



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACION
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**MODALIDAD COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO
DE**

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

CASO DE ESTUDIO

**CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN CUENTAS POR COBRAR
EN UN EMPRESA COMERCIAL**

AUTORES

NATHALY NICOLE GUALE PINCAY

GUAYAQUIL

2023

CERTIFICADO DE SIMILITUD

CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN CUENTAS POR COBRAR EN UN EMPRESA COMERCIAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

8% INDICE DE SIMILITUD	5% FUENTES DE INTERNET	2% PUBLICACIONES	6% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	idicap.com Fuente de Internet	1%
2	Submitted to ADEN University Trabajo del estudiante	1%
3	latinjournal.org Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1%
5	revistas.up.ac.pa Fuente de Internet	1%
6	bdigital.zamorano.edu Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Internacional del Ecuador Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad Militar Nueva Granada Trabajo del estudiante	1%
9	Submitted to Cliffside Park High School Trabajo del estudiante	1%
10	Submitted to Submitted on 1688693034882 Trabajo del estudiante	1%
11	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
12	www.scielo.org.co Fuente de Internet	1%
13	Submitted to Universidad Politecnica Salesiana del Ecuador Trabajo del estudiante	1%
14	Submitted to ucss Trabajo del estudiante	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado



Firmado electrónicamente por:
**GISELLA PATRICIA
HUREL FRANCO**

ÍNDICE GENERAL

I. INTRODUCCIÓN	1
Objetivo principal.....	3
Objetivos específicos.....	3
Sistematización del problema	3
II. ANÁLISIS.....	4
III. PROPUESTA.....	9
Fase 1 Planificación	10
Fase 2 Desarrollo	13
Fase 3 Comunicación.....	19
Fase 4 Supervisión.....	19
IV. CONCLUSIONES	21
V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	22

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Detalle de las cuentas por cobrar provenientes de Clientes.....	7
Tabla 2 Detalle de las cuentas por cobrar provenientes de empleados	7
Tabla 3 Provisión de cuentas incobrables	7
Tabla 4 Ficha de control interno	10
Tabla 5 Evaluación del nivel de riesgo y confianza	11
Tabla 6 Cédula sumaria de Cuentas por cobrar	14
Tabla 7 Cédula Analítica de Créditos a Clientes	15
Tabla 8 Cédula Analítica de Préstamos al personal	16
Tabla 9 Cédula Analítica de Provisión de Cuentas Incobrables	17

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1 Aspectos a revisar bajo control interno.....	5
Figura 2 Árbol de problemas	6
Figura 3 Fases de la propuesta.....	9
Figura 4 Diagrama de procesos de la gestión de cuentas por cobrar	18

I. INTRODUCCIÓN

Desde un contexto global, las empresas, independientemente del sector económico, participan e interactúan en un ambiente cambiante a causa de desafíos innovadores (Manobanda & León, 2021), donde el riesgo es inevitable y los encargados de las entidades buscan por esto un control efectivo en sus actividades y acciones para tratar de mitigarlo (Pereira, 2019), sin embargo, aún existe un deficiente nivel de capacidades y conocimientos en ciertas entidades que impiden una adaptación a los cambios debido a los avances tecnológicos (García et. al.,2019). De manera que, requiere la integración de respuestas, procesos o estrategias oportunas para hacer frente a los distintos eventos no deseados que afectan de manera económica a las compañías así como también su imagen corporativa y prestigio (Carabaño, 2022).

Por ello, el control interno es parte elemental en las gestiones financieras y operativas en todos los negocios (Vega & Marrero, 2021). Consecuentemente, un manual de control interno se llega a convertir en la herramienta fundamental que va a permitir a la empresa, poder formalizar las buenas prácticas de control que contribuyen al desarrollo, crecimiento y competitividad (Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, 2020).

