>2.2.2.2. Componentes de Control Interno</b> .....	22
<b>2.2.2.3. Métodos de Evaluación de Control Interno</b> .....	22
<b>2.2.3. Importancia de las Cobranzas en las Finanzas Empresariales</b> .....	23
<b>2.2.4. Objetivos de la Política de Cobranza</b> .....	24
<b>2.2.5. Elementos del Control de las Cuentas por Cobrar</b> .....	24
<b>2.2.6. Estados Financieros Principales</b> .....	25
<b>2.2.6.1. Flujo de Efectivo (Importancia y Características)</b> .....	26
<b>2.2.7. Liquidez Empresarial</b> .....	27
<b>2.2.8. Procedimientos de auditoria en cuentas por cobrar</b> .....	28
<b>2.2.8.1. Tipos de cuentas por cobrar</b> .....	29
<b>2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL</b> .....	30
<b>2.3.1 COMPAÑÍAS ANONIMAS</b> .....	30

<b>2.3.2. NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES, ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO Y DE LAS PERSONAS JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO QUE DISPONGAN DE RECURSOS PÚBLICOS.....</b>	<b>32</b>
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>37</b>
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>37</b>
<b>3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>38</b>
<b>3.1.1. Investigación Descriptiva .....</b>	<b>38</b>
<b>3.1.2. Investigación Exploratoria.....</b>	<b>38</b>
<b>3.2 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>38</b>
<b>3.2.1 Método inductivo.....</b>	<b>38</b>
<b>3.2.2 Método deductivo .....</b>	<b>39</b>
<b>3.2.3. Método histórico – lógico .....</b>	<b>39</b>
<b>3.2.4. Método Descriptivo .....</b>	<b>39</b>
<b>3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>40</b>
<b>3.3.1 Población y muestra .....</b>	<b>40</b>
<b>3.3.2. Técnicas de investigación .....</b>	<b>41</b>
<i>3.3.2.1. Observación .....</i>	<i>41</i>
<i>3.3.2.2. Entrevista.....</i>	<i>42</i>
<i>3.3.2.3. Encuesta.....</i>	<i>42</i>
<i>3.3.2.4. Cuestionario.....</i>	<i>42</i>
<b>3.3.3. Instrumentos de la Investigación .....</b>	<b>43</b>
<i>3.3.3.1. Guía de Observación .....</i>	<i>43</i>

3.3.3.2. <i>Guía de Entrevista</i> .....	43
3.3.3.4. <i>Registros documentados</i> .....	43
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	45
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	45
<b>4.1. PROCEDIMIENTOS APLICADOS PARA LA GESTIÓN Y BAJA DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA FERRETERÍA TABLEROS HERRAJES Y AFINES.</b> .....	46
<b>4.1.1. Resultados de entrevista y encuesta aplicadas en la Ferretería Tableros, Herrajes y Afines</b> .....	46
4.1.1.1. <i>Entrevista aplicada al gerente de la empresa</i> .....	47
4.1.1.2. <i>Análisis e interpretación</i> .....	48
4.1.1.3. <i>Entrevista al contador de la empresa</i> .....	49
4.1.1.4. <i>Análisis de la entrevista al contador de la empresa</i> .....	50
4.1.2. <i>Encuesta aplicada al personal responsable de las áreas (Ventas, Cobranzas y Administrativo)</i> .....	51
4.1.3. <i>Flujogramas de los procedimientos en la cartera de crédito de la empresa</i> .....	66
4.1.3.1. <i>Análisis por procesos de ventas a crédito</i> ..... ¡Error! Marcador no definido.	
4.1.4. <i>Flujogramas de los procedimientos de gestión de cobranza</i> .....	68
4.1.4.1. <i>Análisis por procesos de ventas a crédito</i> ..... ¡Error! Marcador no definido.	
4.1.5. <i>Discusión del Objetivo N° 1</i> .....	71
<b>4.2. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO FUNDAMENTADO EN EL MODELO COSO I PARA EVALUAR LAS CUENTAS POR COBRAR.</b> .....	72
4.2.1. <i>Matriz de Hallazgos</i> .....	90

4.2.2. Informe de control interno .....	95
4.2.3. Discusión del Objetivo N° 2.....	99
<b>4.3 IMPACTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL FLUJO DE EFECTIVO, UTILIZANDO INDICADORES DE LIQUIDEZ.</b> .....	100
4.3.1. Discusión del Objetivo N° 3.....	106
<b>CAPÍTULO V</b> .....	107
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	107
5.1. CONCLUSIONES.....	108
5.2. RECOMENDACIONES .....	109
<b>ANEXOS</b> .....	111
<b>Anexo 1: Certificado del Sistema Anti-plagio</b> .....	111
<b>Anexo 2: Carta de Solicitud para realizar el proyecto de investigación</b> .....	112
<b>Anexo 3: Carta de aceptación para realizar el proyecto de investigación</b> .....	113
<b>Anexo 4: Guía de Entrevista y Encuesta</b> .....	114
<b>Anexo 5: Estado de Flujo de Efectivo</b> .....	116
<b>Anexo 6: Planificación de Actividades de la Evaluación de Control Interno.</b> .....	117

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Población Ferretería Tableros herrajes y afines .....	41
<b>Tabla 2</b> Entrevista a Gerente de empresa .....	47
<b>Tabla 3</b> Entrevista al Contador de la empresa .....	49
<b>Tabla 4</b> Normas y procedimientos en el área de crédito y cobranzas .....	51
<b>Tabla 5</b> Políticas de crédito .....	52
<b>Tabla 6</b> Segregación de funciones .....	53
<b>Tabla 7</b> Aprobación de créditos .....	54
<b>Tabla 8</b> Gestión de Cobro.....	55
<b>Tabla 9</b> Recuperación de las cuentas por cobrar.....	56
<b>Tabla 10</b> Vencimiento de la obligación.....	57
<b>Tabla 11</b> Provisión de cuentas por cobrar .....	58
<b>Tabla 12</b> Recuperación de cartera y flujo de efectivo.....	59
<b>Tabla 13</b> Importancia del control interno en la gestión de cuentas por cobrar.....	60
<b>Tabla 14</b> Políticas de crédito .....	61
<b>Tabla 15</b> Análisis periódico de cartera y provisión de incobrables. ....	62
<b>Tabla 16</b> Procedimientos baja de cuentas por cobrar incobrables .....	63
<b>Tabla 17</b> Adecuado proceso de baja de cuentas por cobrar .....	64
<b>Tabla 18</b> Frecuencia de baja cuentas por pagar .....	65
<b>Tabla 19</b> Flujograma de los procedimientos en la cartera de crédito.....	66
<b>Tabla 20</b> Análisis por procesos de ventas a crédito .....	67
<b>Tabla 21</b> Flujograma de cuentas por cobrar .....	68
<b>Tabla 22</b> Análisis por proceso de ventas a crédito.....	69
<b>Tabla 23</b> Análisis de cumplimiento de proceso .....	70

<b>Tabla 24</b> Cuestionario Evaluación de Control Interno Cuentas por Cobrar (COSO I)	
Componente: Ambiente de control.....	73
<b>Tabla 25</b> Análisis ambiente de control.....	75
<b>Tabla 26</b> Cuestionario Evaluación de Control Interno Cuentas por Cobrar (COSO I)	
Componente: Evaluación de Riesgos.....	76
<b>Tabla 27</b> Análisis de Evaluación de riesgos .....	78
<b>Tabla 28</b> Cuestionario Evaluación de Control Interno Cuentas por Cobrar (COSO I)	
Componente: Actividades de control.....	79
<b>Tabla 29</b> Análisis actividades de control.....	81
<b>Tabla 30</b> Cuestionario Evaluación de Control Interno Cuentas por Cobrar (COSO I)	
Componente: Información y comunicación .....	82
<b>Tabla 31</b> Análisis información y comunicación .....	84
<b>Tabla 32</b> Cuestionario Evaluación de Control Interno Cuentas por Cobrar (COSO I)	
Componente: Monitoreo .....	85
<b>Tabla 33</b> Análisis monitoreo.....	87
<b>Tabla 34</b> Análisis general Evaluación de control interno .....	88
<b>Tabla 35</b> Matriz de hallazgos.....	90
<b>Tabla 36</b> Informe de Control Interno .....	95
<b>Tabla 37</b> Evaluación del impacto en el flujo de efectivo .....	101
<b>Tabla 38</b> Comparación de venta y cobranza.....	101
<b>Tabla 39</b> Identificación de clientes con altos montos vencido .....	102
<b>Tabla 40</b> Análisis de montos vencidos.....	104

# INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones enfrentan un entorno económico cada vez más exigente, donde la eficiencia administrativa y financiera resulta clave para su sostenibilidad. En este contexto, el control interno adquiere un papel protagónico, ya que permite establecer mecanismos para proteger los activos, garantizar la confiabilidad de la información contable y facilitar la toma de decisiones oportunas. Dentro de estos mecanismos, la adecuada gestión de las cuentas por cobrar se vuelve crucial, pues representa una parte importante del capital de trabajo y tiene un impacto directo en la liquidez de las empresas. Esto es especialmente relevante en el sector comercial, como en las ferreterías, donde las ventas a crédito son comunes y requieren una administración cuidadosa para evitar pérdidas financieras y asegurar la estabilidad operativa.

En el caso de la Ferretería Tableros, Herrajes y Afines, ubicada en el cantón Quevedo, se han identificado ciertas debilidades en el control interno relacionado con las cuentas por cobrar. La falta de procedimientos estandarizados, políticas de cobranza poco definidas y un seguimiento insuficiente a los saldos pendientes han generado dificultades en la recuperación oportuna de la cartera crediticia. Esta situación afecta directamente el flujo de efectivo y limita la capacidad de la empresa para cubrir sus compromisos financieros a corto plazo. Ante ello, surge la necesidad de realizar una evaluación detallada del sistema de control interno, con el fin de identificar riesgos, proponer mejoras y fortalecer la gestión de las cuentas por cobrar para asegurar una adecuada liquidez.

El objetivo principal de este proyecto es evaluar el control interno a las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la ferretería durante el año 2023. Las variables clave del estudio son el control interno, entendido como el conjunto de normas y

procedimientos que aseguran la eficiencia operativa y financiera, y la liquidez, que se refiere a la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones en el corto plazo. Esta evaluación busca no solo detectar falencias, sino también formular recomendaciones que permitan optimizar los procesos internos, reducir el riesgo de morosidad y contribuir a una mejor toma de decisiones financieras en la organización.

La estructura del presente proyecto se desarrolla de la siguiente manera:

**Capítulo I:** Marco contextual. Se describe la ubicación y situación actual de la empresa objeto de estudio, así como la formulación del problema general y específicos, delimitación, objetivos y justificación del estudio.

**Capítulo II:** Marco teórico. Contiene los fundamentos conceptuales, teóricos y legales de las variables investigadas, sustentados en aportes de diversos autores.

**Capítulo III:** Metodología de la investigación. Se presentan los tipos, métodos y enfoques de investigación utilizados, la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos empleados para la recolección y análisis de la información.

**Capítulo IV:** Resultados y discusión. Expone los hallazgos obtenidos a partir del análisis de los datos recopilados, con su respectiva interpretación.

**Capítulo V:** Conclusiones y recomendaciones. Se resumen los principales resultados de la investigación y se presentan sugerencias prácticas orientadas a la mejora de la gestión interna de la empresa.

Finalmente, se incluyen las referencias bibliográficas utilizadas y los anexos correspondientes.

## CAPÍTULO I

### MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“El éxito no es definitivo; el fracaso no es fatal. Lo que realmente cuenta es tener valor para continuar”. **Winston Churchill**

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

La Ferretería Tableros Herrajes y Afines Multitableros y Herrajes S.A, Ubicado en la Ciudad de Quevedo Parroquia San Cristóbal Av. 25 de abril Solar 15 y Ángel Zúñiga, Con RUC 1291767172001, Obligado a llevar contabilidad, Agente de Retención Según Resolución No. NAC-DGERCGC20-00000057, Perteneciente al Régimen General, Actividad comercial venta al por mayor de materiales de construcción: piedra, arena, grava, cemento, etcétera.

En la actualidad cuenta con una estructura organizacional que establece líneas claras de autoridad y responsabilidad; siendo estas designadas a presidente ejecutivo, Gerente General, Contador, Asistentes Administrativos, jefes de almacén, Cajero y Vendedor General, fomentando la línea de comunicación para la toma de decisiones.

En el contexto nacional las pequeñas y medianas empresas (Pymes) desempeñan un papel crucial en la economía ecuatoriana, siendo una fuente importante de empleo y contribuyendo significativamente al Producto Interno Bruto (PIB). La competencia en el sector comercial, especialmente en el área de materiales de construcción, es intensa y se ve influenciada por factores económicos como la inflación, la política fiscal, la variabilidad en la demanda de productos de construcción, así como las fluctuaciones en las tasas de interés y el acceso al crédito. Además, el régimen fiscal y tributario vigente, que incluye obligaciones como la contabilidad obligatoria y la condición de agente de retención, exige que las empresas gestionen adecuadamente sus finanzas, incluidos los procedimientos de cuentas por cobrar, para garantizar su estabilidad económica y continuidad operativa.

La Ferretería Tableros, Herrajes y Afines Multitableros y Herrajes S.A., ha logrado posicionarse como un proveedor clave de materiales de construcción, ofreciendo

productos de alta calidad y asesoría especializada para proyectos de construcción, carpintería y remodelación. Sin embargo, en la actualidad enfrenta desafíos relacionados con la gestión de cuentas por cobrar, un área crítica que afecta directamente su flujo de efectivo y liquidez. La empresa cuenta con una estructura organizacional bien definida, pero la falta de procedimientos internos claros y eficientes para el manejo de las cuentas por cobrar podría comprometer la recuperación oportuna de la cartera crediticia, generando riesgos financieros y operativos. Este problema se ve reflejado en la necesidad de optimizar los procesos de gestión de créditos y establecer políticas más robustas de cobranza, las cuales aseguren la sostenibilidad de la empresa frente a un entorno económico cambiante y competitivo.

Los procedimientos actuales de manejo y baja de las cuentas por cobrar no están completamente estandarizados ni son monitoreados de manera efectiva. Esto ha generado dificultades para llevar un control eficiente de los saldos pendientes y su correspondiente recuperación. Los procesos administrativos, aunque definidos, presentan ciertas falencias en su ejecución que afectan el flujo de efectivo de la empresa. La falta de un control interno sólido y la ausencia de procedimientos específicos para la conciliación de las cuentas por cobrar exponen a la empresa a riesgos como la morosidad y la pérdida de liquidez, lo cual, a largo plazo, podría comprometer su capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras y operar de manera eficiente. Por lo tanto, la problemática radica en la necesidad urgente de establecer un sistema de control interno más riguroso y efectivo que permita optimizar la gestión de las cuentas por cobrar y mejorar la liquidez de la empresa.

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

La ferretería Tableros, Herrajes y Afines, ubicada en el cantón Quevedo, enfrentó durante el año 2023 problemas significativos en la recuperación de las cuentas por cobrar. Esta situación ha ocasionado una disminución considerable en la liquidez, debido a la ausencia de procedimientos efectivos de control interno administrativo sobre dichas cuentas. Como resultado, la empresa ha visto limitada su capacidad para generar flujo de efectivo inmediato, afectando su habilidad para cumplir con obligaciones financieras y operativas a corto plazo.

Esta problemática evidencia una falta de rigor en el manejo de los créditos otorgados a los clientes y un monitoreo insuficiente de las políticas de cobranza. Dichas deficiencias impactan negativamente en la sostenibilidad financiera de la ferretería, al permitir la acumulación de saldos vencidos sin mecanismos efectivos de recuperación. Además, la ausencia de un sistema sólido de auditoría interna y la falta de revisiones periódicas de las cuentas por cobrar contribuyen a la inexactitud en la evaluación de la cartera de clientes. Estas carencias han derivado en problemas de morosidad, incluyendo cuentas clasificadas como incobrables, lo que genera pérdidas que afectan directamente la estabilidad económica y financiera de la empresa.

La deficiencia en la liquidez también afecta la solvencia económica de la ferretería, restringiendo su capacidad de inversión y colocándola en una posición vulnerable frente a la competencia. Asimismo, una liquidez debilitada podría deteriorar las relaciones con proveedores y socios comerciales, provocando retrasos en los pagos que, a su vez, generan costos adicionales por intereses o pérdida de descuentos por pronto pago.

## **1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 PROBLEMA GENERAL**

- ✓ ¿Cómo incide un sistema de control interno eficiente sobre las cuentas por cobrar en la optimización de la liquidez financiera de la ferretería Tableros Herrajes y Afines del cantón Quevedo durante el ejercicio fiscal 2023?

### **1.3.2 PROBLEMAS DERIVADOS**

- ✓ ¿De qué manera los procedimientos vigentes para la gestión, depuración y baja de las cuentas por cobrar influyen en la recuperación de saldos vencidos y en la eficacia operativa de la ferretería Tableros, Herrajes y Afines?
- ✓ ¿Cómo contribuye la aplicación de un cuestionario de control interno basado en el modelo COSO I a la detección de debilidades estructurales y oportunidades de mejora en el sistema de control interno de las cuentas por cobrar?
- ✓ ¿Qué correlación existe entre la eficiencia en la administración de las cuentas por cobrar y el comportamiento de los indicadores de liquidez en la ferretería Tableros Herrajes y Afines, durante el período analizado?

## **1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

**CAMPO:** Cuentas por cobrar

**AREA:** Contable y Financiera

**LINEA:** Economía, Contabilidad

**LUGAR:** Ferretería Tableros Herrajes y Afines Multitableros y Herrajes S.A

**TIEMPO:** Año 2023

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 Objetivo General**

- ✓ Evaluar el control interno a las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la ferretería tableros herrajes y afines del cantón Quevedo año 2023

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Analizar los procedimientos aplicados para la gestión y baja de las cuentas por cobrar en la ferretería Tableros Herrajes y Afines.
- ✓ Diseñar y aplicar un cuestionario de control interno fundamentado en el modelo COSO I para evaluar las cuentas por cobrar.
- ✓ Examinar el impacto de las cuentas por cobrar en el flujo de efectivo, utilizando indicadores de liquidez.

## **1.6 JUSTIFICACIÓN**

La importancia de un control interno adecuado en las cuentas por cobrar radica en su capacidad para garantizar la sostenibilidad financiera de las organizaciones. En el caso de la ferretería Tableros, Herrajes y Afines del cantón Quevedo, una gestión eficiente de estas cuentas no solo optimiza el flujo de efectivo, sino que también impacta directamente en la liquidez de la empresa. Este estudio adquiere relevancia al analizar cómo las deficiencias en los procedimientos y controles internos pueden generar riesgos financieros que comprometen el desempeño organizacional en un entorno económico altamente competitivo. Comprender y mejorar estas dinámicas es fundamental para asegurar la continuidad y el crecimiento del negocio.

La falta de procedimientos adecuados para gestionar las cuentas por cobrar puede derivar en problemas como morosidad, restricciones en el flujo de efectivo y una

disminución en la liquidez operativa. Estos factores no solo afectan las operaciones diarias de la empresa, sino que también limitan su capacidad de inversión y expansión. Este estudio tiene como propósito identificar los impactos de estas deficiencias y desarrollar estrategias que fortalezcan la estructura administrativa, asegurando una adecuada correlación entre los ingresos proyectados y las políticas de cobranza. Así, se busca proponer soluciones prácticas y sostenibles para enfrentar estos desafíos.

Asimismo, este trabajo pretende contribuir al desarrollo de un modelo integral de gestión financiera, especialmente diseñado para pequeñas y medianas empresas en contextos similares al de la ferretería en estudio. La sistematización de estrategias eficaces no solo beneficiará a esta organización, sino que también servirá como referencia para otras empresas enfrentadas a retos similares. En este sentido, la investigación se convierte en un aporte significativo al conocimiento aplicado, promoviendo la profesionalización de las prácticas contables y los controles internos en sectores económicos locales.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

“Piensa como una reina. Una reina no tiene miedo de fallar. El fracaso no es más que otro peldaño hacia la grandeza”. **Oprah Winfrey**

## **2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

### **2.1.1. Control**

El control es una función administrativa fundamental que permite evaluar y corregir las actividades de una organización para garantizar el cumplimiento de sus objetivos, consiste en la supervisión, medición y comparación de los resultados obtenidos con los estándares preestablecidos, con el propósito de detectar desviaciones y aplicar medidas correctivas en caso necesario, este proceso es esencial para la gestión empresarial, ya que facilita la toma de decisiones basada en información confiable y oportuna, en el ámbito financiero, el control se aplica en diversas áreas, incluyendo las cuentas por cobrar, con el fin de evitar riesgos de liquidez y garantizar la estabilidad de la empresa (Chiavenato, 2019).