Asimismo, Álvarez et. al. (2021) manifiesta la relevancia de estructurar controles internos eficientes para preservar un nivel alto de competitividad dentro de un mercado competitivo con la intención de enfrentar las dificultades en un futuro y así prevenir mayores problemas. Como es el caso de las cuentas por cobrar, que es una fuente vital en el nivel de liquidez de las organizaciones ya que esto permite la adquisición de recursos necesarios impulsando el nivel de productividad, por tal razón se requiere de una gestión adecuada garantizando la activa continuidad u operatividad de la empresa (Lara & Pérez, 2020).

Lara & Pérez (2020) afirman que la gestión de cuentas por cobrar es una herramienta vital en el sistema financiero, por ende, se requiere de una buena estructuración de política de créditos y gestión de cobros. Tal como lo manifiesta Insapilla et al. (2021) lo cual incidirá en la gestión de cuentas por cobrar permitiendo una mayor provisión de fondos en las condiciones más ventajosas y en el incremento

de ganancias.

Mientras que Jabo y Piscoya (2022) con su interés de identificar riesgos en la gestión de cuentas por cobrar se centró en la evaluación del control interno de la empresa "Propesco San Martín EIRL", para lo cual implementó una investigación descriptiva-correlacional bajo un diseño no experimental y cuantitativo con la integración y aplicación de diagramas de procesos y cuestionarios relacionados a la gestión de cuentas por cobrar, de tal manera, que se evidenció riesgos y controles deficientes, concluyéndose, que deben ser mejorados para una toma de decisiones correcta para beneficios futuros.

De igual manera, Jaramillo et. al. (2018) se centran en analizar el control y administración de cuentas por cobrar bajo una investigación descriptiva mediante la revisión y estudio de estados y documentación financiero con el apoyo de entrevistas al personal del área de estudio. Evidenciando que el manejo de activos no es el apropiado causado una baja o nula rentabilidad, además una inexistencia de cálculo de provisión de cuentas incobrables desarrollando un deficiente control en la gestión de cobros. Concluyéndose, un gran aporte de la automatización de proceso en el control de cuentas por cobrar permitiendo una información y datos actualizados en la efectiva toma de decisiones con apoyo de indicadores de créditos promocionando un mayor valor en los colaboradores, accionistas y clientes.

Bajo esta perspectiva, se manifiesta el interés de estudiar la gestión de cuentas por cobrar bajo un sistema de control interno en una empresa comercial, la cual ha ganado gran cuota de mercado provocando un deficiente control interno en el área y registro contable de cuentas por cobrar. Como consecuencias anexas se presenta problemas de liquidez implicando un lento y nulo crecimiento del activo circulante, desequilibrio de la situación financiera causando afectación en los índices de ganancias, incumplimiento de obligaciones financieras y no financieras.

Adjunto a esto, el personal involucrado no muestra una revisión exhaustiva sobre el proceso de evaluación y control de nuevos prospectos de clientes, manifestándose plazos o convenios constantes a deudores antiguos debido a la falta de normas que controlen este tipo de actividades.

Por tal motivo, la principal pregunta de investigación del presente caso de estudio se centra en: ¿De qué manera se puede optimizar el sistema de control interno de cuentas por cobrar de la empresa BYPAPER S. A. para la minimización de cartera vencida?

Objetivo principal

Analizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa BYPAPER S. A. para la verificación de procedimientos.

Objetivos específicos

- Identificar la situación actual de la empresa comercial en relación al sistema de control interno en cuentas por cobrar.
- Describir los puntos claves y críticos del control interno en cuentas por cobrar de una empresa BYPAPER S. A.
- Establecer mejoras que mitiguen las deficiencias y riesgos del sistema de control interno de cuentas por cobrar de la empresa BYPAPER S. A.

Sistematización del problema

- ¿Cuál es la situación actual de la empresa comercial en relación al sistema de control interno en cuentas por cobrar?
- ¿Cuáles son los principales beneficios y dificultades del control interno en cuentas por cobrar de una empresa comercial?
- ¿Cómo contribuye una explicación práctica para el desarrollo efectivo de un control interno en cuentas por cobrar?