### **2.1.2. Control Interno**

El control interno es un sistema integrado de procedimientos, políticas y normativas que una organización implementa para garantizar la eficiencia operativa, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de normativas legales, este mecanismo permite prevenir y detectar errores o fraudes, mejorando la toma de decisiones y minimizando riesgos, un control interno adecuado implica la segregación de funciones, el establecimiento de controles contables y administrativos, así como la supervisión constante de las operaciones, la adecuada gestión del control interno en las cuentas por cobrar contribuye a la liquidez de la empresa, al asegurar que los recursos financieros sean recuperados en el tiempo estipulado (COSO, 2013).

Son las políticas y procedimientos de la empresa para garantizar que sus operaciones sean eficientes, eficaces y conformes a las leyes y reglamentos. Estos controles salvaguardan los activos de la empresa y evitan fraudes, errores y otros riesgos.

Está representado por el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable, de poder lograr los objetivos específicos de la entidad (Gómez, 2020).

Es un proceso legal efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos gerenciales (Luna, 2021).

Actúa como una herramienta preventiva y correctiva frente a riesgos, errores o fraudes su efectividad depende de la cultura organizacional y del compromiso de todos los niveles jerárquicos siendo clave para alcanzar los objetivos institucionales de manera segura y transparente.

### **2.1.3. Ambiente de Control**

El ambiente de control es el conjunto de factores internos que determinan la cultura organizacional y la actitud de la entidad hacia el control interno, está compuesto por elementos como la ética empresarial, la estructura organizativa, la asignación de autoridad y responsabilidades, así como el compromiso de la alta dirección con la integridad y el cumplimiento de normativas, un ambiente de control sólido fomenta una gestión eficiente, en la que los riesgos financieros, como los asociados a cuentas por cobrar, sean manejados con responsabilidad y transparencia; la fortaleza del ambiente de control influye en la efectividad del sistema de control interno y en la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos estratégicos (Arens *et al.*, 2020).

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

Las actividades de control comprenden políticas y procedimientos diseñados para garantizar que las operaciones de una organización se realicen conforme a los objetivos

establecidos, incluyen autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del desempeño, controles de acceso y segregación de funciones, en el sector financiero, son cruciales para el manejo adecuado de las cuentas por cobrar, asegurando que los pagos sean recibidos en el tiempo estimado y reduciendo el riesgo de morosidad, la correcta implementación de estas actividades previene fraudes y errores contables, fortaleciendo la gestión financiera de la empresa y asegurando la disponibilidad de liquidez para sus operaciones (Whittington & Pany, 2020).

#### **2.1.5. Evaluación de Riesgos**

La evaluación de riesgos es un proceso sistemático que permite identificar, analizar y responder a los factores que pueden afectar el logro de los objetivos organizacionales, en el contexto del control interno, implica el reconocimiento de amenazas potenciales que podrían comprometer la información financiera y la sostenibilidad de la empresa, la gestión de cuentas por cobrar depende en gran medida de una evaluación de riesgos adecuada, ya que permite anticipar posibles incumplimientos de pago y establecer estrategias de mitigación, como la diversificación de clientes o la implementación de seguros de crédito, un análisis de riesgos efectivo permite tomar decisiones informadas y reducir el impacto de eventos adversos en la liquidez empresarial (López & Téllez, 2021).

#### **2.1.6. Información y Comunicación**

La información y comunicación en el marco del control interno se refiere a la recopilación, procesamiento y distribución de datos relevantes para la toma de decisiones y la supervisión organizacional, un sistema de comunicación eficiente garantiza que los actores internos reciban información clara, precisa y oportuna, facilitando la ejecución de sus responsabilidades y la detección de irregularidades, una adecuada gestión de la información permite realizar seguimientos de pagos, evaluar la solvencia de los clientes

y prevenir problemas de liquidez, la implementación de tecnologías de información fortalece este proceso, mejorando la transparencia y la confiabilidad de los reportes financieros (Romero & Gómez, 2022).

#### **2.1.7. Nivel de Confianza**

El nivel de confianza es un parámetro estadístico utilizado en auditoría y control interno para determinar la fiabilidad de los resultados obtenidos a partir de una muestra de datos. Representa la probabilidad de que los resultados de una auditoría reflejen con precisión la situación real de la entidad auditada, un nivel de confianza elevado permite a los auditores y gestores empresariales tomar decisiones fundamentadas sobre las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa, este concepto es clave para evaluar la efectividad de los controles internos, dado que influye en la precisión de los informes financieros y en la detección de riesgos de crédito (Arens *et al.*, 2020).

#### **2.1.8. Nivel de Riesgos**

El nivel de riesgos se refiere a la probabilidad de que una organización sufra pérdidas económicas o incumplimientos en sus objetivos debido a factores internos o externos, el nivel de riesgos está vinculado a la posibilidad de que existan clientes morosos o incobrables, afectando la liquidez de la empresa, para gestionar este riesgo, es fundamental establecer procedimientos adecuados de evaluación crediticia y seguimiento de cuentas, una gestión efectiva del nivel de riesgos permite minimizar pérdidas y garantizar la estabilidad financiera, asegurando que los recursos sean recuperados dentro de los plazos establecidos (COSO, 2013).

#### **2.1.9. Papel de Trabajo**

Los papeles de trabajo son documentos en los que los auditores y contadores registran la evidencia recopilada durante una auditoría o revisión financiera, estos

documentos sirven como soporte para las conclusiones obtenidas y facilitan la toma de decisiones en la organización, los papeles de trabajo contienen información sobre clientes, saldos pendientes, políticas de cobro y posibles incumplimientos, la adecuada elaboración de estos documentos garantiza la transparencia y fiabilidad de los informes financieros, permitiendo a la empresa tomar medidas correctivas cuando sea necesario (Whittington & Pany, 2020).

#### **2.1.10. Hallazgos**

Los hallazgos en una auditoría o evaluación de control interno corresponden a las observaciones, desviaciones o incumplimientos detectados en los procedimientos financieros de una empresa, estos resultados pueden evidenciar deficiencias en el manejo de cuentas por cobrar, errores contables o incumplimiento de normativas, la identificación de hallazgos es clave para la mejora continua, ya que permite a la empresa implementar acciones correctivas que optimicen su desempeño financiero, un hallazgo significativo en el control interno de cuentas por cobrar puede impactar directamente en la liquidez, por lo que su análisis debe ser detallado y basado en evidencia objetiva (López & Téllez, 2021).

#### **2.1.11. Informe de Control Interno**

El informe de control interno es un documento emitido por los auditores internos o externos que detalla la evaluación del sistema de control de una empresa, este informe incluye un análisis de los procedimientos implementados, los hallazgos detectados y las recomendaciones para fortalecer la gestión financiera, el informe permite identificar riesgos de morosidad y proponer estrategias para mejorar la recuperación de cartera, la calidad del informe depende de la solidez del análisis realizado y de la validez de las evidencias recopiladas, siendo un insumo clave para la toma de decisiones gerenciales que garanticen el éxito de la empresa (Romero & Gómez, 2022).

### **2.1.12. Cuentas por Cobrar**

Las cuentas por cobrar representan los derechos de una empresa sobre montos adeudados por clientes o terceros debido a ventas a crédito, constituyen un activo circulante esencial para la liquidez de la organización, ya que su gestión eficiente permite disponer de recursos en el tiempo oportuno, implica la implementación de políticas de crédito, procedimientos de cobranza y análisis de riesgo crediticio, la falta de una adecuada gestión puede generar problemas de flujo de efectivo, afectando la operatividad de la empresa y aumentando la exposición a pérdidas por incobrabilidad (Chiavenato, 2019).

### **2.1.13. Procedimientos**

Los procedimientos son las secuencias de acciones estandarizadas que una organización establece para garantizar la correcta ejecución de sus actividades, permiten minimizar errores, optimizar recursos y asegurar la confiabilidad de la información financiera, incluyen desde la verificación de la solvencia de los clientes hasta la gestión de cobros y el registro contable de los pagos recibidos, un adecuado diseño de procedimientos contribuye a fortalecer la transparencia y el cumplimiento normativo, reduciendo riesgos asociados a la falta de liquidez y morosidad (Arens *et al.*, 2020).

### **2.1.14. Gestión**

La gestión se refiere al conjunto de actividades y estrategias que una organización implementa para administrar eficientemente sus recursos y alcanzar sus objetivos, la gestión de cuentas por cobrar es fundamental para garantizar la disponibilidad de efectivo y reducir riesgos de morosidad, esto implica la planificación, ejecución y control de políticas de crédito y cobranza, así como el monitoreo constante de clientes y plazos de pago, una gestión efectiva permite mejorar la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa,

asegurando que las transacciones comerciales sean realizadas de manera eficiente y con el menor riesgo posible (Koontz & Weihrich, 2020).

#### **2.1.15. Estados Financieros**

Los estados financieros son informes contables que reflejan la situación económica y financiera de una empresa en un periodo determinado, incluyen el estado de resultados, el balance general y el estado de flujo de efectivo, los cuales permiten evaluar la rentabilidad, liquidez y solvencia de la organización, estos documentos evidencian la proporción de activos que dependen del cumplimiento de los clientes y su impacto en la liquidez, una adecuada presentación y análisis de los estados financieros es esencial para la toma de decisiones gerenciales y la planificación estratégica de la empresa (Hendriksen & Van Breda, 2021).

#### **2.1.16. Política de Cobranza**

Es el conjunto de normas y estrategias establecidas por una empresa para gestionar el cobro de las cuentas por cobrar, su objetivo principal es garantizar la recuperación oportuna de los montos adeudados por los clientes, minimizando el riesgo de morosidad e incobrabilidad, esta política incluye la definición de plazos de pago, descuentos por pronto pago, penalizaciones por retrasos y mecanismos de negociación en caso de incumplimiento, la implementación de una política de cobranza eficiente contribuye a la estabilidad financiera de la empresa y asegura que la liquidez no se vea comprometida por retrasos en los pagos (Gitman & Zutter, 2021).

#### **2.1.17. Baja de Cuentas por Cobrar**

La baja de cuentas por cobrar es el procedimiento contable mediante el cual se elimina de los registros financieros un saldo que se considera incobrable, este proceso se lleva a cabo cuando se han agotado todas las estrategias de recuperación y el deudor no

ha cumplido con su obligación de pago, la baja de cuentas por cobrar es fundamental para reflejar una información financiera veraz, evitando la sobrevaloración de los activos en los estados financieros, su aplicación permite a la empresa optimizar la gestión de la cartera de clientes y tomar decisiones estratégicas respecto a la política de crédito y cobranza para futuras transacciones (Gitman & Zutter, 2021).

Son activos financieros que representan el derecho que tiene una empresa o entidad de recibir un pago futuro por bienes entregados o servicios prestados a crédito. Dichos pagos son generalmente adeudados por clientes, otras empresas o personas, como resultado de una transacción comercial o contractual (Arturo Morales Castro, 2021).

Son los importes que adeudan terceras personas a las empresas existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa las cuentas por cobrar que provienen de las operaciones del negocio se derivan de diferentes transacciones como los préstamos empleados anticipos empleados que da la empresa entre otros las cuentas derivadas con las operaciones propias del negocio son sumas que adeudan los clientes por venta de bienes o servicios a crédito (Vargas, 2022).

Las cuentas por cobrar son un recurso estratégico esencial para todas las empresas, ya que no solo simbolizan los ingresos por cobrar atrasados, sino también la confianza que la empresa otorga a sus clientes al otorgarles créditos. Sin embargo, este recurso puede convertirse en un arma de doble filo si no se maneja de manera eficiente y efectiva.

#### **2.1.18. Cuentas Incobrables**

Las cuentas incobrables son aquellas cuentas por cobrar que, debido a la insolvencia del deudor o a la imposibilidad de recuperación, deben ser consideradas como pérdidas para la empresa, su reconocimiento en la contabilidad es esencial para reflejar

con precisión la situación financiera de la entidad y evitar distorsiones en la liquidez, para mitigar este riesgo, las organizaciones establecen provisiones para cuentas incobrables, que permiten absorber las pérdidas derivadas de la morosidad, una adecuada gestión del riesgo crediticio y el monitoreo constante de los clientes pueden reducir la incidencia de cuentas incobrables, asegurando la estabilidad financiera del negocio (Hendriksen & Van Breda, 2021).

#### **2.1.19. Recuperación de Cartera**

La recuperación de cartera se refiere al conjunto de estrategias y acciones implementadas por una empresa para obtener el pago de sus cuentas por cobrar, este proceso incluye el envío de recordatorios de pago, negociación de plazos, aplicación de intereses moratorios y, en casos extremos, la ejecución de procedimientos legales, la recuperación de cartera eficiente es clave para mantener la liquidez de la empresa y reducir el impacto negativo de la morosidad, a si también permite fortalecer la relación con los clientes al establecer mecanismos de pago accesibles y flexibles que faciliten el cumplimiento de sus obligaciones (Chiavenato, 2019).

#### **2.1.20. Liquidez**

La liquidez es la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones de pago a corto plazo sin incurrir en dificultades financieras, se mide a través de indicadores como la razón corriente y la prueba ácida, que permiten evaluar la disponibilidad de activos líquidos para cubrir pasivos inmediatos, una gestión adecuada de la cartera de clientes impacta directamente en la liquidez, ya que garantiza el flujo de ingresos necesarios para operar, una empresa con baja liquidez enfrenta riesgos financieros significativos, como el incumplimiento de compromisos con proveedores y empleados (Koontz & Weihrich, 2020).

La liquidez del mercado se refiere a la capacidad de un inversor de negociar rápidamente las cantidades deseadas a precios razonables de acuerdo con las condiciones subyacentes de oferta y demanda este es un activo líquido si es posible negociar una gran cantidad del mismo inmediatamente después de que se decida hacerlo a un precio lo más cercano posible a los precios que prevalecen antes y después de la negociación (Urteaga, 2023).

Un activo será más líquido cuantos menores sean los costes de deshacer posiciones de forma inmediata y cuanto más podamos negociar sin observar importantes modificaciones en el precio así la liquidez siendo un activo financiero se asocia con la idea de la negociación continua a bajo costo y grandes volúmenes.

#### **2.1.21. Flujo de Efectivo**

El flujo de efectivo es el movimiento de entradas y salidas de dinero en una empresa durante un período determinado, su gestión eficiente permite garantizar la disponibilidad de recursos para cubrir gastos operativos, inversiones y obligaciones financieras, un adecuado control de las cuentas por cobrar contribuye al flujo de efectivo positivo, asegurando que los clientes paguen dentro de los plazos establecidos, las empresas deben monitorear constantemente su flujo de efectivo para anticipar déficits y tomar decisiones estratégicas que eviten problemas de liquidez, la planificación financiera basada en el flujo de efectivo es esencial para la sostenibilidad de cualquier negocio (Romero & Gómez, 2022).

#### **2.1.22. Auditoria**

Auditoria es la verificación de la información financiera, operacional y administrativa que se presenta y que sea confiable, veraz y oportuna de una entidad, con objeto de que el contador público independiente emita una opinión profesional respecto

así dichos estados presentan la situación financiera, los resultados de las operaciones, las variaciones en el capital contable y flujos de efectivo de una empresa, de acuerdo con las Normas de Información Financiera.

Es una forma de supervisión estatal, se remontan a épocas tan lejanas como el Egipto Antiguo donde los soberanos, para evitar desfalcos en las cuentas de sus residencias o en la construcción de obras públicas, aplicaban distintas medidas de control (Villardefrancos Álvarez, 2020).

Un proceso sistemático de revisión y evaluación de información financiera, operativa o de cumplimiento de una organización, con el objetivo de verificar su precisión, integridad y adherencia a normativas, busca detectar errores, fraudes o debilidades en los controles internos.

### **2.1.23. Clientes**

Son pieza fundamental para la supervivencia de cualquier negocio en el largo plazo, se ha convertido en un auténtico eslogan que se repite una y otra vez en cualquier foro académico y profesional existen factores que explican y justifican la necesidad de desarrollar una adecuada gestión de la relación con los clientes por parte de cualquier tipo de organización (Raquel Sánchez Fernández, 2020).

Un cliente es quien adquiere o consumidor los productos o servicios de un negocio, desde la representación de una empresa puede tratarse de un cliente recurrente cuando realiza compras regulares o un cliente de única vez ya sea persona natural o jurídica que adquiere los bienes y servicios que ofrece una empresa.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1. Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission (COSO)**

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) es una entidad internacional reconocida por su aporte en el desarrollo de marcos de control interno y gestión de riesgos; fundado en 1985, COSO surgió como respuesta a los escándalos financieros y la necesidad de establecer estándares que mejoren la calidad de la información contable y la transparencia en las organizaciones, su principal aporte es el Marco Integrado de Control Interno, publicado en 1992 y actualizado en 2013, el cual define los principios y componentes fundamentales para la implementación de un sistema de control interno eficiente, este marco es ampliamente utilizado por empresas y organismos de auditoría para garantizar la confiabilidad de los informes financieros, la efectividad operativa y el cumplimiento normativo. COSO establece que el control interno debe ser un proceso continuo y dinámico, alineado con la estrategia organizacional y con una fuerte cultura de integridad, la aplicación del modelo COSO permite minimizar riesgos de incobrabilidad y optimizar la liquidez empresarial mediante un adecuado monitoreo y control de las transacciones comerciales (COSO, 2013).

### **2.2.2. Control Interno**

El control interno es un sistema de procedimientos, normas y políticas diseñado para salvaguardar los activos de una organización, garantizar la confiabilidad de la información financiera y promover el cumplimiento de normativas legales. De acuerdo a Arens, *et al.*, (2020), el control interno no solo involucra mecanismos de supervisión contable, sino también la estructura organizativa y la cultura ética de la empresa, su implementación permite mitigar riesgos operativos y financieros, asegurando la continuidad del negocio en un entorno de incertidumbre, un sistema de control interno efectivo se basa en la segregación de funciones, la autorización de operaciones, la revisión

de registros contables y la auditoría periódica, el control interno es esencial para gestionar la cartera de clientes, reduciendo el riesgo de morosidad y fortaleciendo la liquidez, un control deficiente en este aspecto puede generar problemas financieros graves, afectando la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones, las organizaciones deben evaluar y mejorar continuamente sus mecanismos de control interno para adaptarse a los cambios en el entorno empresarial y regulatorio (Arens *et al.*, 2020).

### **2.2.2.1. Objetivos de Control Interno**

Los objetivos del control interno están orientados a garantizar la eficiencia operativa, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de regulaciones legales. Según Whittington y Pany (2020), estos objetivos pueden clasificarse en tres categorías principales:

1) Operacionales: relacionados con la eficacia y eficiencia en el uso de los recursos organizacionales para el logro de metas estratégicas.

2) Financieros: enfocados en la integridad, exactitud y confiabilidad de los informes contables y estados financieros.

3) Cumplimiento: dirigidos a la observancia de normativas internas y externas que rigen la actividad empresarial.

El control interno busca minimizar el riesgo de impagos mediante políticas de crédito bien definidas y mecanismos efectivos de cobranza, cuando una empresa tiene objetivos de control interno claros y bien estructurados, puede prevenir fraudes, optimizar sus procesos administrativos y mejorar su liquidez, por tanto un sistema de control robusto permite anticiparse a posibles desviaciones y aplicar medidas correctivas oportunas, fortaleciendo la sostenibilidad financiera de la organización (Whittington & Pany, 2020).

### **2.2.2.2. Componentes de Control Interno**

El modelo de control interno de COSO establece cinco componentes fundamentales que deben estar presentes en toda organización para garantizar un sistema de control eficiente:

- 1) Ambiente de control: constituye la base del sistema y está determinado por la ética organizacional, la integridad del personal y la estructura de autoridad.
- 2) Evaluación de riesgos: implica la identificación y análisis de los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos empresariales.
- 3) Actividades de control: abarcan los procedimientos implementados para mitigar riesgos, como autorizaciones, revisiones y auditorías.
- 4) Información y comunicación: se refiere a la disponibilidad y flujo de información dentro de la empresa para facilitar la toma de decisiones.
- 5) Monitoreo: es el proceso de supervisión continua para garantizar que el sistema de control interno funcione adecuadamente y sea mejorado de manera constante.

La implementación de estos componentes permite mejorar la gestión de cuentas por cobrar, optimizando los recursos financieros y reduciendo riesgos de liquidez (COSO, 2013).

### **2.2.2.3. Métodos de Evaluación de Control Interno**

La evaluación del control interno es un proceso fundamental para medir la efectividad de los mecanismos implementados dentro de una organización. López y Téllez (2021), mencionan que existen diversos métodos para evaluar el control interno, entre ellos:

- 1) Cuestionarios de control interno, que permiten identificar debilidades a través de preguntas estructuradas;

- 2) Pruebas sustantivas y de cumplimiento, que verifican si los procedimientos establecidos son seguidos correctamente;
- 3) Flujogramas de procesos, que facilitan la identificación de puntos críticos en los procedimientos internos; y
- 4) Auditorías internas y externas, que brindan una visión objetiva sobre la efectividad del sistema de control.

Los métodos permiten detectar deficiencias en la gestión de crédito y cobranza, reduciendo el riesgo de impagos y fortaleciendo la liquidez, una evaluación periódica del control interno ayuda a la empresa a adaptarse a los cambios del entorno financiero y a optimizar sus estrategias de gestión de cartera.

### **2.2.3. Importancia de las Cobranzas en las Finanzas Empresariales**

Las cobranzas desempeñan un papel crucial en la estabilidad financiera de una empresa, ya que garantizan el ingreso efectivo de los recursos derivados de las ventas a crédito, para Gitman y Zutter (2021), una gestión eficiente de cobranzas permite mejorar la liquidez, reducir la morosidad y optimizar el flujo de efectivo, para ello, las empresas deben establecer políticas claras de crédito y cobranza, definiendo plazos de pago, tasas de interés por mora y estrategias de seguimiento a clientes, a la par una cobranza deficiente puede generar problemas de iliquidez, limitando la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones operativas y financieras, la automatización de procesos de cobranza y el uso de tecnologías de información han permitido mejorar significativamente la gestión de cuentas por cobrar, incrementando la eficiencia y reduciendo el tiempo de recuperación de cartera, las empresas deben priorizar la administración de sus cuentas por cobrar como un factor clave para garantizar su sostenibilidad y crecimiento en el mercado.

#### **2.2.4. Objetivos de la Política de Cobranza**

Los objetivos de la política de cobranza están orientados a garantizar la recuperación eficiente y oportuna de los créditos otorgados por una empresa, asegurando la estabilidad financiera y minimizando los riesgos de morosidad, una política de cobranza bien estructurada tiene como propósito principal optimizar el flujo de efectivo, reducir los niveles de cuentas incobrables y mantener relaciones comerciales saludables con los clientes, también permite establecer mecanismos de seguimiento y control que faciliten la identificación de posibles problemas de pago antes de que se conviertan en pérdidas financieras significativas, entre sus objetivos específicos se incluyen la segmentación de clientes según su historial crediticio, la definición de plazos de pago adecuados, la implementación de incentivos por pagos anticipados y la aplicación de penalizaciones en caso de incumplimiento. Una política de cobranza efectiva debe estar alineada con la estrategia financiera de la empresa, evitando la acumulación excesiva de cuentas por cobrar que puedan afectar la liquidez y el capital de trabajo, la automatización de los procesos de cobranza, mediante sistemas tecnológicos de gestión, contribuye a mejorar la eficiencia en la recuperación de cartera, reduciendo costos administrativos y fortaleciendo la estabilidad económica de la empresa (Gitman & Zutter, 2021).

#### **2.2.5. Elementos del Control de las Cuentas por Cobrar**

El control de las cuentas por cobrar es un proceso fundamental para la sostenibilidad financiera de una empresa, ya que permite asegurar el cobro efectivo de las ventas a crédito y reducir el riesgo de incobrabilidad. De acuerdo con Whittington y Pany (2020), los principales elementos del control de cuentas por cobrar incluyen:

- 1) Política de crédito y cobranza, que establece los criterios para otorgar crédito a los clientes y los procedimientos para su recuperación.

- 2) Evaluación y clasificación de clientes, que implica analizar la solvencia y el historial crediticio de los clientes antes de concederles financiamiento.
- 3) Seguimiento y monitoreo de cuentas, a través de reportes de antigüedad de saldos, alertas de vencimiento y revisión periódica de la cartera de clientes.
- 4) Registro contable preciso, que garantiza que las transacciones sean debidamente documentadas, facilitando la auditoría y la toma de decisiones.
- 5) Medidas de cobranza y recuperación de cartera, que pueden incluir incentivos por pronto pago, acuerdos de reestructuración y, en casos extremos, acciones legales.

La implementación de estos elementos en el sistema de control interno mejora la gestión de la liquidez empresarial y permite una planificación financiera más efectiva.

#### **2.2.6. Estados Financieros Principales**

Los estados financieros principales son documentos contables fundamentales que reflejan la situación económica y financiera de una empresa en un período determinado. Hendriksen y Van Breda (2020), mencionan que los estados financieros más relevantes incluyen:

- 1) El estado de situación financiera o balance general, que muestra los activos, pasivos y el patrimonio de la empresa, permitiendo evaluar su estabilidad financiera.
- 2) El estado de resultados o estado de pérdidas y ganancias, que detalla los ingresos, costos y gastos durante un ejercicio contable, determinando la rentabilidad de la empresa.
- 3) El estado de flujo de efectivo, que reporta los movimientos de efectivo y su impacto en la liquidez de la empresa.

- 4) El estado de cambios en el patrimonio, que evidencia las variaciones en el capital contable debido a utilidades retenidas, emisión de acciones o distribución de dividendos.

La correcta interpretación y análisis de estos documentos es clave para la toma de decisiones estratégicas, pues permiten identificar tendencias financieras, evaluar la rentabilidad de las operaciones y detectar posibles riesgos financieros. Un adecuado control de cuentas por cobrar se refleja en estos estados, ya que incide directamente en el capital de trabajo y en la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones (Hendriksen & Van Breda, 202).

#### **2.2.6.1. Flujo de Efectivo (Importancia y Características)**

El flujo de efectivo es un indicador financiero clave que refleja la capacidad de una empresa para generar y gestionar recursos líquidos en sus operaciones. Su importancia radica en que permite evaluar la solvencia y sostenibilidad del negocio, garantizando que existan fondos suficientes para cubrir gastos operativos, inversiones y obligaciones financieras, de acuerdo con Romero y Gómez (2022), un flujo de efectivo positivo indica que la empresa genera más ingresos de los que gasta, lo que le permite expandirse, pagar deudas y aprovechar oportunidades de crecimiento, por el contrario, un flujo de efectivo negativo puede comprometer la viabilidad del negocio y aumentar el riesgo de insolvencia, entre sus principales características se destacan:

- 1) Mide la liquidez real de la empresa, permitiendo prever déficits o excedentes de caja.
- 2) Clasifica las actividades en operativas, de inversión y de financiamiento, lo que facilita la identificación de fuentes y usos del efectivo.

- 3) Permite una mejor planificación financiera, al proporcionar información clave para la toma de decisiones.
- 4) Se elabora bajo métodos directos e indirectos, dependiendo del enfoque contable utilizado.

Un control eficiente del flujo de efectivo, especialmente en relación con las cuentas por cobrar, es fundamental para mantener la estabilidad financiera (Romero & Gómez, 2022).

### **2.2.7. Liquidez Empresarial**

La liquidez empresarial es la capacidad de una organización para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo sin incurrir en dificultades económicas, es un factor clave en la estabilidad financiera y operativa de cualquier empresa, ya que determina su capacidad para afrontar imprevistos y mantener la continuidad del negocio, la liquidez se mide a través de indicadores como la razón corriente (activo corriente/pasivo corriente) y la prueba ácida (activo corriente sin inventarios/pasivo corriente), una empresa con liquidez insuficiente puede enfrentar problemas para pagar proveedores, empleados y otros compromisos financieros, lo que podría derivar en crisis económicas internas. Para optimizar la liquidez, las empresas deben gestionar eficientemente sus cuentas por cobrar, controlar los costos operativos y diversificar sus fuentes de ingresos; la planificación del flujo de efectivo y la implementación de políticas de cobranza efectivas son estrategias clave para mantener un nivel de liquidez saludable, la toma de decisiones financieras basada en un análisis constante de la liquidez permite a las empresas ser más resilientes ante fluctuaciones del mercado y garantizar su crecimiento sostenido (Koontz & Weihrich, 2020).

### **2.2.8. Procedimientos de auditoría en cuentas por cobrar**

Los procedimientos de auditoría son típicos del trabajo que efectúa el auditor en la verificación de las cuentas por cobrar.

1. Obtenga o prepare relaciones de los principales grupos de cuentas por cobrar, clasificación por antigüedad de saldo,
2. Verifique cada relación comparándola con la cuenta control y con los auxiliares,
3. Efectúe pruebas de la clasificación por antigüedad, y tome nota de algunos cobros recibidos desde la fecha de cierre,
4. Confirme las cuentas por cobrar por medio de la comunicación directa con los deudores,
5. Analice todas las transacciones efectuadas con funcionarios, empleados, accionistas y compañías afiliadas,
6. Determine si los embarques en consignación han sido incluidos en cuentas por cobrar, y efectúa las reclasificaciones que sean necesarias,
7. Revise la cancelación de cuentas incobrables,
8. Determine la suficiencia de la provisión para cuentas incobrables,
9. Determine la suficiencia para provisiones para descuentos y devoluciones sobre ventas.
10. Revise lo adecuado de los descuentos concedidos por pronto pago,
11. Efectúe pruebas de la precisión e integridad de las facturas de venta, sumaria de ventas y pases,
12. Revise la utilización y autorización de las notas de crédito,
13. Revise el corte de las transacciones de ventas al fin del ejercicio, determine la adecuada presentación en el balance, de las cuentas por cobrar,

#### 14. Obtenga del cliente un certificado cubriendo las cuentas por cobrar

Una adecuada presentación para efectos de situación financiera, por supuesto, la segregación de los diferentes tipos de cuentas por cobrar, así como una cuidadosa distribución entre los derechos a corto plazo y los de largo plazo (Panchana Panchana et al., 2020).

##### **2.2.8.1. Tipos de cuentas por cobrar**

Procedimientos similares son utilizados para la verificación de todos los tipos de cuentas por cobrar, aun cuando puede ser necesaria una investigación adicional respecto a transacciones que no impliquen operaciones normales, por ejemplo, préstamos a funcionarios. Los principales objetivos del auditor en el examen de las cuentas por cobrar se resumen como sigue:

1. Determinar lo adecuado de los controles internos.
2. Establecer la validez o razonabilidad de los derechos.
3. Determinar el valor aproximado de realización.

El factor más significativo en la selección de procedimiento de auditoría requerido en un trabajo en particular es lo adecuado del sistema del control interno. Consecuentemente, es apropiado, estudiar la naturaleza del control interno en la aplicación a ingresos y cuentas por cobrar y las técnicas de auditoría para la comprobación selectiva y evaluación de los controles (Panchana Panchana et al., 2020).

## **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **2.3.1 COMPAÑÍAS ANONIMAS**

Requisitos:

1.2.1 Son aplicables a esta compañía los requisitos precisados en los numerales 1.1.1, 1.1.2, 1.1.5 y 1.1.6, sobre los requisitos de la compañía de responsabilidad limitada. No obstante, lo dicho, se aclara que la compañía anónima no puede tener por nombre una razón social, con las salvedades correspondientes, perfectamente identificadas.

#### **1.2.2 Forma de constitución**

**1.2.2.1. Constitución simultánea.** - Se constituye en un solo acto por convenio entre los que otorguen la escritura y suscriben las acciones, quienes serán los fundadores.

Artículos 148 y 149 de la Ley de Compañías.

**1.2.2.2. Constitución sucesiva.** - Por suscripción pública de acciones, los iniciadores de la compañía que firmen la escritura de promoción serán promotores

#### **1-2-3. Accionistas**

**1.2.3.1. Capacidad:** Para intervenir en la formación de una compañía anónima en calidad de promotor (constitución sucesiva) o fundador (constitución simultánea) se requiere la capacidad civil para contratar. Sin embargo, no podrán hacerlo entre cónyuges ni entre hijos no emancipados. Artículo 145 de la Ley de Compañías.

**1.2.3.2. Números de accionistas.** - La compañía deberá constituirse con dos o más accionistas, según lo dispuesto en el Artículo 147 de la Ley de Compañías, sustituido por el Artículo 68 de la Ley de Empresas Unipersonales de Responsabilidad Limitada. La compañía anónima no podrá subsistir con menos de dos accionistas, salvo las compañías cuyo capital total o mayoritario pertenezcan a una entidad del sector público.

### **1.2.3. Capital**

**1.2.3.1. Capital mínimo.** - El capital suscrito mínimo de la compañía deberá ser de ochocientos dólares de los Estados Unidos de América. El capital deberá suscribirse íntegramente y pagarse en al menos un 25% del valor nominal de cada acción. Dicho capital puede integrarse en numerario o en especies (bienes muebles e inmuebles) e intangibles, siempre que, en cualquier caso, correspondan al género de actividad de la compañía.

Sin embargo, si se tratare de constituir una compañía cuyo objeto sea la explotación de los servicios de transporte aéreo interno o internacional, se requerirá que tal compañía específicamente se dedique a esa actividad con un capital no inferior a veinte veces el monto señalado por la Ley de Compañías para las sociedades anónimas (Dieciséis mil dólares de los Estados Unidos de América), , según lo dispuesto en el Art. 46 de la Ley de Aviación Civil, reformada por la Ley No. 126, publicada en el R. O. 379 de 8 de agosto de 1998.

Así también, si se desea constituir una compañía de salud y medicina prepagada, conforme lo dispone el artículo 4 de la Ley que regula el funcionamiento de las Empresas Privadas de Salud y Medicina Prepagada, publicada en el R. O. 12, del 26 de agosto de 1998, deberán ser sociedades anónimas, nacionales o extranjeras. Su objeto social será el financiamiento de los servicios de salud y medicina y tendrá un capital pagado mínimo de ochenta mil (80,000) UVC`S (doscientos diez mil trescientos doce dólares de los Estados Unidos de América.

La sociedad anónima permite establecer un capital autorizado, que no es sino el cupo hasta el cual pueden llegar tanto el capital suscrito como el capital pagado. Ese cupo no podrá exceder del doble del importe del capital suscrito (Art. 160 de la Ley de

Compañías). Lo expresado para el aporte y transferías de dominio de bienes tangibles e intangibles, así como aportes consistentes en inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal descritos en la constitución de la compañía limitada, es válido para la constitución de la anónima.

**1.2.3.2. Acciones.** - La acción confiere a su titular legítimo la calidad de accionista y le atribuye, como mínimo, los derechos fundamentales que de ella derivan y se establecen en la Ley. Las acciones pueden ser ordinarias o preferidas, según lo establezca el estatuto, artículo 170 de la Ley de Compañías, se pueden negociar libremente, conforme lo determina el artículo 191 de la misma Ley. La compañía podrá emitir certificados provisionales o títulos definitivos, artículo 168 de la susodicha ley.

### **2.3.2. NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES, ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO Y DE LAS PERSONAS JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO QUE DISPONGAN DE RECURSOS PÚBLICOS**

Esta norma tiene objetivos y responsabilidades aplicables para el auditor y el cumplimiento de las funciones:

**Objetivo:** Las Normas de Control Interno, que forman parte integrante del presente Acuerdo, tienen por objeto propiciar con su aplicación, el mejoramiento de los sistemas de control interno y la gestión pública, en relación a la utilización de los recursos estatales y la consecución de los objetivos institucionales. Constituyen el marco que regula y garantiza las acciones de titulares, funcionarios, servidoras, servidores y todo el personal de cada entidad u organismo según su competencia y en función de la naturaleza jurídica de la entidad para que desarrollen, expidan y apliquen los controles internos que provean una seguridad razonable en salvaguarda de su patrimonio

## **100 NORMAS GENERALES**

### **100-01 Control Interno**

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

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

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

### **100-02 Objetivos del control interno**

El control interno de las entidades y organismos del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Promover la eficacia, eficiencia, efectividad y economía en la ejecución de operaciones, bajo principios éticos y de transparencia.
- Cumplir con las disposiciones normativas, generales y específicas, aplicables a la gestión de la entidad.

- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidades o el cometimiento de actos ilegales.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información de tipo físico y la generada a través de sistemas de archivos informáticos.
- Garantizar el establecimiento de atribuciones y competencias claras y precisas, que permitan verificar responsabilidades individuales en la ejecución de las operaciones de la entidad.

### **100-03 Responsables del control interno**

El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y el personal de la entidad, de acuerdo con sus competencias. Los directivos, en el cumplimiento de su responsabilidad, pondrán especial cuidado en áreas de mayor importancia por su materialidad y por el riesgo e impacto en la consecución de los fines institucionales. El personal de la entidad es responsable de realizar las acciones y atender los requerimientos para el diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los componentes del control interno de manera oportuna, sustentados en la normativa legal y técnica vigente y con el apoyo de la auditoría interna como ente asesor y de consulta.

### **100-04 Rendición de cuentas**

La máxima autoridad, los directivos y demás servidoras y servidores, según sus competencias, dispondrán y ejecutarán un proceso periódico, formal y oportuno de rendición de cuentas sobre el cumplimiento de la misión, objetivos institucionales y resultados esperados.

La rendición de cuentas es la obligación que tienen las autoridades del Estado, electas o de libre remoción, representantes legales de las empresas públicas o personas jurídicas

del sector privado que manejen fondos públicos o desarrollen actividades de interés público, de responder, reportar, explicar o justificar ante la ciudadanía, por los recursos recibidos y administrados y por el cumplimiento de las funciones asignadas. Es un proceso continuo que incluye la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de responsabilidades y un sistema de información y comunicación adecuado que facilite la publicación de información financiera y presupuestaria que transparente el uso del recurso público y el cumplimiento de las metas y objetivos.

Las servidoras y servidores presentarán informes periódicos de su gestión ante la alta dirección para la toma de decisiones, en los que se harán constar la relación entre lo planificado y lo ejecutado, la explicación de las variaciones significativas, sus causas y las responsabilidades por errores, irregularidades y omisiones. La rendición de cuentas, se realizará en cumplimiento al ordenamiento jurídico vigente.

## **200 AMBIENTE DE CONTROL**

El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno. Es fundamentalmente la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y demás personal de la institución, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre los procesos, actividades y resultados.

El ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno.

## **300 EVALUACIÓN DEL RIESGO**

La máxima autoridad y el personal de la institución establecerán los mecanismos necesarios para identificar, analizar, valorar y responder a los riesgos a los que está

expuesta la organización para el logro de sus objetivos, el cumplimiento de las disposiciones legales, la protección de recursos públicos y la generación de información oportuna y confiable.

#### **400 ACTIVIDADES DE CONTROL**

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

Toda actuación administrativa contará con la motivación suficiente, considerando criterios técnicos, económicos y jurídicos cuando correspondan.

#### **500 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

La máxima autoridad en coordinación con el área o en caso de haber el Comité de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, deben definir las características para identificar, capturar, clasificar y comunicar la información pertinente de manera oportuna, que facilite a las servidoras y servidores cumplir sus responsabilidades.

El sistema de información y comunicación está constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y financieras de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema facilita a la máxima autoridad adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

“Debes levantarte cada mañana con determinación si quieres irte a la cama con satisfacción”. - **George Lorimer**

### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El presente proyecto de investigación se desarrolló bajo una metodología de enfoque mixto, combinando herramientas cualitativas y cuantitativas, con el propósito de reducir la cartera vencida mediante el fortalecimiento de las políticas de gestión de crédito y cobranza. Para alcanzar este objetivo, se aplicaron los siguientes métodos:

#### **3.1.1. Investigación Descriptiva**

La investigación descriptiva ha sido una herramienta esencial para analizar y comprender el comportamiento de las variables, la población y la situación dentro del proyecto de investigación realizado en la ferretería Tableros, Herrajes y Afines. A lo largo del estudio, se examinó de manera exhaustiva y precisa el desempeño de los trabajadores del departamento de producción, centrándose especialmente en los indicadores utilizados para evaluar la ejecución de los procesos establecidos en el manual de procedimientos de la empresa. Los resultados obtenidos permitieron identificar áreas de mejora y evaluar la eficacia de los procedimientos internos implementados en la organización.

#### **3.1.2. Investigación Exploratoria**

La investigación adoptó un enfoque exploratorio, debido a su naturaleza amplia que facilita la recopilación e investigación exhaustiva de la información esencial para abordar el tema de estudio. Este enfoque permitió al investigador profundizar en los datos obtenidos a lo largo del desarrollo del proyecto, ampliando su comprensión y descubriendo nuevas perspectivas dentro del campo de investigación.

### **3.2 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1 Método inductivo**

La presente investigación empleó el método inductivo, lo que permitió arribar a conclusiones generales a partir de conceptos y teorías particulares relacionadas con el

control interno. Además, se realizaron entrevistas directas a los jefes inmediatos de la unidad de trabajo, lo que facilitó la observación de los problemas presentes en el proceso de gestión y baja de las cuentas por cobrar. Esta metodología permitió generalizar los resultados obtenidos, ofreciendo una visión integral de la situación.

### **3.2.2 Método deductivo**

El método deductivo se utilizó para fundamentar las teorías y conceptos relacionados con el objeto de estudio, aplicándose después de haber reunido toda la información necesaria. Este enfoque permitió llegar a conclusiones sobre los casos particulares, basadas en el manejo del control interno administrativo y la calidad, elementos clave en los hallazgos de la investigación.