II. ANÁLISIS

En el contexto macroeconómico del país, las ventas del 2021 registraron un crecimiento aproximado del 21%, con relación al periodo 2020. En este aspecto se destaca el dinamismo de sectores como: comercio, manufactura, minas, agricultura y salud. Sin embargo, otros sectores tuvieron una recuperación más lenta (Gobierno de la República del Ecuador, 2022). En relación con lo descrito, el sector comercial se reactivó posterior al impacto ocasionado por la crisis pandémica.

En relación a lo señalado, se denota la importancia de que las empresas comerciales hagan frente a las incertidumbres del entorno empresarial, mediante prácticas efectivas de control interno que contribuyan a minimizar su impacto y la probabilidad de ocurrencia de riesgos de negocios (Calle et al., 2020).

Tal como lo manifiesta, Borja et. al. (2021) que el control interno interviene en la gestión de actividades destinadas a mantener todas las operaciones en función de características o requisitos específicos, con el objetivo de alcanzar las metas esperadas. Por ello, Arroyo et al. (2019) lo catalogan como un proceso que debe ser ejecutado por aquellos empleados de la misma empresa, para poder certificar una seguridad razonable sobre el cumplimiento de las metas en las siguientes fases: (a) eficiencia y eficacia operativa, (b) información financiera confiable, y (c) el logro de normas y reglamentos aplicables.

Asimismo, García et. al. (2019) se refieren al control interno como un instrumento necesario para determinar las fortalezas y debilidades de una organización. Asimismo, Mendoza et al. (2018) identifican que cada factor interno, su aporte y deficiencia mediante la integración de modelos, principios y procedimientos contribuyen en la prevención, evaluación y mitigación de riesgos, pero principalmente impulsar al cumplimiento de objetivos.

Para el presente caso, se describe a una empresa comercial dedicada en la venta de acabados para la construcción, la misma que fue creada en 1976 en Quito preservando un atención efectiva y primordial de los clientes desde un consumidor

final hasta maestros o empresas constructoras para la comercialización de cerámicas para todo tipo de infraestructura y productos complementarios como griferías, sanitarios, cerraduras y piedras naturales bajo una solución integral. Adicionalmente, esta empresa adjunta relaciones con algunas empresas del sector manufacturero orientado a la extracción de primas para su posterior proceso productivo en un bien terminado.

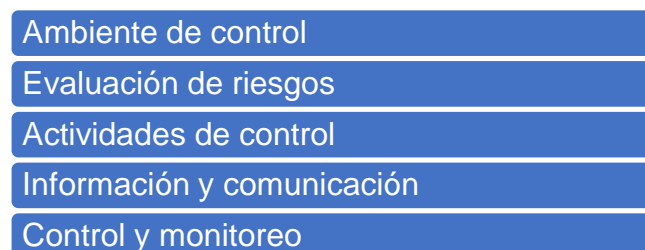
Debido a su gran aceptación en el mercado, se ha convertido en una gran cadena de 27 tiendas especializadas a nivel nacional y presente en 12 ciudades proveendo bienes nacionales e internacionales bajo un servicio innovador y centrado en nuevas tendencias. Pese a su gran posicionamiento integra dificultades a nivel interno principalmente a nivel de cuentas por cobrar. Donde el contexto de cuentas por cobrar a clientes se limita a un ajuste dependiente del criterio y pago de deuda sin presión por el cliente lo cual evidencia una baja y mala participación e influencia del personal por reducir la cartera vencida.

Además, existe una falta de predisposición de la organización y personal sobre la ejecución de un proceso basado en la supervisión constante, provocando una revisión parcial de la situación crediticia del cliente.

En el contexto, de recuperación de deuda a empleados también se exhibe una falta de control de la persona que desarrolla los roles de pago en cuanto a la recuperación de deuda causada por préstamos al personal, lo cual ha afectado la recuperación de dinero y creando inconformidades en el personal.

Figura 1

Aspectos a revisar bajo control interno

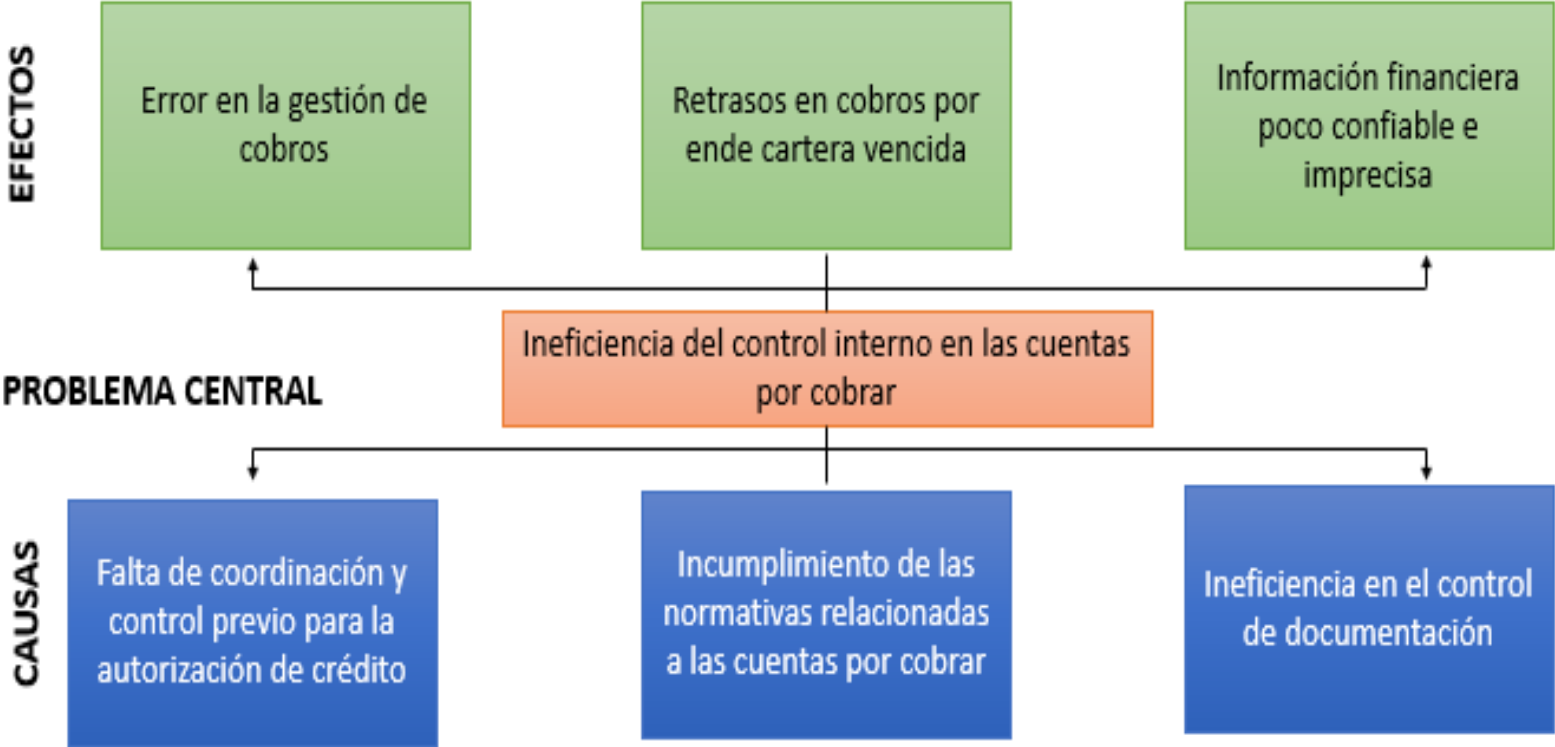


Fuente: Empresa BYPAPER S. A.