### **3.2.3. Método histórico – lógico**

Esta metodología facilitó la recopilación de información correspondiente al período anterior, con el objetivo de identificar los problemas existentes que sirven como base para mejorar la razonabilidad financiera en el cumplimiento de los objetivos empresariales. Este análisis se apoyó en la presentación de los estados financieros e inversiones proporcionados por el área responsable.

### **3.2.4. Método Descriptivo**

Por otra parte, en la investigación se llevó a cabo un análisis descriptivo basado en la revisión del control interno, el cumplimiento de los objetivos institucionales, la normativa interna y la cartera crediticia. Este análisis permitió evaluar el control interno aplicado a las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la ferretería Tableros, Herrajes y Afines, mediante la aplicación de un cuestionario.

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

En relación con las particularidades observadas en la ferretería Tableros, Herrajes y Afines, ubicada en la ciudad de Quevedo, Parroquia San Cristóbal, Av. 25 de abril, Solar 15 y Ángel Zúñiga, se pudo constatar el proceso de baja de las cuentas por cobrar, así como el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.

Como parte del diagnóstico de la problemática identificada en la ferretería, se procedió a la revisión de documentos pertinentes para llevar a cabo el levantamiento de la información, centrado en el análisis del control interno.

#### **3.3.1 Población y muestra**

##### *3.3.1.1. Población:*

Para el desarrollo de la investigación, se consideró como población a todo el personal de la ferretería Tableros, Herrajes y Afines del Cantón Quevedo. Esta población incluye a los trabajadores de diversas áreas, desde los encargados del departamento de ventas hasta los responsables de la gestión administrativa y financiera, con el fin de obtener una visión integral de los procesos relacionados con las cuentas por cobrar y el control interno. El análisis de cada uno de los miembros del equipo permitió identificar las prácticas actuales, las fortalezas y las debilidades del sistema de control, contribuyendo así a una evaluación completa de la situación dentro de la organización.

**Tabla 1**

*Población Ferretería Tableros herrajes y afines*

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
Gerente General	1
Presidente Ejecutivo	1
Asistente Administrativa	1
Contadora	1
Asistente Contable	1
Responsable de Cobranza	1
Administradores	4
Cajeros	4
Vendedores	6
<i>TOTAL</i>	<i>20</i>

*Nota: Registros de la Ferretería tableros Herrajes y Afines*

### *3.3.1.2. Muestra:*

Dado que se trata de una población finita, se optó por aplicar la investigación a toda la población disponible, lo que garantiza una evaluación completa y representativa de todos los actores involucrados en los procesos de gestión y control interno en la ferretería Tableros, Herrajes y Afines.

### **3.3.2. Técnicas de investigación**

#### *3.3.2.1. Observación*

Se aplicó la técnica de observación directa, lo que permitió obtener un conocimiento detallado de las actividades y operaciones administrativas, así como de los diferentes procedimientos involucrados en el proceso de baja de las cuentas por cobrar. Esta técnica

facilitó una comprensión profunda de las prácticas actuales y contribuyó a identificar áreas susceptibles de mejora en la gestión de las cuentas por cobrar.

#### *3.3.2.2. Entrevista*

Se realizaron entrevistas al Gerente General y a la Contadora, mediante la aplicación de una serie de preguntas diseñadas para obtener información relevante sobre el objeto de estudio. Esta metodología permitió recabar datos clave sobre los procedimientos internos y la gestión de las cuentas por cobrar, contribuyendo a una comprensión más profunda de los procesos administrativos de la empresa.

#### *3.3.2.3. Encuesta*

Se realizó una encuesta al equipo de ventas, cobranza y administrativo de la ferretería con el objetivo de recopilar información clave sobre sus procesos, desafíos y estrategias comerciales. Esta entrevista permitió obtener una visión más detallada del funcionamiento del área, así como identificar posibles oportunidades de mejora en la gestión y atención al cliente.

#### *3.3.2.4. Cuestionario*

Se utilizó la técnica de cuestionario para obtener información primaria de la muestra seleccionada, mediante la cual se identificó el nivel de riesgo presente en el proceso de baja de las cuentas por cobrar. Esta herramienta permitió evaluar de manera detallada los factores que afectaron la gestión y el control interno de las cuentas por cobrar, proporcionando datos clave para la mejora del proceso.

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

#### *3.3.3.1. Guía de Observación*

Se aplicó la guía de observación para registrar de manera oportuna la información obtenida a través de la observación directa del problema planteado. Esta técnica permitió identificar los procedimientos que se llevan a cabo y cómo se ejecutan, proporcionando una visión detallada de las prácticas actuales en el proceso de gestión de las cuentas por cobrar.

#### *3.3.3.2. Guía de Entrevista*

Este instrumento facilitó la obtención de información directa del entrevistado acerca de los procedimientos administrativos que se realizan, basándose en su experiencia dentro de la institución. A través de las entrevistas, se logró profundizar en las prácticas y percepciones del personal clave, lo que permitió una mejor comprensión de los procesos internos relacionados con las cuentas por cobrar.

#### *3.3.3.3. Cuestionario de Evaluación de Control Interno*

Se desarrolló el cuestionario de Evaluación de Control Interno con el objetivo de conocer cómo se llevan a cabo los diferentes procesos en la ferretería Tableros, Herrajes y Afines. A través de este cuestionario, se pudo identificar las falencias en los procedimientos, lo que facilitó el análisis y la discusión de los resultados obtenidos, contribuyendo a una mejor comprensión de las áreas susceptibles de mejora en el control interno.

#### *3.3.3.4. Registros documentados*

Se obtuvieron diversos documentos utilizados en la ferretería Tableros, Herrajes y Afines, tales como reportes de cuentas por cobrar, el manual de procesos para la baja de cuentas, declaraciones tributarias y el estado de ingresos. Estos documentos fueron clave para

realizar un análisis detallado de los procedimientos y prácticas aplicadas en la gestión de las cuentas por cobrar.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

“Existe una gran diferencia entre saber y entender: puedes saber mucho sobre algo y no entenderlo realmente.”  
**Charles F. Kettering**

#### **4.1. PROCEDIMIENTOS APLICADOS PARA LA GESTIÓN Y BAJA DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA FERRETERÍA TABLEROS HERRAJES Y AFINES.**

##### **4.1.1. Resultados de entrevista y encuesta aplicadas en la Ferretería Tableros, Herrajes y Afines.**

Con el propósito de analizar los procedimientos aplicados para la gestión y baja de las cuentas por cobrar en la Ferretería Tableros, Herrajes y Afines, se diseñó y aplicó una entrevista dirigida al Gerente General y al Contador de la empresa, quienes son los responsables directos de estos procesos, así como una encuesta al personal de ventas, cobranzas y área administrativa. Estos instrumentos permitieron identificar las principales deficiencias existentes en la gestión de cuentas por cobrar y en los mecanismos utilizados para su depuración.


Los resultados obtenidos permiten conocer el nivel de cumplimiento de los procesos evaluados, considerando tanto su impacto en la gestión financiera como la frecuencia con que se llevan a cabo.

A continuación, se presentan los resultados de la entrevista y la encuesta, acompañados de su respectivo análisis e interpretación.

#### 4.1.1.1. Entrevista aplicada al gerente de la empresa

Tabla 2

Entrevista a Gerente de empresa

		<b>Telf.: 052654230 - 0995611008</b> <a href="mailto:suarezcontrol-auditoria@gmail.com">suarezcontrol-auditoria@gmail.com</a> <b>Quevedo - Los Ríos - Ecuador</b>		<b>EPG</b>	
ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE SR. BYRON LOPEZ					
N.º	Pregunta	Respuesta		Observación	Marca
		SI	NO		
1	¿Se registran todas las cuentas por cobrar en el sistema contable de la empresa?	X		Todas las cuentas por cobrar se registran en el sistema contable de la empresa para poder llevar un control.	Ж
2	¿Existen provisiones contables para cuentas incobrables?		X	No se establecen provisiones contables para las cuentas incobrables.	φ
3	¿Se revisan las cuentas con regularidad para detectar problemas?	X		Se realizan revisiones periódicas para anticipar medidas correctivas.	Ж
4	¿Se revisan los saldos pendientes antes de cerrar un período contable?	X		Antes de los cierres contables se revisan y se concilian saldos pendientes.	✓
5	¿Existe una autorización para dar de baja a las cuentas incobrables?	X		Se requiere una autorización para dar de baja a cuentas incobrables.	✓
6	¿Existen controles para evitar errores en los registros contables de las cuentas por cobrar?	X		Pero no se minimizan por completo ya que los controles son manuales.	¥
7	¿Las bajas contables afectan directamente los resultados financieros?	X		Impactan de manera significativa en los estados financieros al reflejar pérdidas por cuentas incobrables.	φ
8	¿Se notifican las cuentas vencidas a los clientes antes de considerarse cuentas incobrables?	X		Se notifica al cliente antes de clasificarla como cuenta incobrable.	Ж
9	¿Hay un procedimiento definido para conciliar las cuentas por cobrar con los registros bancarios?	X		Mediante la conciliación bancaria, se verifica que las transacciones estén cruzadas.	✓
10	¿Se conserva evidencia de todos los intentos de recuperación antes de dar de baja a una cuenta?	X		Se documentan y se archivan todos los intentos de recuperación antes de proceder con la baja contable.	Ж
<b>Elaborado por:</b>		G.J.S.CH		<b>Fecha:</b>	21/01/2025
<b>Revisado por:</b>		M.M.S.C		<b>Fecha:</b>	21/01/2025

Nota: Datos obtenidos a través del gerente de la empresa

#### **4.1.1.2. Análisis e interpretación**

La empresa mantiene un control adecuado sobre las cuentas por cobrar, ya que todas son registradas en el sistema contable y revisadas periódicamente para detectar posibles problemas. Antes del cierre contable, se realiza una conciliación de saldos pendientes, y toda baja requiere autorización previa, lo que evidencia orden en los procedimientos internos.

Aunque existen controles para evitar errores, estos son manuales, lo que limita su efectividad. Además, se notifica a los clientes antes de clasificar una cuenta como incobrable y se conserva la evidencia de todos los intentos de recuperación, lo que respalda las decisiones tomadas.


Una de las principales debilidades identificadas es la ausencia de provisiones contables para cuentas incobrables, lo que puede afectar la fiabilidad de los estados financieros. Por otro lado, las bajas contables tienen un impacto directo en los resultados financieros, y se verifica la correspondencia entre los registros contables y bancarios mediante conciliaciones.

En conjunto, los resultados muestran un proceso organizado con oportunidades de mejora específicas, especialmente en lo relacionado con la estimación de pérdidas por incobrabilidad.

#### 4.1.1.3. Entrevista al contador de la empresa

**Tabla 3**

*Entrevista al Contador de la empresa*

		<b>Telf.: 052654230 - 0995611008</b> <a href="mailto:suarezcontrol-auditoria@gmail.com">suarezcontrol-auditoria@gmail.com</a> <b>Quevedo - Los Ríos - Ecuador</b>		<b>EPC</b>	
ENTREVISTA DIRIGIDA AL CONTADOR					
N.º	Pregunta	Respuesta		Observación	Marca
		SI	NO		
1	¿Existen políticas documentadas para la gestión de las cuentas por cobrar?		X	No, pero la gestión para la baja de cuentas por cobrar está basada en prácticas internas.	Ж
2	¿Se realiza un análisis del riesgo antes de otorgar crédito a los clientes?	X		Se analiza de riesgo financiero basado en el historial crediticio y capacidad de pago.	φ
3	¿Se establecen límite de crédito para cada cliente?	X		Cada cliente tiene un límite de tiempo establecido.	✓
4	¿Utilizan algún software específico para la gestión de las cuentas por cobrar?	X		Se utiliza un sistema contable para el seguimiento y control de las cuentas por cobrar.	φ
5	¿Se realizan seguimientos periódicos a las cuentas vencidas?		X	No existe un seguimiento estructurado para las cuentas vencidas.	✓
6	¿Se comunican regularmente las políticas de crédito a los clientes?	X		Los clientes son informados de las nuevas políticas y plazos del crédito.	¥
7	¿Existen procedimientos definidos para manejar cuentas incobrables?		X	No hay procedimientos específicos para las cuentas incobrables.	✓
8	¿Los indicadores de gestión de cuentas por cobrar están alineados con los objetivos de la empresa?	X		Son claves para el rendimiento y cumplimiento de los objetivos financieros de la empresa	Ж
9	¿La empresa cuenta con un sistema de autorización para dar de baja a las cuentas cobrar?	X		Existe un proceso de autorización que involucra niveles jerárquicos para la baja de cuentas por cobrar.	φ
10	¿Se realizan procesos de control en la gestión de cuentas por cobrar?	X		De manera periódica para evaluar y mejorar el proceso de dicha gestión.	¥
<b>Elaborado por:</b>		G.J.S.CH		<b>Fecha:</b>	21/01/2025
<b>Revisado por:</b>		M.M.S.C		<b>Fecha:</b>	21/01/2025

*Nota: Datos obtenidos a través del contador de la empresa*

#### **4.1.1.4. Análisis de la entrevista al contador de la empresa**

A partir de la entrevista aplicada al contador, se evidenció que la empresa realiza análisis de riesgo financiero antes de otorgar crédito, establece límites individuales por cliente y utiliza un sistema contable para el control de las cuentas por cobrar. Estas acciones se alinean con lo establecido en la Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) 9, que exige evaluar el riesgo crediticio y registrar posibles pérdidas esperadas por incobrabilidad.

No obstante, se identificaron importantes debilidades: no existen políticas documentadas para la gestión de las cuentas por cobrar, tampoco se han definido procedimientos específicos para el tratamiento de cuentas incobrables, y no se realiza un seguimiento estructurado a las cuentas vencidas. Estas falencias contravienen los principios de control interno definidos en el modelo COSO I, lo que puede generar riesgos financieros, pérdidas operativas y limitaciones en la recuperación de cartera.

Por otra parte, se constató que la empresa informa a los clientes sobre las condiciones de crédito, mantiene indicadores de gestión alineados con sus objetivos financieros y ejecuta controles periódicos para evaluar la eficacia del proceso. Sin embargo, la ausencia de documentación formal limita la estandarización de las actividades y debilita el control organizacional.

#### 4.1.2. Encuesta aplicada al personal responsable de las áreas (Ventas, Cobranzas y Administrativo)

**Pregunta 1.** ¿Conoce usted las normas y procedimientos establecidos en el área de créditos y cobranzas?

**Tabla 4**

*Normas y procedimientos en el área de crédito y cobranzas*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si, completamente	12	67%
Parcialmente	4	22%
No	2	11%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota: Datos obtenidos a través del personal responsable de diferentes áreas*

#### **Análisis e interpretación**

Los resultados obtenidos reflejan que el 67% del personal encuestado manifestó conocer completamente las normas y procedimientos del área de créditos y cobranzas, mientras que el 22% indicó conocerlos parcialmente y un 11% declaró no tener conocimiento de los mismos.

Estos datos evidencian que, aunque la mayoría tiene claridad sobre las normativas internas, aún existe un porcentaje significativo de trabajadores que no domina o desconoce por completo estos procedimientos, lo que puede generar inconsistencias en la gestión del crédito y la recuperación de cartera. Esta situación sugiere la necesidad de reforzar la socialización y capacitación continua sobre los procesos establecidos, a fin de garantizar un manejo uniforme y eficiente dentro del área.

**Pregunta 2.** ¿Está familiarizado con las políticas de crédito definidas por la alta gerencia?

**Tabla 5**

*Políticas de crédito*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si, totalmente	15	83%
En parte	2	11%
No	1	6%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota: Datos obtenidos a través del personal responsable de diferentes áreas*

### **Análisis e interpretación**

El 83% de los encuestados afirmó estar totalmente familiarizado con las políticas de crédito definidas por la alta gerencia, lo que indica un amplio conocimiento y entendimiento de las normativas internas relacionadas con la concesión y manejo del crédito dentro de la empresa. Este alto nivel de familiaridad es fundamental para asegurar que el personal aplique consistentemente dichas políticas, contribuyendo a una gestión homogénea y eficiente.

Un 11% manifestó conocer las políticas solo en parte, lo que puede reflejar cierta falta de claridad o necesidad de reforzar la comunicación y capacitación sobre estas políticas para asegurar que todo el personal responsable tenga un entendimiento completo y actualizado.

Por último, el 6% indicó no estar familiarizado con las políticas de crédito, lo que señala una brecha informativa que podría afectar la correcta aplicación de los lineamientos establecidos por la alta gerencia.

**Pregunta 3.** ¿Considera que existe una correcta segregación de funciones en el área de créditos y cobranzas?

**Tabla 6**

*Segregación de funciones*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	18	100%
No	0	0%
No estoy seguro(a)	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota: Datos obtenidos a través del personal responsable de diferentes áreas*

### **Análisis e interpretación**

El 100% de los encuestados respondió afirmativamente a la pregunta sobre la existencia de una correcta segregación de funciones en el área de créditos y cobranzas. No se registraron respuestas negativas ni respuestas de incertidumbre. Este resultado refleja que, desde la perspectiva del personal consultado, las funciones relacionadas con el otorgamiento de créditos, el seguimiento de las cuentas por cobrar y los procesos de cobranza están claramente diferenciadas entre los distintos colaboradores del área.

La percepción general evidencia que las tareas operativas, de control y de supervisión no recaen en una sola persona, lo cual permite una distribución organizada del trabajo. Esta práctica es reconocida por los encuestados como parte de la estructura de trabajo habitual, lo que contribuye a una mayor transparencia y a un control más efectivo dentro del proceso de gestión de créditos y cobranzas.

**Pregunta 4.** ¿Cree que los controles aplicados para la aprobación de créditos son adecuados?

**Tabla 7**

*Aprobación de créditos*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si, son suficientes	16	89%
Parcialmente adecuados	2	11%
No, son adecuados	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota: Datos obtenidos a través del personal responsable de diferentes áreas*

### **Análisis e interpretación**

El 89% de los encuestados considera que los controles aplicados para la aprobación de créditos son suficientes, lo que indica una percepción mayoritaria de que los procesos y mecanismos establecidos para evaluar y autorizar créditos cumplen con las expectativas y requerimientos del área. Por otro lado, un 11% señala que dichos controles son parcialmente adecuados, sugiriendo que, aunque existen procedimientos para la aprobación, podrían requerir algunas mejoras o ajustes para optimizar su efectividad.

No se registraron respuestas negativas, lo que implica que no hay una percepción de ausencia o inadecuación total de los controles. En conjunto, estos resultados muestran que, si bien la mayoría reconoce la existencia y aplicación de controles en el proceso de aprobación de créditos, también existe una pequeña proporción que identifica áreas con oportunidad para fortalecer dichos controles.

**Pregunta 5.** ¿Está conforme con la gestión de cobro que realiza la compañía?

**Tabla 8**

*Gestión de Cobro*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy conforme	17	94%
Medianamente conforme	1	6%
No conforme	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota: Datos obtenidos a través del personal responsable de diferentes áreas*

### **Análisis e interpretación**

El 94% de los encuestados manifestó estar muy conforme con la gestión de cobro que realiza la compañía, lo que refleja una alta satisfacción y confianza en los procedimientos y prácticas que se llevan a cabo para la recuperación de las cuentas por cobrar. Esta percepción positiva indica que la mayoría del personal responsable considera que los métodos utilizados son efectivos y adecuados para mantener la liquidez y minimizar la morosidad.

Por otro lado, un 6% indicó estar medianamente conforme, lo que sugiere que, aunque en general reconocen la efectividad del proceso, podrían existir aspectos o situaciones puntuales que requieren atención o mejora para alcanzar un nivel óptimo.

No se registraron respuestas de inconformidad total, lo que evidencia que no hay una percepción negativa significativa sobre la gestión de cobro. En conjunto, estos resultados muestran que la empresa mantiene un nivel satisfactorio en este proceso, aunque siempre es recomendable revisar y actualizar periódicamente las estrategias para mantener o mejorar la eficacia.

**Pregunta 6.** ¿Existen controles efectivos que garanticen la recuperación de las cuentas por cobrar?

**Tabla 9**

*Recuperación de las cuentas por cobrar*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si, completamente	10	56%
Parcialmente	4	22%
No	4	22%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota: Datos obtenidos a través del personal responsable de diferentes áreas*

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados, el 56% del personal encuestado indicó que existen controles completamente efectivos para garantizar la recuperación de las cuentas por cobrar. Este grupo representa la mayoría, lo que sugiere la percepción de que los mecanismos implementados son suficientes para asegurar el retorno de los valores adeudados por los clientes.

El 22% manifestó que estos controles son solo parcialmente efectivos, lo cual podría asociarse a situaciones donde, a pesar de existir medidas de control, estas no se aplican de forma uniforme o presentan limitaciones en ciertos casos.