Elaborado por: Guale Nathaly (2023)

En efecto, para describir las dificultades y principales problemas dentro del proceso de cuentas por cobrar se desarrolló el conocido arbol de problemas, que a continuación se detalla:

Figura 2
Árbol de problemas



Fuente: Empresa BYPAPER S. A.
Elaborado por: Guale Nathaly (2023)

En sí, la información financiera que evidencia las cuentas por cobrar hasta el 31 de diciembre del 2022 es la siguiente:

Tabla 1

Detalle de las cuentas por cobrar provenientes de Clientes.

Nombres	Monto	Fecha de Inicio	Fecha de Vencimiento
Alberto Loaiza	\$18.500,00	01-dic-21	01-ene-22
Norma Ramos	\$31.800,00	01-abr-21	01-may-22
Mayra Pérez	\$14.000,00	15-abr-21	01-jun-22
Dorys Castro	\$23.000,00	30-jul-21	07-ago-22
José Luis Tarre	\$17.700,00	01-ago-21	16-sep-22
TOTAL	\$105.000,00		

Nota.- Es política otorgar máximo 2 meses de crédito a clientes que compren por montos que igualen o superen los \$10.000,00

Fuente: Empresa BYPAPER S. A.

Elaborado por: Guale Nathaly (2023)

Tabla 2

Detalle de las cuentas por cobrar provenientes de empleados

Nombres	Valor	Fecha Préstamo	Valor en Roles	Sueldo	Saldo 31/Dic/22
Mario Fajardo	\$500,00	9-sep-22	\$150,00	\$1.100,00	\$500,00
Julián Arriaga	\$800,00	10-ago-22	\$320,00	\$1.000,00	\$800,00
Sofía Alcívar	\$1.000,00	15-oct-22	\$500,00	\$2.700,00	\$980,00
Taryn Wilson	\$3.500,00	18-ago-22	\$800,00	\$4.100,00	\$3.000,00
TOTAL	\$5.800,00		\$1.770,00	\$8.900,00	\$5.280,00

Notas.- Los préstamos a los empleados fueron hechos a 1 año plazo. Los préstamos no pueden superar el 50% del sueldo de cada empleado. Existe deficiencia causada por deficiente control interno.

Fuente: Empresa BYPAPER S. A.

Elaborado por: Guale Nathaly (2023)

Tabla 3

Provisión de cuentas incobrables

ARTICULO	SALDO CONTABLE
Cuentas por cobrar clientes	\$1.059,00
Cuentas por cobrar empleados	\$500,00
TOTAL	\$1.559,00

Fuente: Empresa BYPAPER S. A.

Elaborado por: Guale Nathaly (2023)

Se pide elaborar

- Papeles de trabajo con referencias y marcas
- Ajustes y reclasificaciones
- Conclusiones y recomendaciones