Por otro lado, otro 22% señaló que no existen controles efectivos, lo que refleja una percepción de ausencia o debilidad en los procedimientos establecidos para recuperar la cartera pendiente.

Estos resultados muestran una diversidad de opiniones en torno a la efectividad de los controles actuales, lo que sugiere la conveniencia de revisar la aplicación y consistencia de los mismos en todas las áreas implicadas en la gestión de cobranzas.

**Pregunta 7.** ¿La gestión de cobranzas inicia inmediatamente después del vencimiento de la obligación?

**Tabla 10**

*Vencimiento de la obligación*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	12	67%
No	2	11%
A veces	4	22%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota: Datos obtenidos a través del personal responsable de diferentes áreas*

### **Análisis e interpretación**

Según los resultados obtenidos, el 67% de los encuestados indicó que la gestión de cobranzas comienza inmediatamente después del vencimiento de la obligación. Esta respuesta representa a la mayoría, lo que refleja que, en general, se percibe una respuesta oportuna ante el incumplimiento de los plazos de pago.

Por otro lado, el 22% señaló que esta gestión se inicia solo en algunas ocasiones, lo que sugiere que en ciertos casos podría haber demoras o que la acción de cobranza no se aplica de forma constante.

El 11% indicó que la gestión no inicia tras el vencimiento, lo que podría asociarse a situaciones puntuales en las que no se activa el proceso de recuperación de manera inmediata.

Estos resultados evidencian distintos niveles de percepción sobre la oportunidad con la que se aplica la gestión de cobranzas, lo cual puede estar relacionado con factores como la carga operativa, criterios internos o políticas específicas de atención a la cartera vencida.

**Pregunta 8.** ¿Considera importante provisionar las cuentas de dudosa cobrabilidad?

**Tabla 11**

*Provisión de cuentas por cobrar*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si, es fundamental	12	67%
Depende del monto	5	28%
No es necesario	1	5%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota: Datos obtenidos a través del personal responsable de diferentes áreas*

**Análisis e interpretación**

Según los resultados, el 67% de los encuestados considera que es fundamental provisionar las cuentas por cobrar de dudosa recuperación. Esta respuesta refleja una conciencia mayoritaria sobre la relevancia de esta práctica dentro de la gestión contable y financiera. Por otro lado, el 28% opina que la necesidad de provisión depende del monto, lo que indica que, para algunos colaboradores, el valor de la cuenta influye en la decisión de aplicar este procedimiento.

El 5% restante indicó que no considera necesario provisionar este tipo de cuentas, lo que representa una posición minoritaria dentro del grupo consultado.

Estos datos muestran que, si bien existe una valoración importante sobre la provisión de cuentas incobrables, también hay diferencias en los criterios de aplicación entre los responsables de distintas áreas.

**Pregunta 9.** ¿Cree que el tiempo de recuperación de cartera afecta el flujo de efectivo de la empresa?

**Tabla 12**

*Recuperación de cartera y flujo de efectivo*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si, significativamente	18	100%
Parcialmente	0	0%
No afecta	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota: Datos obtenidos a través del personal responsable de diferentes áreas*

### **Análisis e interpretación**

La totalidad de los encuestados 100% manifestó que el tiempo de recuperación de cartera afecta significativamente el flujo de efectivo de la empresa. Esta percepción evidencia que el personal reconoce la influencia directa que tiene la gestión oportuna de cobros sobre la disponibilidad de liquidez en la organización.

El flujo de efectivo se ve estrechamente vinculado al cumplimiento puntual de los pagos por parte de los clientes. Una recuperación rápida de la cartera permite contar con recursos suficientes para enfrentar compromisos financieros, cubrir costos operativos y mantener una gestión equilibrada. Por tanto, el tiempo que transcurre entre la emisión de una cuenta por cobrar y su pago efectivo es un factor que incide en la capacidad de la empresa para sostener su operación sin recurrir a financiamiento externo.

**Pregunta 10.** ¿Considera que los procesos y el control interno son herramientas clave para la gestión de cuentas por cobrar?

**Tabla 13**

*Importancia del control interno en la gestión de cuentas por cobrar*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si, totalmente	16	89%
En parte	2	11%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota: Datos obtenidos a través del personal responsable de diferentes áreas*

### **Análisis e interpretación**

El 89% de los encuestados indicó que los procesos y el control interno son totalmente relevantes para la gestión de cuentas por cobrar, mientras que el 11% señaló que lo son en parte. No se registraron respuestas que indiquen lo contrario.

La información refleja que todos los participantes reconocen, en diferente medida, la relación entre el control interno y la gestión de cuentas por cobrar. La mayoría coincide en que existe una correspondencia directa entre estos elementos, mientras que un grupo menor identifica dicha relación de forma parcial. Esta distribución sugiere una percepción compartida sobre la vinculación existente entre el cumplimiento de procedimientos internos y el manejo de este tipo de cuentas dentro de la organización.

**Pregunta 11.** ¿Cree que las políticas establecidas son suficientes para un adecuado otorgamiento de créditos?

**Tabla 14**

*Políticas de crédito*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si, son claras y adecuadas	3	17%
Podrían mejorarse	13	72%
No, son inadecuadas	2	11%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota: Datos obtenidos a través del personal responsable de diferentes áreas*

### **Análisis e interpretación**

El 17% de los encuestados indicó que las políticas establecidas son claras y adecuadas para el otorgamiento de créditos, mientras que el 72% señaló que podrían mejorarse. Un 11% consideró que dichas políticas son inadecuadas.

Los resultados muestran que una minoría considera suficiente el marco actual de políticas, mientras que la mayoría identifica oportunidades de mejora. Asimismo, un grupo reducido expresa una opinión negativa sobre la adecuación de dichas políticas. Esta distribución sugiere que existe una diversidad de criterios entre los participantes con respecto a la efectividad de las políticas vigentes relacionadas con el otorgamiento de créditos.

**Pregunta 12.** ¿Se realiza un análisis de cartera periódicamente para clasificar y provisionar las cuentas incobrables?

**Tabla 15**

*Análisis periódico de cartera y provisión de incobrables.*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si, de forma regular	9	50%
De forma ocasional	7	39%
No se realiza	2	11%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota: Datos obtenidos a través del personal responsable de diferentes áreas*

### **Análisis e interpretación**

El 50% de los encuestados indicó que se realiza un análisis de cartera de forma regular con fines de clasificación y provisión de cuentas incobrables. Un 39% señaló que dicho análisis se lleva a cabo de forma ocasional, mientras que el 11% manifestó que no se realiza.

Esta distribución muestra que la mitad de los participantes identifica una práctica sistemática en el análisis de cartera, mientras que una parte significativa reporta que este proceso se ejecuta de manera eventual. Un porcentaje menor indica la ausencia de este tipo de análisis. Los datos reflejan distintas frecuencias de aplicación del procedimiento entre las áreas consultadas, lo cual puede estar relacionado con las dinámicas internas de gestión en cada unidad.

**Pregunta 13.** ¿Está familiarizado con los procedimientos para dar de baja las cuentas por cobrar incobrables?

**Tabla 16**

*Procedimientos baja de cuentas por cobrar incobrables*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	3	17%
Parcialmente	5	28%
No	10	55%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota: Datos obtenidos a través del personal responsable de diferentes áreas*

### **Análisis e interpretación**

El 17% de los encuestados indicó estar familiarizado con los procedimientos para dar de baja las cuentas por cobrar incobrables. Un 28% manifestó tener un conocimiento parcial, mientras que el 55% señaló no estar familiarizado con dichos procedimientos.

Esta distribución muestra que más de la mitad de los participantes no conoce los procedimientos establecidos para la baja de cuentas incobrables, mientras que una proporción menor indica un conocimiento parcial y una minoría afirma estar plenamente familiarizada. Los datos reflejan diferentes niveles de conocimiento entre el personal consultado en relación con este proceso administrativo.

**Pregunta 14.** ¿Considera adecuado el proceso actual para la baja de cuentas por cobrar?

**Tabla 17**

*Adecuado proceso de baja de cuentas por cobrar*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si. Es eficiente	12	67%
Necesita mejoras	4	22%
No es adecuado	2	11%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota: Datos obtenidos a través del personal responsable de diferentes áreas*

### **Análisis e interpretación**

El 67% de los encuestados consideró que el proceso actual para la baja de cuentas por cobrar es eficiente. El 22% opinó que dicho proceso necesita mejoras, mientras que el 11% indicó que no es adecuado.

Esta distribución muestra que una mayoría de los participantes percibe el proceso como funcional en su forma actual. Sin embargo, una parte de los encuestados identifica áreas susceptibles de mejora, y un grupo menor manifiesta desacuerdo con la adecuación del proceso. Los datos reflejan diversas valoraciones respecto al procedimiento vigente para la baja de cuentas por cobrar.

**Pregunta 15.** ¿Con qué frecuencia se realiza la baja de cuentas por cobrar incobrables?

**Tabla 18**

*Frecuencia de baja cuentas por pagar*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mensualmente	0	0%
Trimestralmente	0	0%
Anualmente	18	100%
No se realiza	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota: Datos obtenidos a través del personal responsable de diferentes áreas*

### **Análisis e interpretación**

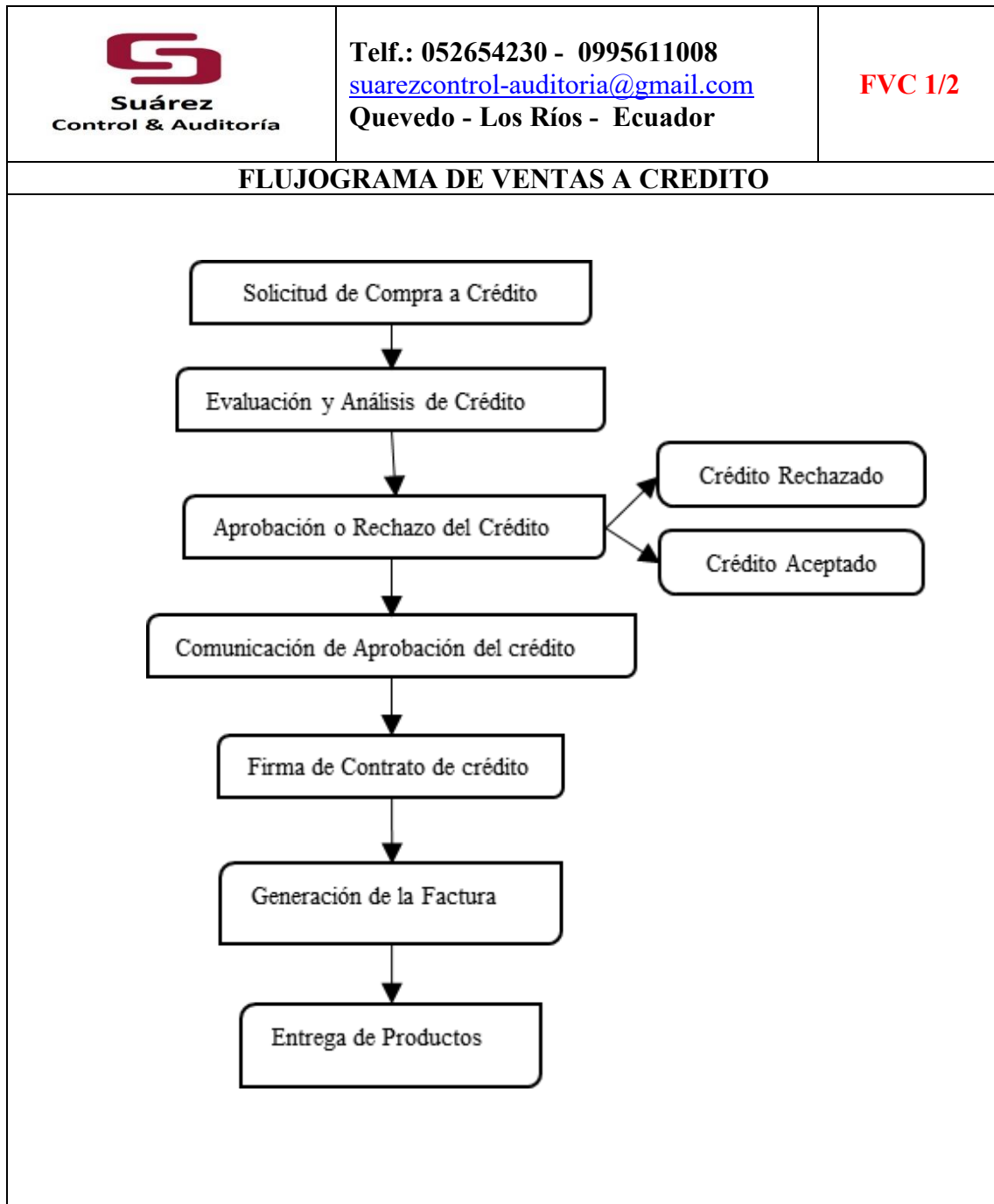
El 100% de los encuestados señaló que la baja de cuentas por cobrar incobrables se realiza con una frecuencia anual. No se registraron respuestas que indiquen una ejecución mensual, trimestral o la ausencia total del proceso.

Esta distribución refleja que, de acuerdo con los participantes consultados, el procedimiento de baja de cuentas incobrables se lleva a cabo de forma periódica y establecida, coincidiendo todos en que dicha actividad se realiza una vez al año. Esto sugiere la existencia de una práctica institucional definida respecto a la periodicidad de este proceso.

#### 4.1.3. Flujogramas de los procedimientos en la cartera de crédito de la empresa

Tabla 19


*Flujograma de los procedimientos en la cartera de crédito*



*Nota: Información de procedimientos de la empresa*

**Tabla 20**

*Análisis por procesos de ventas a crédito*

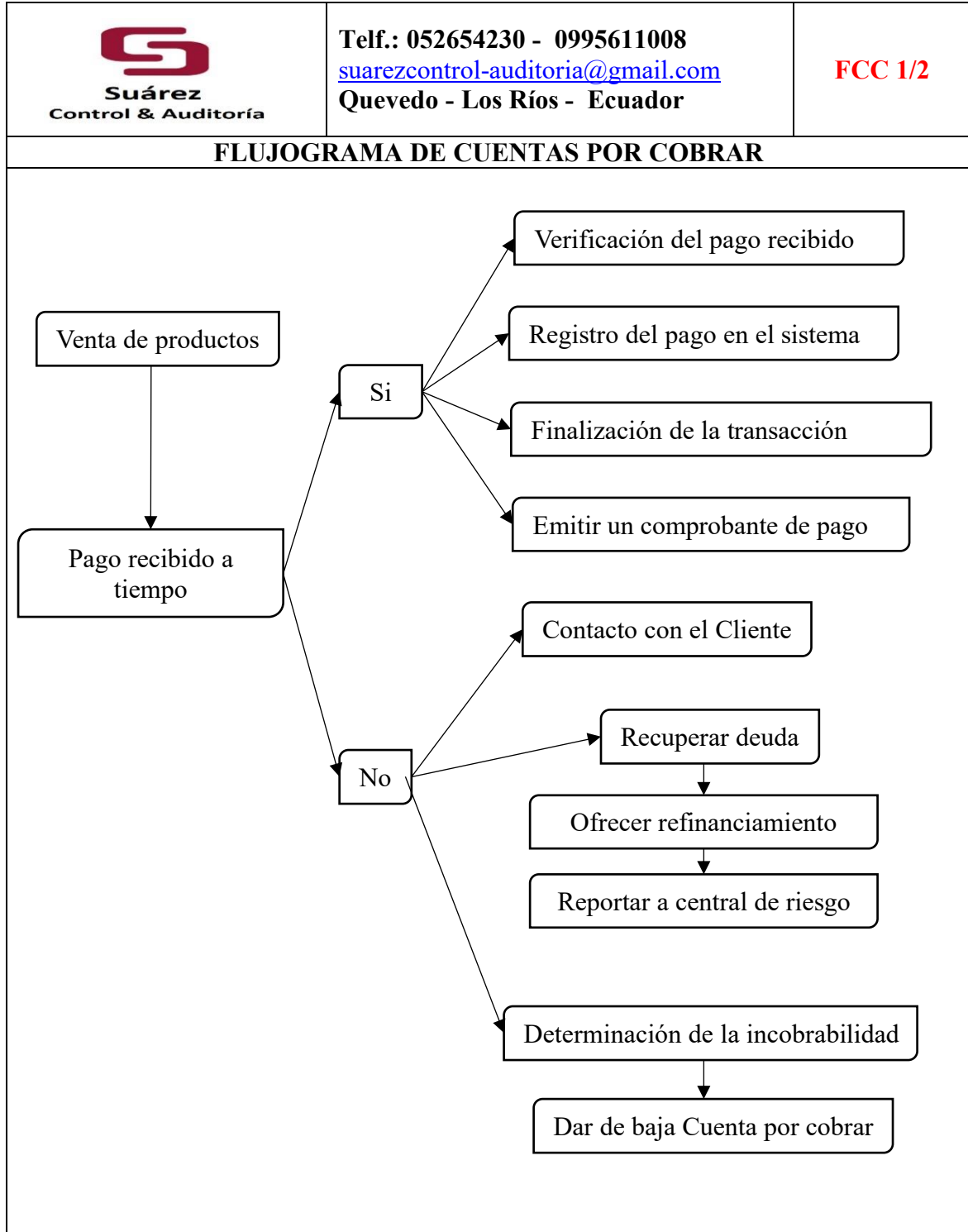
 <b>Suárez</b> Control & Auditoría		<b>Telf.: 052654230 - 0995611008</b> <a href="mailto:suarezcontrol-auditoria@gmail.com">suarezcontrol-auditoria@gmail.com</a> <b>Quevedo - Los Ríos - Ecuador</b>	<b>FVC 2/2</b>
<b>ANÁLISIS POR PROCESOS DE VENTAS A CRÉDITO</b>			
Cliente	Solicitud de Compra a Crédito	Procedimiento donde el cliente solicita la compra de productos con la opción de pago a crédito	<b>Ж</b>
Contador	Evaluación y Análisis de Crédito	Determinar su capacidad de pago y se verifica el historial crediticio	<b>¥</b>
	Aprobación o Rechazo del Crédito	Decisión de aprobación o negación del crédito	<b>¥</b>
	Comunicación y firma de contrato	Existe la comunicación hacia el cliente la aprobación de crédito	<b>Ж</b>
Vendedor	Generación de la Factura	Se elabora la factura con los detalles de los productos adquiridos, el monto financiado y las condiciones de pago.	<b>Ж</b>
Bodeguero	Entrega de Productos	Se realiza la entrega de los productos al cliente	<b>Ж</b>

*Nota: Información de procedimientos de la empresa*

4.1.4. Flujogramas de los procedimientos de gestión de cobranza

Tabla 21


Flujograma de cuentas por cobrar



Nota: Información de procedimientos de la empresa

**Tabla 22**


*Análisis por proceso de ventas a crédito*

		<b>Telf.: 052654230 - 0995611008</b> <a href="mailto:suarezcontrol-auditoria@gmail.com">suarezcontrol-auditoria@gmail.com</a> <b>Quevedo - Los Ríos - Ecuador</b>	<b>FCC 2/2</b>
<b>ANÁLISIS POR PROCESOS DE VENTAS A CRÉDITO</b>			
Cliente	Venta de productos	Se realiza la venta de productos en efectivo o a crédito y se generan las cuentas por cobrar y se registra la deuda en el sistema.	<b>Ж</b>
Contador	Seguimiento de las Cuentas por cobrar	Se monitorean los pagos pendientes de los clientes	<b>φ</b>
	Seguimiento de pagos	Verificación del monto adeudado en el estado de cuentas	<b>φ</b>
	Recuperación de Deuda	Se establecen estrategias para la recuperación de la cuenta por cobrar	<b>Ж</b>
	Baja de la Cuenta por cobrar	Finaliza la deuda del cliente con la empresa	<b>φ</b>

*Nota: Información de procedimientos de la empresa*

**Tabla 23**

*Análisis de cumplimiento de proceso*

 <b>Suárez</b> Control & Auditoría	Telf.: 052654230 - 0995611008 <a href="mailto:suarezcontrol-auditoria@gmail.com">suarezcontrol-auditoria@gmail.com</a> Quevedo - Los Ríos - Ecuador	<b>FCC 1/2</b>
<b>FLUJOGRAMA DE CUENTAS POR COBRAR</b>		
<p><b>ANÁLISIS:</b></p> <p>Todos los procesos evaluados deben cumplir con los criterios establecidos por la empresa para el cumplimiento de los mismos, de los cuales 2 fueron sujetos a observación para verificar su cumplimiento.</p> $NIVEL DE CUMPLIMIENTO = \frac{NÚMERO DE CRITERIOS CUMPLIDOS}{TOTAL DE PROCESOS EVALUADOS} * 100$ $NIVEL DE CUMPLIMIENTO = \frac{9}{11} * 100$ $NIVEL DE CUMPLIMIENTO = 81,81 \%$ <p>Es decir, 9 de los procesos se cumplieron y 2 de ellos fueron sujetos a observación para comprobar y verificar su cumplimiento, obteniendo un 81,81 % de nivel de cumplimiento, con una brecha de 18,19% de ciertas áreas que están sujetas a mejoras futuras y así poder fortalecer la toma de decisiones.</p>		

*Nota: Información de procedimientos de la empresa*

#### **4.1.5. Discusión del Objetivo N° 1**

Según (Gómez, 2020, pág. 4) “Las cuentas por cobrar no es más que la extensión de un crédito comercial a los clientes por un tiempo prudencial en la mayoría de los casos es un instrumento utilizado por la mercadotecnia para promover las ventas y por ende las utilidades representando la extensión de los créditos a clientes habituales y a nuevos clientes”

(Jorge Mantilla, 2020) “En cuentas por cobrar aun cuando puede ser necesaria una investigación adicional respecto a transacciones que no impliquen operaciones manuales por ejemplo ventas de productos o servicios dentro de una entidad para efectos de situación financiera por supuesto segregando el tipo de cuenta, así como una cuidadosa distribución de derechos a corto y largo plazo”

Los créditos deben estar respaldados por un análisis financiero riguroso y una gestión eficiente del riesgo ya que aunque fomenten ventas también puede comprometerse la estabilidad económica si no se administran correctamente Se puede identificar en el desarrollo de este objetivo que existen procesos que no cumplen con los criterios establecidos, aunque la empresa da a conocer a los clientes sobre las políticas de crédito plazos definidos existe adicional un proceso que involucra la autorización para otorgar dichos créditos.


#### **4.2. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO FUNDAMENTADO EN EL MODELO COSO I PARA EVALUAR LAS CUENTAS POR COBRAR.**

La evaluación del sistema de control interno requiere herramientas diagnósticas que permitan medir con precisión el grado de cumplimiento y efectividad de los controles existentes. Para este propósito, se diseñó y aplicó un cuestionario estructurado con base en los cinco componentes del modelo COSO I: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión. Este instrumento fue dirigido al personal administrativo vinculado a la gestión de cuentas por cobrar, con el objetivo de obtener información objetiva y confiable sobre los procesos implementados, su nivel de documentación, el seguimiento de políticas internas, así como la identificación de riesgos no mitigados. Los resultados obtenidos a través del cuestionario constituyen una base fundamental para emitir recomendaciones técnicas orientadas al fortalecimiento del sistema de control y a la mejora de la eficiencia financiera de la organización.

**Tabla 24**

*Cuestionario Evaluación de Control Interno Cuentas por Cobrar (COSO I)*

*Componente: Ambiente de control*


		Telf.: 052654230 - 0995611008 <a href="mailto:suarezcontrol-auditoria@gmail.com">suarezcontrol-auditoria@gmail.com</a> Quevedo - Los Ríos - Ecuador		<b>CCI</b>	
<b>Cuestionario Evaluación de Control Interno Cuentas por Cobrar (COSO I)</b>					
<b>Componente: Ambiente de Control</b>					
N°	Pregunta	Pond	Calif	Observación	Marca
1	¿Se encuentra formalmente documentada y comunicada las políticas de gestión de cuentas por cobrar a todos los niveles relevantes de la organización?	10	9	Actualización periódica con todos los niveles de la organización para llevar a cabo con total rigor los procesos de gestión y baja de cuentas por cobrar	✓
2	¿Existe una estructura organizacional definida con responsabilidades clara sobre la gestión y supervisión de las cuentas por cobrar?	10	9	Puede existir la mayor precisión en la delimitación de funciones, reforzando la comunicación en los roles de cumplimiento	✓
3	¿El personal involucrado en la gestión de las	10	9	El equipo tiene conocimiento del	✓

	cuentas por cobrar posee las competencias y las habilidades requeridas para su función?			proceso relacionado con el manejo de la gestión de cuentas por cobrar	
4	¿La presidencia y la gerencia muestran un compromiso explícito con la integridad y la ética de las operaciones relacionadas con las cuentas por cobrar?	10	10	Esto asegura la transparencia y confiabilidad y compromiso con los procesos que se realizan para reducir riesgos	✓
5	¿Se ha establecido un código de ética que incluya controles específicos para prevenir conflictos de interés relacionados con el crédito a los clientes?	10	10	Refleja un compromiso con la prevención de conflictos de interés, aunque se podrían aplicar mejoras en los procesos	✓
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>47</b>		
<b>Elaborado por:</b> G.J.S.CH		<b>Fecha:</b> 27/01/2025			
<b>Revisado por:</b> M.M.S.C		<b>Fecha:</b> 31/01/2025			

*Nota: Información de evaluación de control interno a la empresa*


**Tabla 25**

*Análisis ambiente de control*

 <p><b>Suárez</b> Control &amp; Auditoría</p>	<p>Telf.: 052654230 - 0995611008 <a href="mailto:suarezcontrol-auditoria@gmail.com">suarezcontrol-auditoria@gmail.com</a> Quevedo - Los Ríos - Ecuador</p>	<p><b>CCI</b></p>	
<p><b>Cuestionario Evaluación de Control Interno Cuentas por Cobrar (COSO I)</b></p>			
<p>DETERMINACIÓN DE LA CONFIANZA Y EL RIESGO DE CONTROL</p> <p><b>NIVEL DE CONFIANZA</b></p> $NC = \frac{\text{Calificacion Total}}{\text{Ponderacion Total}} * 100$ $NC = \frac{47}{50} * 100$ $NC = 94\%$ <p><b>CALIFICACIÓN DEL RIESGO</b></p> $RC = 100 - NC$ $NC = 100 - 94$ $NC = 6\%$ <p><b>ANÁLISIS:</b></p> <p>En el componente aplicado en la evaluación de control interno a las cuentas por cobrar tenemos un nivel de confianza de 94% y un nivel de riesgo de 6%</p>			
<b>Elaborado por:</b>	G.J.S.CH	<b>Fecha:</b>	27/01/2025
<b>Revisado por:</b>	M.M.S.C	<b>Fecha:</b>	31/01/2025

*Nota: Información de evaluación de control interno a la empresa*

**Tabla 26***Cuestionario Evaluación de Control Interno Cuentas por Cobrar (COSO I)**Componente: Evaluación de Riesgos*


		<b>Telf.: 052654230 - 0995611008</b> <a href="mailto:suarezcontrol-auditoria@gmail.com">suarezcontrol-auditoria@gmail.com</a> <b>Quevedo - Los Ríos - Ecuador</b>		<b>CCI</b>	
<b>Cuestionario Evaluación de Control Interno Cuentas por Cobrar (COSO I)</b>					
<b>Componente: Evaluación de Riesgos</b>					
N°	Pregunta	Pond	Calif	Observación	Marca
1	¿Se identifican y se evalúan de manera sistemática los riesgos asociados a la gestión de las cuentas por cobrar, incluyendo riesgos de morosidad e incobrabilidad?	<b>10</b>	<b>9</b>	Pueden existir algunos riesgos que no se están evaluando de manera rigurosa, que podrían reducir el riesgo de morosidad e incobrabilidad	<b>✓</b>
2	¿Se realizan análisis periódicos de las condiciones económicas y del mercado que podrían afectar la recuperación de las cuentas por cobrar?	<b>10</b>	<b>10</b>	Sí, es fundamental realizar análisis periódicos del entorno económico del mercado para identificar factores que puedan afectar la recuperación de la cartera crediticia	<b>✓</b>

3	¿Existen procedimientos específicos para evaluar el riesgo crediticio de los clientes antes de aprobar créditos?	10	10	Se realiza una verificación del estado crediticio del cliente	✓
4	¿La entidad ha establecido umbrales de tolerancia al riesgo para las cuentas por cobrar?	10	10	Es una buena práctica para gestionar el rendimiento crediticio, implica tomar medidas y disminuir riesgo	✓
5	¿Se evalúan los riesgos asociados a cambios en sistemas tecnológicos que soportan el registro y seguimiento de las cuentas por cobrar?	10	10	Existen respaldo de la información, para seguimiento a futuros créditos	✓
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>49</b>		
<b>Elaborado por:</b>	G.J.S.CH	<b>Fecha:</b>	27/01/2025		
<b>Revisado por:</b>	M.M.S.C	<b>Fecha:</b>	31/01/2025		

*Nota: Información de evaluación de control interno a la empresa*

**Tabla 27**

*Análisis de Evaluación de riesgos*


 <p><b>Suárez</b> Control &amp; Auditoría</p>	<p>Tel.: 052654230 - 0995611008  <a href="mailto:suarezcontrol-auditoria@gmail.com">suarezcontrol-auditoria@gmail.com</a>                  Quevedo - Los Ríos - Ecuador</p>	<p><b>CCI</b></p>	
<p align="center"><b>Cuestionario Evaluación de Control Interno Cuentas por Cobrar (COSO I)</b></p>			
<p>DETERMINACIÓN DE LA CONFIANZA Y EL RIESGO DE CONTROL</p> <p><b>NIVEL DE CONFIANZA</b></p> $NC = \frac{\text{Calificacion Total}}{\text{Ponderacion Total}} * 100$ $NC = \frac{49}{50} * 100$ $NC = 98\%$ <p><b>CALIFICACIÓN DEL RIESGO</b></p> $RC = 100 - NC$ $NC = 100 - 98$ $NC = 2\%$ <p><b>ANÁLISIS:</b></p> <p>El análisis de componente aplicado evaluación de riesgo nos arroja un resultado de 98% como nivel de confianza y un 2% de nivel de riesgo.</p>			
<p><b>Elaborado por:</b></p>	<p>G.J.S.CH</p>	<p><b>Fecha:</b></p>	<p>27/01/2025</p>
<p><b>Revisado por:</b></p>	<p>M.M.S.C</p>	<p><b>Fecha:</b></p>	<p>31/01/2025</p>

*Nota: Información de evaluación de control interno a la empresa*

**Tabla 28**

*Cuestionario Evaluación de Control Interno Cuentas por Cobrar (COSO I)*

*Componente: Actividades de control*


		Telf.: 052654230 - 0995611008 <a href="mailto:suarezcontrol-auditoria@gmail.com">suarezcontrol-auditoria@gmail.com</a> Quevedo - Los Ríos - Ecuador		<b>CCI</b>	
<b>Cuestionario Evaluación de Control Interno Cuentas por Cobrar (COSO I)</b>					
<b>Componente: Actividades de Control</b>					
Nº	Pregunta	Pond	Calif	Observación	Marca
1	¿Se realizan conciliaciones regulares entre los registros contables y los sistemas de gestión de cuentas por cobrar?	10	10	Sí, se realizan conciliaciones periódicas para garantizar la exactitud de los registros contables y del sistema de gestión	✓
2	¿Existen autorización y aprobaciones documentadas para cada etapa d las cuentas por cobrar apertura, seguimiento y baja?	10	10	Sí, cada etapa de los procesos de las cuentas por cobrar cuenta con documentación y aprobación formal.	✓
3	¿Se aplican controles específicos para prevenir y detectar errores en la	10	10	Sí, se han implementado controles para minimizar errores en la	✓

	clasificación de cuentas vencidas e incobrables?			clasificación de cuentas vencidas e incobrables	
4	¿Las cuentas incobrables solo se dan de baja después de un proceso formal de evaluación y aprobación?	10	10	Todas las cuentas incobrables pasan por un proceso formal de evaluación y aprobación antes de ser dadas de baja.	✓
5	¿Se implementan revisiones independientes sobre el cumplimiento de los procedimientos de la gestión de cuentas por cobrar?	10	10	Se realizan revisiones para verificar el cumplimiento de los procedimientos de gestión de cuentas por cobrar.	✓
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>50</b>		
<b>Elaborado por:</b>		G.J.S.CH	<b>Fecha:</b>		27/01/2025
<b>Revisado por:</b>		M.M.S.C	<b>Fecha:</b>		31/01/2025

*Nota: Información de evaluación de control interno a la empresa*


**Tabla 29**

*Análisis actividades de control*

 <p><b>Suárez</b> Control &amp; Auditoría</p>	<p>Tel.: 052654230 - 0995611008  <a href="mailto:suarezcontrol-auditoria@gmail.com">suarezcontrol-auditoria@gmail.com</a>                  Quevedo - Los Ríos - Ecuador</p>	<p><b>CCI</b></p>	
<p align="center"><b>Cuestionario Evaluación de Control Interno Cuentas por Cobrar (COSO I)</b></p>			
<p>DETERMINACIÓN DE LA CONFIANZA Y EL RIESGO DE CONTROL</p> <p><b>NIVEL DE CONFIANZA</b></p> $NC = \frac{\text{Calificacion Total}}{\text{Ponderacion Total}} * 100$ $NC = \frac{50}{50} * 100$ $NC = 100\%$ <p><b>CALIFICACIÓN DEL RIESGO</b></p> $RC = 100 - NC$ $NC = 100 - 100$ $NC = 0\%$ <p><b>ANÁLISIS:</b></p> <p>Debido al cumplimiento de verificación de procesos durante la gestión y baja de cuentas por cobrar hemos obtenido un 100 % de nivel de confianza.</p>			
<p><b>Elaborado por:</b></p>	<p>G.J.S.CH</p>	<p><b>Fecha:</b></p>	<p>27/01/2025</p>
<p><b>Revisado por:</b></p>	<p>M.M.S.C</p>	<p><b>Fecha:</b></p>	<p>31/01/2025</p>

*Nota: Información de evaluación de control interno a la empresa*

**Tabla 30***Cuestionario Evaluación de Control Interno Cuentas por Cobrar (COSO I)**Componente: Información y comunicación*


		<b>Telf.: 052654230 - 0995611008</b> <a href="mailto:suarezcontrol-auditoria@gmail.com">suarezcontrol-auditoria@gmail.com</a> <b>Quevedo - Los Ríos - Ecuador</b>		<b>CCI</b>	
<b>Cuestionario Evaluación de Control Interno Cuentas por Cobrar (COSO I)</b>					
<b>Componente: Información y Comunicación</b>					
N°	Pregunta	Pond	Calif	Observación	Marca
1	¿La información relevante sobre las cuentas por cobrar es oportuna, precisa y accesible para los responsables de la toma de decisiones?	<b>10</b>	<b>10</b>	La información se actualiza periódicamente y se presenta en reportes detallados que permiten una toma de decisiones eficiente	<b>✓</b>
2	¿Se utilizan herramientas tecnológicas adecuada para la captura, procesamiento y análisis de datos relacionados con las cuentas por cobrar?	<b>10</b>	<b>5</b>	Aún depende de procesos manuales o herramientas obsoletas que generan errores y retrasos en el análisis de la información.	<b>H1</b>
3	¿Se comunican de manera regular los indicadores de desempeño relacionados	<b>10</b>	<b>10</b>	Existen informes periódicos y reuniones de seguimiento para	<b>✓</b>

	con la recuperación de las cuentas por cobrar de alta dirección?			garantizar que la alta dirección esté informada sobre el desempeño de la recuperación de cuentas.	
4	¿Existen mecanismos formales para informar de manera oportuna el incumplimiento o anomalías detectadas en la gestión de cuentas por cobrar?	10	5	No, no hay un mecanismo estructurado para reportar anomalías, lo que puede generar demoras en la detección y solución de problemas en la gestión de cuentas.	H2
5	¿El personal relevante recibe capacitaciones periódicas sobre cambios en políticas, procesos y normativas relacionadas con las cuentas por cobrar?	10	5	Las capacitaciones son escasas o inexistentes, lo que afecta el conocimiento del personal y la correcta gestión de cuentas por cobrar.	H3
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>35</b>		
<b>Elaborado por:</b>		G.J.S.CH	<b>Fecha:</b>	27/01/2025	
<b>Revisado por:</b>		M.M.S.C	<b>Fecha:</b>	31/01/2025	

*Nota: Información de evaluación de control interno a la empresa*


**Tabla 31**

*Análisis información y comunicación*

 <p><b>Suárez</b> Control &amp; Auditoría</p>	<p>Tel.: 052654230 - 0995611008 <a href="mailto:suarezcontrol-auditoria@gmail.com">suarezcontrol-auditoria@gmail.com</a> Quevedo - Los Ríos - Ecuador</p>	<p><b>CCI</b></p>	
<p><b>Cuestionario Evaluación de Control Interno Cuentas por Cobrar (COSO I)</b></p>			
<p>DETERMINACIÓN DE LA CONFIANZA Y EL RIESGO DE CONTROL</p> <p><b>NIVEL DE CONFIANZA</b></p> $NC = \frac{\text{Calificacion Total}}{\text{Ponderacion Total}} * 100$ $NC = \frac{35}{50} * 100$ $NC = 70\%$ <p><b>CALIFICACIÓN DEL RIESGO</b></p> $RC = 100 - NC$ $NC = 100 - 70$ $NC = 30\%$ <p><b>ANÁLISIS:</b></p> <p>Debido a la ausencia de capacitaciones periódicas en temas de políticas y actualización de herramientas informáticas obtuvimos un nivel de confianza del 70% y un nivel de riesgo del 30%, considerado MODERADO.</p>			
<b>Elaborado por:</b>	G.J.S.CH	<b>Fecha:</b>	27/01/2025
<b>Revisado por:</b>	M.M.S.C	<b>Fecha:</b>	31/01/2025

*Nota: Información de evaluación de control interno a la empresa*

**Tabla 32***Cuestionario Evaluación de Control Interno Cuentas por Cobrar (COSO I)**Componente: Monitoreo*


		<b>Telf.: 052654230 - 0995611008</b> <a href="mailto:suarezcontrol-auditoria@gmail.com">suarezcontrol-auditoria@gmail.com</a> <b>Quevedo - Los Ríos - Ecuador</b>		<b>CCI</b>	
<b>Cuestionario Evaluación de Control Interno Cuentas por Cobrar (COSO I)</b>					
<b>Componente: Monitoreo</b>					
Nº	Pregunta	Pond	Calif	Observación	Marca
1	¿Se realizan evaluaciones periódicas sobre la efectividad del control interno aplicado a las cuentas por cobrar?	<b>10</b>	<b>9</b>	Se llevan a cabo proceso de control de manera periódicas para evaluar la efectividad de los procesos	<b>✓</b>
2	¿Existen indicadores claves de desempeño para medir la eficiencia y eficacia en la gestión de los procedimientos?	<b>10</b>	<b>5</b>	No, no hay indicadores establecidos, lo que dificulta medir la eficiencia y eficacia de los procedimientos	<b>H4</b>
3	¿Se implementan mecanismos para corregir deficiencias en el control dentro de las cuentas por cobrar?	<b>10</b>	<b>10</b>	Existen procedimientos correctivos que permiten abordar cualquier deficiencia detectada y mejorar la	<b>✓</b>

				gestión de cuentas por cobrar.	
4	¿Se evalúa de manera consecutiva los controles asociados a las cuentas por cobrar y su impacto en la gestión financiera?	10	10	Se lleva a cabo revisiones periódicas, identificando riesgos y oportunidades de mejora para fortalecer el control y la gestión de cuentas por cobrar.	✓
5	¿Se realiza seguimiento a las recomendaciones derivadas de revisiones internas sobre las cuentas por cobrar?	10	10	Sí, se da seguimiento a las recomendaciones y se implementan acciones correctivas para mejorar el control y la gestión.	✓
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>44</b>		
<b>Elaborado por:</b>		G.J.S.CH	<b>Fecha:</b>	27/01/2025	
<b>Revisado por:</b>		M.M.S.C	<b>Fecha:</b>	31/01/2025	

*Nota: Información de evaluación de control interno a la empresa*

**Tabla 33**


*Análisis monitoreo*

 <b>Suárez</b> Control & Auditoría	<b>Telf.: 052654230 - 0995611008</b> <a href="mailto:suarezcontrol-auditoria@gmail.com">suarezcontrol-auditoria@gmail.com</a> <b>Quevedo - Los Ríos - Ecuador</b>	<b>CCI</b>	
<b>Cuestionario Evaluación de Control Interno Cuentas por Cobrar (COSO I)</b>			
<p>DETERMINACIÓN DE LA CONFIANZA Y EL RIESGO DE CONTROL</p> <p><b>NIVEL DE CONFIANZA</b></p> $NC = \frac{\text{Calificacion Total}}{\text{Ponderacion Total}} * 100$ $NC = \frac{44}{50} * 100$ $NC = 88\%$ <p><b>CALIFICACIÓN DEL RIESGO</b></p> $RC = 100 - NC$ $NC = 100 - 88$ $NC = 12\%$ <p><b>ANÁLISIS:</b></p> <p>La ausencia de indicadores de desempeño y cumplimiento de funciones hacen que exista un nivel de confianza de 88% y un nivel de riesgo de 12%</p>			
<b>Elaborado por:</b>	G.J.S.CH	<b>Fecha:</b>	27/01/2025
<b>Revisado por:</b>	M.M.S.C	<b>Fecha:</b>	31/01/2025

*Nota: Información de evaluación de control interno a la empresa*

**Tabla 34**

*Análisis general Evaluación de control interno*

 <b>Suárez</b> Control & Auditoría		Telf.: 052654230 - 0995611008 <a href="mailto:suarezcontrol-auditoria@gmail.com">suarezcontrol-auditoria@gmail.com</a> Quevedo - Los Ríos - Ecuador		<b>CCI</b>	
<b>Cuestionario Evaluación de Control Interno Cuentas por Cobrar (COSO I)</b>					
COMPONENTES	POND.	CALIF.	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO	
Ambiente de Control	50	47	94%	6%	
Evaluación de Riesgos	50	49	98%	2%	
Actividades de Control	50	50	100%	0%	
Información y Comunicación	50	35	70%	30%	
Monitoreo	50	44	88%	12%	
<b>TOTAL</b>	<b>250</b>	<b>225</b>	<b>90%</b>	<b>10%</b>	
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>			<b>NIVEL DE RIESGO</b>		
<b>BAJO</b>	<b>15% - 50%</b>		<b>BAJO</b>	<b>5% - 24%</b>	
<b>MODERADO</b>	<b>51% - 75%</b>		<b>MODERADO</b>	<b>25% - 49%</b>	
<b>ALTO</b>	<b>76% - 95%</b>		<b>ALTO</b>	<b>50% - 85%</b>	
<b>Elaborado por:</b>	G.J.S.CH	<b>Fecha:</b>	27/01/2025		
<b>Revisado por:</b>	M.M.S.C	<b>Fecha:</b>	31/01/2025		

**Cuestionario Evaluación de Control Interno Cuentas por Cobrar (COSO I)**

**Nivel de confianza** Calificación Obtenida / Ponderación Óptima\*100

**Nivel de confianza** 225 / 250 \* 100

**Nivel de confianza** 90 **ALTO**

**Nivel de riesgo** 100 - Nivel de Confianza

**Nivel de riesgo** 100 - 90

**Nivel de riesgo** 10 **BAJO**

**ANÁLISIS:**

La evaluación del control interno en la ferretería tableros herrajes y afines, no ha dado como resultado un nivel de confianza de 90% lo que se considera alto y un nivel de riesgo de 10% considerado bajo, debido a que existen áreas que están presentando inconvenientes en la comunicación de la información lo que afecta la toma de decisión de los altos mandos directivos de la empresa.

<b>Elaborado por:</b>	G.J.S.CH	<b>Fecha:</b>	27/01/2025
-----------------------	----------	---------------	------------


<b>Revisado por:</b>	M.M.S.C	<b>Fecha:</b>	31/01/2025
----------------------	---------	---------------	------------

*Nota: Información de evaluación de control interno a la empresa*

#### 4.2.1. Matriz de Hallazgos

**Tabla 35**

*Matriz de hallazgos*

 <p><b>Suárez</b> Control &amp; Auditoría</p>		<p>Tel.: 052654230 - 0995611008  <a href="mailto:suarezcontrol-auditoria@gmail.com">suarezcontrol-auditoria@gmail.com</a>                  Quevedo - Los Ríos - Ecuador</p>			<p><b>MH</b></p>	
MATRIZ DE HALLAZGOS						
N	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	Se evidenció que la entidad tiene procesos manuales para la gestión y baja de las cuentas por cobrar, lo que genera errores y retrasos en el	Según COSO I y la Norma ISO 9001:2015. las organizaciones deben implementar herramientas tecnológicas actualizadas para garantizar la eficiencia, precisión y oportunidad en el	La deficiencia detectada puede atribuirse a la ausencia de inversión en tecnologías de la información para la gestión	Riesgo de errores y omisiones en el análisis de cuentas por cobrar, afectando la razonabilidad de los estados financieros presentando pérdidas financieras derivadas de una deficiente gestión	La ferretería no ha implementado herramientas tecnológicas adecuadas para la gestión y baja de cuentas por cobrar, lo que limita la eficiencia, confiabilidad y	Capacitar al personal en el uso de nuevas tecnologías para garantizar la correcta implementación y aprovechamiento de los sistemas de información contable.

	análisis de la información.	procesamiento de la información financiera.	contable y financiera	y de cartera y evaluación de riesgo crediticio.	oportunidad de la información financiera.	
2	Se constató que no existe un mecanismo estructurado para reportar de manera oportuna el incumplimiento o anomalías detectadas en la gestión de cuentas por cobrar. Esta deficiencia podría generar retrasos	De acuerdo con el Marco Integrado de Control Interno (COSO), un sistema de información y comunicación efectivo debe garantizar que los riesgos y anomalías sean identificados y reportados oportunamente. Asimismo, la norma ISO 31000:2018 sobre Gestión de Riesgos establece que las	Ausencia de políticas y procedimientos claros que regulen el reporte de anomalías en cuentas por cobrar y deficiencias en la comunicación, lo que impide	Demoras en la detección y solución de problemas, lo que puede afectar la liquidez y gestión del flujo de caja y el mayor riesgo de fraudes o errores en la administración de cuentas por cobrar debido a la ausencia de controles formales.	La entidad carece de un mecanismo formal para el reporte de incumplimientos y anomalías en la gestión de cuentas por cobrar, lo que limita la capacidad de respuesta ante eventos adversos esto afecta el control interno y puede comprometer la eficiencia en la administración.	Capacitar al personal en la detección de anomalías, promoviendo la transparencia y mejora continua además de establecer un encargado de evaluar periódicamente las irregularidades detectadas y proponer medidas correctivas oportunas.

	en la detección y solución de problemas dentro del proceso financiero.	organizaciones deben contar con procedimientos formales para la identificación, análisis y tratamiento de riesgos financieros.	que el personal notifique irregularidades de manera efectiva.			
3	Se ha identificado que las capacitaciones dirigidas al personal relevante sobre cambios en políticas, procesos y normativas relacionadas con	De acuerdo con los principios de control interno establecidos por el Comité de Organizaciones (COSO) y las mejores prácticas en gestión financiera, la formación continua es un pilar fundamental para	La ausencia de un plan de capacitación estructurado puede deberse a la falta de asignación presupuestaria para el	El desconocimiento de los cambios en normativas y procesos puede derivar en una ineficiente gestión de cuentas por cobrar, generando riesgos como incumplimientos normativos, errores en	La inexistencia de un programa de capacitación periódica sobre normativas y procesos en cuentas por cobrar representa una deficiencia en el control interno de la empresa. Esta situación	Se recomienda la implementación de un programa formal de capacitación para el personal involucrado en la gestión de cuentas por cobrar, además de establecer indicadores de desempeño y

	la gestión de cuentas por cobrar son escasas o inexistentes.	garantizar la adecuada gestión de riesgos y el cumplimiento normativo.	desarrollo del talento humano, la ausencia de políticas internas que regulen la formación del personal o la falta de gestión por parte de los responsables de capacitación.	el registro contable, retrasos en la recuperación de cartera y, en consecuencia, afectaciones a la liquidez de la empresa.	compromete la eficiencia operativa y expone a la organización a riesgos financieros y legales	evaluaciones periódicas para medir el impacto de la formación en la eficiencia operativa y la reducción de riesgos.
4	Se ha identificado que la organización no cuenta con	Las Normas Internacionales de Control Interno, como las establecidas por el	La ausencia de indicadores clave de desempeño	Mayor riesgo de ineficiencias y errores debido a la ausencia de métricas de desempeño	La implementación de estos indicadores es fundamental para optimizar la gestión,	Definir indicadores específicos alineados con los objetivos organizacionales


	<p>indicadores clave de desempeño establecidos para medir la eficiencia y eficacia en la gestión de los procedimientos.</p>	<p>Comité COSO, enfatizan la importancia del monitoreo y la medición del desempeño para garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.</p>	<p>puede deberse a la falta de un sistema estructurado de gestión de calidad y control interno.</p>	<p>y la imposibilidad de establecer comparaciones y evaluar tendencias a lo largo del tiempo.</p>	<p>mejorar la toma de decisiones y garantizar la alineación con los objetivos estratégicos de la empresa.</p>	<p>estableciendo mecanismos de recolección y análisis de datos</p>
<b>Elaborado por:</b>		G.J.S.CH		<b>Fecha:</b>	03/02/2025	
<b>Revisado por:</b>		M.M.S.C		<b>Fecha:</b>	04/02/2025	

*Nota: Información de los hallazgos encontrados en la empresa*

## 4.2.2. Informe de control interno

Tabla 36

*Informe de Control Interno*

 <b>Suárez</b> Control & Auditoría	Telf.: 052654230 - 0995611008 <a href="mailto:suarezcontrol-auditoria@gmail.com">suarezcontrol-auditoria@gmail.com</a> Quevedo - Los Ríos - Ecuador	<b>ICI</b>
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>		
<p>Quevedo, 25 de febrero del 2025</p> <p><b>GERENTE DE LA FERRETERÍA TABLEROS Y HERRAJES</b></p> <p>Presente:</p> <p><b>I PÁRRAFO INTRODUCTORIO</b></p> <p>Una vez realizado el Cuestionario de Evaluación del Control Interno conforme al modelo COSO I aplicado a la Ferretería tableros herrajes y afines Cantón Quevedo, período 2023 se procede a emitir el siguiente Informe de Control Interno en conjunto a los resultados de los indicadores de Liquidez empleados, mostrando las consecuencias y condiciones de los riesgos detectados, recomendaciones para poder prevenirlos y que la gerencia tome las decisiones apropiadas. La Gerencia de la Ferretería tableros y afines, es la responsable de la preparación y presentación fiel de la información relacionada con la evaluación de las actividades de venta y comercialización de productos de ferretería en general con interés a las disposiciones legales y normativa técnica aplicable. Esta responsabilidad incluye la planeación y supervisión del sistema de Control Interno que permita el buen desempeño de la gestión y baja de cuentas por cobrar.</p>		

## INFORME DE CONTROL INTERNO

### II PÁRRAFO DE ALCANCE

Emitir un Informe del Control Interno razonable de conformidad con los procedimientos aplicables a la ferretería tableros herrajes y afines, del mismo modo evaluar el Control Interno con los procedimientos adecuados conforme el modelo COSO I, los cuales permitan obtener la evidencia necesaria para emitir una opinión íntegra; de igual manera expresar una opinión sobre los Indicadores de Gestión que se han realizado en el proceso de la Auditoría. El alcance principal comprende la evaluación del control interno a la gestión y baja de cuentas por cobrar de la ferretería.

### III PÁRRAFO DE HALLAZGO

En este informe hemos resumido los hallazgos encontrados que comprenden las deficiencias en el Sistema de Control Interno aplicado, donde se define que puede afectar el logro de los objetivos trazados. A continuación, detallamos los hallazgos encontrados:

#### **HALLAZGO 1: LA FERRETERÍA APLICA PROCEDIMIENTOS MANUALES.**

**ANÁLISIS:** La deficiencia detectada puede atribuirse a la ausencia de inversión en tecnologías de la información para la gestión contable y financiera

**CONCLUSIÓN:** La ferretería no ha implementado herramientas tecnológicas adecuadas para la gestión y baja de cuentas por cobrar, lo que limita la eficiencia, confiabilidad y oportunidad de la información financiera.

**RECOMENDACIÓN:** Capacitar al personal en el uso de nuevas tecnologías para garantizar la correcta implementación y aprovechamiento de los sistemas de información contable.

**HALLAZGO 2: LA FERRETERÍA NO TIENE UN MECANISMO ESTRUCTURADO PARA REPORTAR ANOMALÍAS.**

**ANÁLISIS:** La ausencia de políticas y procedimientos claros que regulen el reporte de anomalías en cuentas por cobrar y deficiencias en la comunicación organizacional, lo que impide que el personal notifique irregularidades de manera efectiva.

**CONCLUSIÓN:** La entidad carece de un mecanismo formal para el reporte de incumplimientos y anomalías en la gestión de cuentas por cobrar, lo que limita la capacidad de respuesta ante eventos adversos esto afecta el control interno y puede comprometer la eficiencia en la administración.

**RECOMENDACIÓN:** Capacitar al personal en la detección de anomalías, promoviendo la transparencia y mejora continua además de establecer un encargado de evaluar periódicamente las irregularidades detectadas y proponer medidas correctivas oportunas.

**HALLAZGO 3: CAPACITACIÓN AL PERSONAL ENCARGADO DE LA GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR**

**ANÁLISIS:** Un plan de capacitación estructurado puede deberse a la falta de asignación presupuestaria para el desarrollo del talento humano, la ausencia de políticas internas que regulen la formación del personal o la falta de gestión por parte de los responsables de capacitación.

**CONCLUSIÓN:** La inexistencia de un programa de capacitación periódica sobre normativas y procesos en cuentas por cobrar representa una deficiencia en el control

interno de la empresa. Esta situación compromete la eficiencia operativa y expone a la organización a riesgos financieros y legales

**RECOMENDACIÓN:** Se recomienda la implementación de un programa formal de capacitación para el personal involucrado en la gestión de cuentas por cobrar, además de establecer indicadores de desempeño y evaluaciones periódicas para medir el impacto de la formación en la eficiencia operativa y la reducción de riesgos.

#### **HALLAZGO 4: SISTEMA CONTABLE ESTRUCTURADO**

**ANÁLISIS:** La falta de un sistema estructurado de gestión de calidad y control interno con la implementación de indicadores no permite tener una información óptima de los estados financieros, por ende, afecta la liquidez de la empresa.

**CONCLUSIÓN:** La implementación de estos indicadores es fundamental para optimizar la gestión, mejorar la toma de decisiones y garantizar la alineación con los objetivos estratégicos de la empresa.

**RECOMENDACIÓN:** Definir indicadores específicos alineados con los objetivos organizacionales estableciendo mecanismos de recolección y análisis de datos

---

**Suárez Chichande Génesis**  
**AUDITORA**

*Nota: Información de los hallazgos encontrados en la empresa*

### **4.2.3. Discusión del Objetivo N° 2**

Según (Montes, 2020, p. 22) “El control interno es el proceso que permite garantizar que las actividades de la empresa se ajusten a las actividades proyectadas de esta manera el control interno está mucho más generalizado en la planificación el control interno sirve a los gerentes para monitorear la eficacia de sus actividades en preparación organización y dirección de la empresa siendo parte esencial del proceso para aplicar estrategias correctivas en las áreas que se requieran”


(Lara, 2020, p. 43) “La ausencia de controles internos ocasiona que los procesos contables y administrativos se lleven de manera errónea lo que puede afectar los resultados contables del periodo determinado además influye en la inadecuada toma de decisiones para los altos mandos de la empresa y así poder controlar y comprobar la eficiencia de las cuentas por cobrar”

En la ferretería tableros herrajes y afines, se llevó a cabo la evaluación de control interno para identificar las áreas que presentan deficiencias en los controles internos donde se puede notar que existen inconsistencias en la gestión y baja de las cuentas por cobrar debido a la ausencia de capacitaciones y actualizaciones de políticas, procesos y normativas relacionadas con las cuentas por cobrar.

### **4.3 IMPACTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL FLUJO DE EFECTIVO, UTILIZANDO INDICADORES DE LIQUIDEZ.**

La relación entre la administración de las cuentas por cobrar y la liquidez empresarial es directa y crítica, ya que los saldos pendientes de cobro representan activos que, si no son gestionados de forma eficaz, pueden comprometer la disponibilidad de recursos monetarios. En este apartado se evalúa el impacto financiero de las cuentas por cobrar sobre el flujo de efectivo de la ferretería Tableros Herrerajes y Afines, mediante el análisis de indicadores clave de liquidez como la razón corriente, la prueba ácida y el capital de trabajo neto. El propósito es determinar en qué medida la morosidad, la antigüedad de saldos o la ausencia de políticas eficaces de cobro están afectando la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo. Este examen cuantitativo se complementa con una interpretación cualitativa que permite vincular los hallazgos financieros con la gestión operativa, ofreciendo una visión integral sobre la eficiencia en la administración de los recursos circulantes.

**Tabla 37***Evaluación del impacto en el flujo de efectivo*

 <b>Suárez</b> Control & Auditoría	<b>Telf.: 052654230 - 0995611008</b> <a href="mailto:suarezcontrol-auditoria@gmail.com">suarezcontrol-auditoria@gmail.com</a> <b>Quevedo - Los Ríos - Ecuador</b>	<b>IL 1/4</b>
---	---	---------------

**EVALUACIÓN DEL IMPACTO EN EL FLUJO DE EFECTIVO**

De acuerdo con el Estado de Flujo de Efectivo por el Método Directo, la empresa presenta una disminución neta del efectivo de \$ **-21,690.64** El flujo neto de efectivo proveniente de actividades de operación es \$ **-19,191.64**, lo que indica que la empresa está utilizando más efectivo del que genera en su operación diaria.

**Tabla 38***Comparación de venta y cobranza*

<b>COMPARACIÓN</b>	
<b>VENTAS</b>	<b>COBRANZA</b>
Cobros por ventas de bienes y servicios	<b>Incremento en cuentas por cobrar</b>
<b>1,485,877.48</b>	<b>-64,181.30</b>

*Nota: Datos obtenidos a través del personal responsable de diferentes áreas*

$$PORCENTAJE DE VENTAS A CRÉDITO = \frac{CUENTAS POR COBRAR}{VENTAS A CRÉDITO} * 100$$

$$PORCENTAJE DE VENTAS A CRÉDITO = \frac{64,181.30}{1,485,877.48} * 100$$


$$PORCENTAJE DE VENTAS A CRÉDITO = 4.32\%$$

**ANÁLISIS:**

Esto indica que aproximadamente el **4.32% de las ventas a crédito** no han sido cobradas dentro del período.

**Tabla 39**

*Identificación de clientes con altos montos vencido*

 <b>Suárez</b> Control & Auditoría	Telf.: 052654230 - 0995611008 <a href="mailto:suarezcontrol-auditoria@gmail.com">suarezcontrol-auditoria@gmail.com</a> Quevedo - Los Ríos - Ecuador				<b>IL 2/4</b>	
<b>IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES CON ALTOS MONTOS VENCIDOS</b>						
<b>Cuentas por Cobrar al 31 de diciembre 2023</b>						
Cliente	Monto Adeudado	Anticipo	Monto Vencido	Estado de Cumplimiento	Acciones a Tomar	Días de vencimiento
Carlos Pérez Rodríguez	\$ 30.000,00	\$ 22.350,13	\$ 7.649,87	Pendiente	Refinanciamiento de deuda	7 días
Ana María López González	\$ 12.000,00	\$ 10.200,00	\$ 1.800,00	Pendiente	Recargos por mora	10 días
Luis García Sánchez	\$ 50.000,00	\$ 45.200,00	\$ 4.800,00	Pendiente	Corte de Crédito	15 días
Sofía Martínez Herrera	\$ 19.000,00	\$ 15.000,00	\$ 4.000,00	Pendiente	Corte de Crédito	15 días
Miguel Ángel Díaz Torres	\$ 13.200,00	\$ 10.000,00	\$ 3.200,00	Pendiente	Recargos por mora	10 días
Juan Pérez Gómez	\$ 8.750,00	\$ 5.000,00	\$ 3.750,00	Pendiente	Recargos por mora	10 días
María López Rodríguez	\$ 10.000,00	\$ 5.018,57	\$ 4.981,43	Pendiente	Corte de Crédito	15 días
Carlos Fernández Díaz	\$ 28.300,00	\$ 25.200,00	\$ 3.100,00	Pendiente	Corte de Crédito	15 días
Ana García Martínez	\$ 75.000,00	\$ 50.000,00	\$ 25.000,00	Pendiente	Refinanciamiento de deuda	7 días
Pedro Sánchez Romero	\$ 45.900,00	\$ 40.000,00	\$ 5.900,00	Pendiente	Corte de Crédito	15 días
			<b>\$ 64.181,30</b>			


**ANÁLISIS:**

La cartera vencida al 31 de diciembre del 2023 revela un riesgo financiero debido a la acumulación de \$64.181,30 en cuentas por cobrar en estado de incumplimiento, la deficiencia en la gestión de crédito, la falta de medidas para reducir el riesgo y la ausencia de controles efectivos sobre los clientes con saldo pendientes has elevado a pérdidas por incobrabilidad. Si bien se puede observar que algunos clientes has realizado pagos parciales el incumplimiento persiste, lo que evidencia debilidad en las estrategias de cobranza y la evaluación de solvencia crediticia. La ausencia de políticas preventivas y mecanismos de alerta han permitido que exista un incumplimiento. Es relevante fortalecer el análisis de capacidad de pago antes de otorgar un financiamiento y establecer sanciones estrictas para reducir la morosidad.

*Nota: Datos obtenidos a través del personal responsable de diferentes áreas*

**Tabla 40**

*Análisis de montos vencidos*

 <p><b>Suárez</b> Control &amp; Auditoría</p>	<p>Tel.: 052654230 - 0995611008 <a href="mailto:suarezcontrol-auditoria@gmail.com">suarezcontrol-auditoria@gmail.com</a> Quevedo - Los Ríos - Ecuador</p>	<p><b>IL 3/4</b></p>
<p><b>IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES CON ALTOS MONTOS VENCIDOS</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"><li><b>ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR</b> <math display="block">\text{ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR} = \frac{\text{VENTAS A CRÉDITO}}{\text{CUENTAS POR COBRAR}}</math><math display="block">\text{ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR} = \frac{1,485,877.48}{64,181.30}</math><math display="block">\text{ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR} = 23.15</math><p><b>ANÁLISIS:</b> Esto significa que la empresa cobra su cartera aproximadamente <b>23 veces al año</b>.</p></li><li><b>PERÍODO PROMEDIO DE COBRO</b> <math display="block">\text{PERÍODO PROMEDIO DE COBRO} = \frac{\text{CUENTAS POR COBRAR} * 365}{\text{VENTAS A CREDITO}}</math><math display="block">\text{PERÍODO PROMEDIO DE COBRO} = \frac{64,181.30 * 365}{1,485,877.48}</math><math display="block">\text{PERÍODO PROMEDIO DE COBRO} = 15.76 \text{ DIAS}</math><p><b>ANÁLISIS:</b> Un periodo promedio de cobro de <b>15.76 días</b> indica que la empresa recupera su efectivo en un tiempo razonable, aunque podría mejorarse.</p></li></ul>		

### ANÁLISIS DE INDICADORES DE LIQUIDEZ

- **LÍQUIDEZ CORRIENTE**

$$\text{Líquidez corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Líquidez corriente} = \frac{662,818.67}{717,037.15}$$

$$\text{Líquidez corriente} = 0,92438$$

**ANÁLISIS:**

Este valor es inferior a 1, lo que indica que la empresa podría enfrentar problemas para cubrir sus pasivos a corto plazo.

- **PRUEBA ÁCIDA**

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Prueba ácida} = \frac{662,818.67 - 478,922.66}{717,037.15}$$

$$\text{Prueba ácida} = 0,25646$$

**ANÁLISIS:**

Un valor inferior a 1 sugiere que la empresa depende demasiado de sus inventarios para cubrir sus pasivos.

*Nota: Datos obtenidos a través del personal responsable de diferentes áreas*

### 4.3.1. Discusión del Objetivo N° 3

Según (Tuárez, 2020, p. 176) “ El objetivo de la liquidez es determinar con mayores actitud la capacidad que tiene la empresa para cancelar su obligaciones corrientes por intermedio de los activos corrientes sin contar con sus existencias o inventario únicamente con recursos en efectivo cartera e inversiones temporales lo ideal de este ratio financiero es que su resultado sea superior a la unidad en el caso de ser un alto la empresa contaría con exceso de recursos corrientes y estaría afectando a la rentabilidad de la empresa”

(Zare, 2022, p. 176) “El balance y el estado de resultados revela mucha información económica y financiera de las instituciones sus deudas y sus utilidades de dicha información se puede calcular la liquidez con la que cuenta la entidad siendo la liquidez corriente un indicador que mide la capacidad que tiene la empresa para pagar sus obligaciones y resulta del cociente entre activos corrientes y pasivos corrientes siendo una variable que incide de forma directa en la generación de la rentabilidad de la empresa”

La empresa está presentando una cartera vencida de \$ 64,181.30 lo que da como señal que está enfrentando situaciones difíciles financieras y en algunos casos se debe al incumplimiento de los créditos por parte de los clientes afectando así el flujo de efectivo de la entidad.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

“Nunca entiendes a una persona completamente hasta que consideras las cosas desde su punto de vista.”

**Harper Lee**

## 5.1. CONCLUSIONES

- Se identificó que existe procesos para la gestión y baja de cuentas que no cumplen con los criterios establecidos por la empresa, así como la ausencia de políticas debidamente establecidas para el cumplimiento de los procesos ya que los resultados financieros dependen mucho de la capacidad de los recursos que se generen el registro se realiza de manera manual lo que afecta los resultados eficientes.
- En base a la evaluación del control interno aplicado a las cuentas por cobrar se ha determinado un nivel de confianza del 90% y un nivel de riesgo del 10%, lo que evidencia un sistema de control razonable efectivo pero con oportunidades de optimización, los hallazgos obtenidos permiten identificar áreas críticas que requieren el fortalecimiento de procedimientos y la implementación de medidas correctivas para minimizar la vulnerabilidad en la gestión y depuración de cuentas por cobrar la mejora continua de los controles internos garantizando una mayor confiabilidad en la información financiera.
- Se evidencia un incremento significativo en las cuentas por cobrar al cierre del periodo 2023, atribuibles a la acumulación de la cartera vencida lo que impacta directamente en la capacidad de la empresa para afrontar sus obligaciones, los resultados obtenidos reflejan un índice de liquidez del 0,92438 un promedio de cobro de 15,76 días y una rotación de cuentas por cobrar del 23,15 lo que indica una alta frecuencia de recuperación de créditos pero también la necesidad de fortalecer los mecanismos de gestión de cobranza para mitigar riesgos de liquidez se torna imperativo optimizar las políticas de crédito y cobranza asegurando una mayor eficiencia en la recuperación de los activos circulantes y reduciendo la exposición financiera de cuentas incobrables

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Desarrollar políticas claras para la gestión y baja de las cuentas por cobrar asegurando así que se alineen a los criterios establecidos por la empresa además de automatizar los registros contables mediante un sistema digital para minimizar errores manuales y así poder mejorar la eficiencia de los resultados financieros dentro de la empresa
- La integración de tecnologías avanzadas en la automatización de proceso y análisis de datos permitirá mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la trazabilidad de las transacciones garantizando así una toma de decisiones basada en información precisa y oportuna asimismo es fundamental establecer un monitoreo continuo a través de auditorías periódicas y el uso de indicadores de desempeño con el objetivo de reducir el nivel de riesgo identificado y elevar la confiabilidad del sistema hasta estándares óptimos.
- Diseñar un plan de cobranza proactivo para reducir el impacto de las cuentas por cobrar vencidas esto puede incluir descuentos por pronto pago, restauración de pagos para los clientes con dificultades financieras y el uso de herramientas tecnológicas para el correcto seguimiento de la liquidez y la recuperación de la cartera y así mantener una fluidez económica para las responsabilidades que debe cumplir la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

(1992).

Arturo Morales Castro, J. A. (2014). *Credito y Cobranzas*. Grupo Editorial Patria.

<https://doi.org/ISBN:9786074388404>, 6074388407

Gomez, A. H. (2020). *Administracion de cuentas por cobrar*. Villa Universitaria.

Jorge Mantilla, B. H. (2020). *Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios*.

SCIENDO.

Lara, G. (2020). *Procedimientos de control interno para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar y cobros*.

LATORRE ASMA Mónica, R. P. (2021). *Estudio sobre la gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez*.

Luna, O. F. (2013). *Sistema de Control interno para Organizaciones* (Primera ed.). (I. d. Control, Ed.) Lima, Perú: Instituto de Investigación en Accountability y Control.

<https://doi.org/ISBN9789972294839>, 9972294838

Montes, K. J. (2020). *Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S*.

Panchana Panchana, M., Cochea Tomalá, H., Tigrero, F., & Tomalá, L. (2020). Auditorias a las cuentas de activo: Efectivo y Cuentas por Cobrar. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 4(1), 21. <https://doi.org/ISSN: 2576-0971>

Raquel Sánchez Fernández, D. J. (2020). *Manual de gestion de la relacion con los clientes*.

Editorial Universidad de Almería. <https://doi.org/ISBN:9788413510378>, 8413510376

Tuárez, G. N. (2020). *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad "Alianza"*.

Urteaga, A. G. (2013). *Liquidez, volatilidad estocástica y saltos*. Editorial de la Universidad de Cantabria. <https://doi.org/ISBN:9788486116729>, 8486116724

Vargas, C. M. (2007). *Contabilidad Analisis de Cuentas* (Primera ed.). Universidad Estatal a Distancia San Jose. <https://doi.org/ISBN:9977-64-859-X>

Villardefrancos Álvarez, M. d. (2006). La auditoria como proceso de control. *Ciencias de la Información*, 37(2-3), 9. <https://doi.org/ISSN: 0864-4659>

Zare, J. V. (2022). *Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez en una empresa de transportes de Trujillo*.

# ANEXOS

## Anexo 1: Certificado del Sistema Anti-plagio

Quevedo, 05 de marzo de 2025

Ing. Byron Oviedo Bayas, PhD.  
DECANO FACULTAD DE POSGRADO UTEQ  
Presente. –

De mis consideraciones:

En calidad de Directora del Proyecto de Investigación titulado CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA FERRETERÍA TABLEROS HERRAJES Y AFINES DEL CANTÓN QUEVEDO AÑO 2023., me permito manifestar a usted y por su intermedio a los Miembros del Tribunal.

Que la ING.CPA. GÉNESIS JOHANNA SUÁREZ CHICHANDE, egresada de la Maestría en Contabilidad y Auditoría, ha cumplido con las correcciones de su proyecto investigación de acuerdo el Reglamento de Graduación de la Facultad de Posgrado de la UTEQ, y se ha subido su proyecto de grado al sistema COMPILATIO. En este sentido, tengo a bien certificar la información reflejada en el sistema, con un porcentaje del 5%.



C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji, MSc.  
Directora de Proyecto de Investigación

## Anexo 2: Carta de Solicitud para realizar el proyecto de investigación



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



**QUEVEDO, 10 DE ENERO DEL 2025**

Ing. Byron López Brito  
**Gerente General**  
**FERRETERÍA TABLEROS HERRAJES Y AFINES**  
**Ciudad.**

Por medio de la presente y en calidad de estudiante de la unidad de posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Yo GÉNESIS JOHANNA SUÁREZ CHICHANDE con cedula de identidad 1207562800, me dirijo a usted de la manera más cordial se me permita ejecutar mi proyecto de investigación el mismo que se titula CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA FERRETERÍA TABLEROS HERRAJES Y AFINES DEL CANTÓN QUEVEDO AÑO 2023.

Este proyecto se realizará previo a la obtención del título en Magister en contabilidad y auditoria

Espero que mi petición tenga una acogida favorable, le anticipo mis agradecimientos

Atentamente:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Génesis Suárez Chichande', with a horizontal line underneath.

Ing.CPA. GÉNESIS JOHANNA SUÁREZ CHICHANDE

### **Anexo 3: Carta de aceptación para realizar el proyecto de investigación**

Quevedo, 15 de enero de 2025

Ing. Génesis Suarez Chichande  
**Estudiante de la Maestría en Contabilidad y Auditoría**  
**Presente. -**

De mis consideraciones

Yo, BYRON LÓPEZ BRITO, en calidad de Gerente General de la ferretería tableros herrajes y afines con Ruc 1291767172001, a través de la presente tengo a bien informarle que apruebo la petición según la solicitud presentada de realizar un proyecto de investigación con el tema CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA FERRETERÍA TABLEROS HERRAJES Y AFINES DEL CANTÓN QUEVEDO AÑO 2023.

Deseándole éxito en el desarrollo de la investigación.

Atentamente:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Byron López Brito', written over a horizontal line.

Ing. Byron López Brito


**FERRETERÍA TABLEROS HERRAJES Y AFINES**

## Anexo 4: Guía de Entrevista y Encuesta


Nº	Preguntas	Respuestas		Observación	Valoración		Marca
		SI	NO		Óptimo	Obtenido	
1	¿Se registran todas las cuentas por cobrar en el sistema contable de la empresa?						
2	¿Existen provisiones contables para cuentas incobrables?						
3	¿Se revisan las cuentas con regularidad para detectar problemas?						
4	¿Se revisan los saldos pendientes antes de cerrar un periodo contable?						
5	¿Se documentan las autorizaciones para dar de baja a las cuentas incobrables?						
6	¿Existen controles para evitar errores en los registros contables de las cuentas por cobrar?						
7	¿Las bajas contables afectan directamente los resultados financieros?						
8	¿Se notifican las cuentas vencidas a los clientes antes de considerarse cuentas incobrables?						
9	¿Hay un procedimiento definido para conciliar las cuentas por cobrar con los registros bancarios?						
10	¿Se conserva evidencia de todos los intentos de recuperación antes de dar de baja a una cuenta?						

N°	Preguntas	Respuestas		Observación	Valoración		Marca
		SI	NO		Optimo	Obtenido	
1	¿Existen políticas documentadas para la gestión de las cuentas por cobrar?						
2	¿Se realiza un análisis del riesgo antes de otorgar crédito a los clientes?						
3	¿Se establecen límite de crédito para cada cliente?						
4	¿Utilizan algún software específico para la gestión de las cuentas por cobrar?						
5	¿Se realizan seguimientos periódicos a la cuentas vencidas?						
6	¿se comunican regularmente las políticas de crédito a los clientes?						
7	¿Existen procedimientos definidos para manejar cuentas incobrables?						
8	¿Los indicadores de gestión de cuentas por cobrar están alineados con los objetivos de la empresa?						
9	¿La empresa cuenta con un sistema de autorización para dar de baja a las cuentas cobrar?						
10	¿Se realizan auditorías internas al proceso de gestión de cuentas por cobrar?						

## Anexo 5: Estado de Flujo de Efectivo

 <b>SUPERINTENDENCIA</b> DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS	RAZÓN SOCIAL	FERRETERÍA "TABLEROS - HERRAJES & AFINES" MULTITABLEROS/HERRAJES S.A.
	DIRECCIÓN	AV. PRINCIPAL VIA A BABAHOYO Y ANGEL ZUÑIGA No. SIN BARRIO: 25 DE ABRIL
	EXPEDIENTE	716599
	RUC	1291767172001
	AÑO	2023
	FORMULARIO	SCV.NIF.716599.2023.1
<b>ESTADO DE FLUJO EFECTIVO POR EL MÉTODO DIRECTO</b>		
CUENTA	CÓDIGO	SALDOS BALANCE (En USD\$)
INCREMENTO NETO (DISMINUCIÓN) EN EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO, ANTES DEL EFECTO DE LOS CAMBIOS	95	-21690.64
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	9501	-19191.64
CLASES DE COBROS POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	950101	1485877.48
COBROS PROCEDENTES DE LAS VENTAS DE BIENES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS	95010101	1485877.48
COBROS PROCEDENTES DE REGALÍAS, CUOTAS, COMISIONES Y OTROS INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	95010102	0.00
COBROS PROCEDENTES DE CONTRATOS MANTENIDOS CON PROPÓSITOS DE INTERMEDIACIÓN O PARA NEGOCIAR	95010103	0.00
COBROS PROCEDENTES DE PRIMAS Y PRESTACIONES, ANUALIDADES Y OTROS BENEFICIOS DE PÓLIZAS SUSCRITAS	95010104	0.00
OTROS COBROS POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	95010105	0.00
CLASES DE PAGOS POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	950102	-1477500.59
PAGOS A PROVEEDORES POR EL SUMINISTRO DE BIENES Y SERVICIOS	95010201	-1419498.20
PAGOS PROCEDENTES DE CONTRATOS MANTENIDOS PARA INTERMEDIACIÓN O PARA NEGOCIAR	95010202	0.00
PAGOS A Y POR CUENTA DE LOS EMPLEADOS	95010203	-58002.39
PAGOS POR PRIMAS Y PRESTACIONES, ANUALIDADES Y OTRAS OBLIGACIONES DERIVADAS DE LAS PÓLIZAS SUSCRITAS	95010204	0.00
OTROS PAGOS POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	95010205	0.00
DIVIDENDOS PAGADOS	950103	0.00
DIVIDENDOS RECIBIDOS	950104	0.00
INTERESES PAGADOS	950105	0.00
INTERESES RECIBIDOS	950106	0.00
IMPUESTOS A LAS GANANCIAS PAGADOS	950107	0.00
OTRAS ENTRADAS (SALIDAS) DE EFECTIVO	950108	-27568.53
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	9502	-2499.00
EFECTIVO PROCEDENTES DE LA VENTA DE ACCIONES EN SUBSIDIARIAS U OTROS NEGOCIOS	950201	0.00
EFECTIVO UTILIZADO PARA ADQUIRIR ACCIONES EN SUBSIDIARIAS U OTROS NEGOCIOS PARA TENER EL CONTROL	950202	0.00
EFECTIVO UTILIZADO EN LA COMPRA DE PARTICIPACIONES NO CONTROLADORAS	950203	0.00
OTROS COBROS POR LA VENTA DE ACCIONES O INSTRUMENTOS DE DEUDA DE OTRAS ENTIDADES	950204	0.00
OTROS PAGOS PARA ADQUIRIR ACCIONES O INSTRUMENTOS DE DEUDA DE OTRAS ENTIDADES	950205	0.00

## Anexo 6: Planificación de Actividades de la Evaluación de Control Interno.

 <p><b>Suárez</b> Control &amp; Auditoría</p>	<p>Telf.: 052654230 - 0995611008 <a href="mailto:suarezcontrol-auditoria@gmail.com">suarezcontrol-auditoria@gmail.com</a> Quevedo - Los Ríos - Ecuador</p>	<p><b>PACI</b></p>
<p><b>OBJETIVO:</b></p> <p>Evaluar el control interno a las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la ferretería tableros herrajes y afines del cantón Quevedo año 2023</p> <p><b>ALCANCE DE AUDITORIA:</b></p> <p>La presente auditoria abarca la revisión de las políticas y procedimientos establecidos para la gestión de cuentas por cobrar identificación de posibles deficiencias en los controles internos que puedan afectar la confiabilidad de la información financiera, analizando la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y los flujos de efectivo de la empresa para determinar la incidencia de la liquidez de la misma.</p> <p><b>METODOLOGIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Observación directa de los procesos.</li><li>• Análisis de documentos contables y financieros.</li><li>• Confirmaciones externas con clientes sobre saldos pendientes.</li><li>• Entrevistas al gerente general y contador de la empresa.</li><li>• Encuestas al personal que labora en la empresa.</li></ul>		

**FASE I: PLANIFICACION**

**Objetivo 1:** Analizar de los procedimientos aplicados para la gestión y baja de las cuentas por cobrar en la ferretería tableros herrajes y afines.

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	No. DÍAS	FECHAS	
			INICIAL	FINAL
Análisis de las preguntas de la encuesta al personal de la empresa	G.J.S.CH	1	20/01/2025	20/01/2025
Análisis de la entrevista al Gerente y Contador.		1	21/01/2025	21/01/2025
Flujograma de Ventas a crédito.		1	22/01/2025	22/01/2025
Flujograma de Cuentas por Cobrar.		1	22/01/2025	22/01/2025
Análisis del proceso de ventas a crédito		1	23/01/2025	24/01/2025
Análisis del proceso de Cuentas por Cobrar		1	23/01/2025	24/01/2025
Análisis de los controles existentes		1	23/01/2025	24/01/2025

**Objetivo 2:** Diseñar y aplicar un cuestionario de control interno fundamentado en el modelo COSO I para evaluar las cuentas por cobrar.

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	No. DÍAS	FECHAS	
			INICIAL	FINAL
Análisis y evaluación de Riesgo y nivel de confianza COSO I – Ambiente de Control	G.J.S.CH	5	27/01/2025	31/01/2025
Análisis y evaluación de Riesgo y nivel de confianza COSO I – Evaluación y Riesgo		5	27/01/2025	31/01/2025

Análisis y evaluación de Riesgo y nivel de confianza COSO I – Actividades de Control.	G.J.S.CH	5	27/01/2025	31/01/2025
Análisis y evaluación de Riesgo y nivel de confianza COSO I – Información y Comunicación		5	27/01/2025	31/01/2025
Análisis y evaluación de Riesgo y nivel de confianza COSO I – Supervisión y Monitoreo.		5	27/01/2025	31/01/2025
Matriz de hallazgo		2	03/02/2025	04/02/2025
Informe de Control Interno		2	05/02/2025	06/02/2025

**Objetivo 3:** Examinar el impacto de las cuentas por cobrar en el flujo de efectivo, utilizando indicadores de liquidez.

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	No. DÍAS	FECHAS	
			INICIAL	FINAL
Evaluación del Impacto en el Flujo de Efectivo.	G.J.S.CH	2	10/02/2025	11/02/2025
Identificar a los clientes con altos montos vencidos que impactan negativamente en la rotación y el flujo de caja.		2	12/02/2025	13/02/2025
Análisis de Indicadores de Liquidez.		1	14/02/2025	14/02/2025

<b>Elaborado por:</b>	G.J.S.CH	<b>Fecha:</b>	16/01/2025
<b>Revisado por:</b>	M.M.S.C	<b>Fecha:</b>	17/01/2025