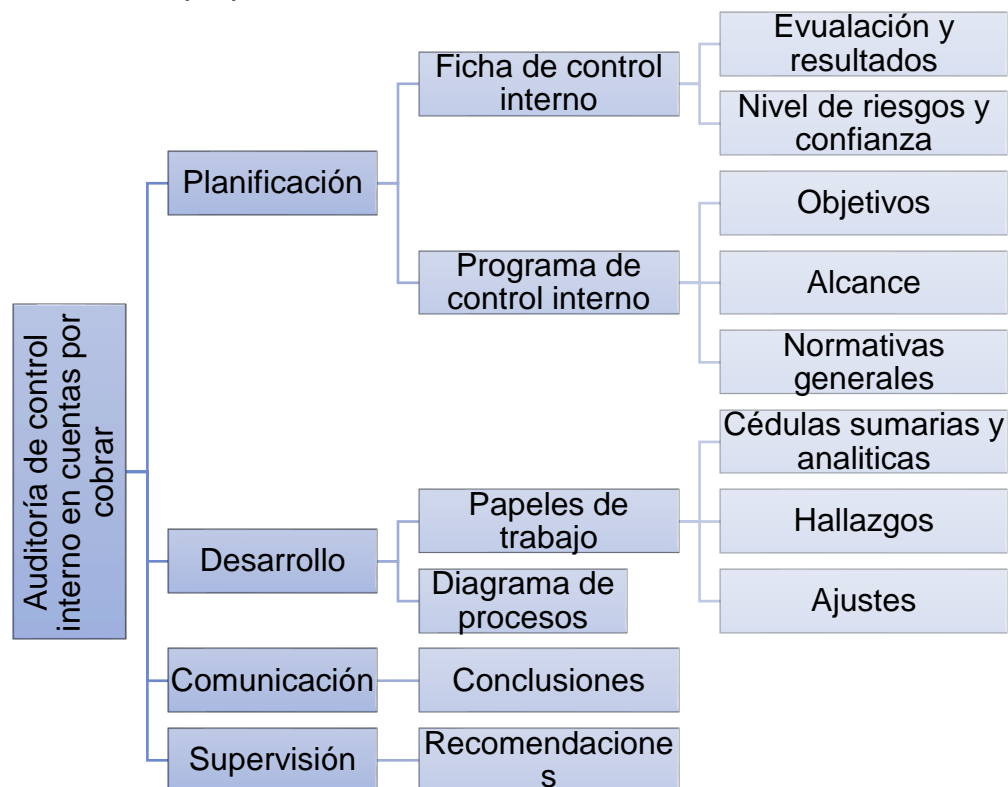
III. PROPUESTA

Debido a los inconvenientes que presenta la empresa BYPAPER S.A. como parte de la solución se pretende desarrollar un sistema de control interno sobre las cuentas por cobrar, de tal manera que se estructure y formalice las normativas, procedimientos y evidencias impulsando a la empresa llevar un efectivo control sobre la gestión de dicha cuenta y su modelo de cobranzas, así como también asegurarse de establecer una provisión de cuentas incobrables conforme a los valores por cobrar.

Es por ello que el objetivo principal de la propuesta se enfoca en la implementación de dicho sistema sobre la información financiera presentada al cierre del año 2022 a razón de cuentas por cobrar a clientes y personal con su respectiva provisión, de tal manera, la empresa y responsables del área observen la importancia del sistema y como éste contribuye a una mejor organización, clasificación y gestión de las cuentas por cobrar.

Figura 3

Fases de la propuesta



Fuente: Empresa BYPAPER S. A.

Elaborado por: Guale Nathaly (2023)

Fase 1 Planificación

Evaluación de control interno

Para el efectivo desarrollo y estructuración del programa de auditoría sobre el control interno de cuentas por cobrar, se aplica un cuestionario de control interno bajo la revisión de cinco principales componentes, identificados como: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, control y monitoreo.

Posteriormente, para la evaluación de dicha ficha sobre el nivel de riesgo y confianza se procede a considerar como valor de ponderación total, aquella cantidad de aspectos o procedimientos evaluados. Por otra parte, se considera a la calificación total como aquel valor proveniente de las afirmaciones o el cumplimiento efectivo de procedimientos.

Tabla 4
Ficha de control interno

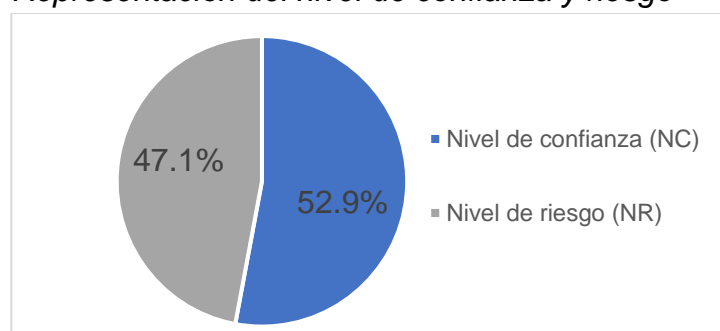
1	Persona a cargo de la custodia de documentos físicos que justifiquen las cuentas por cobrar.	1	0
2	Existe un solo responsable de la aprobación de créditos a clientes y préstamos al personal	1	0
3	Se preenumeran los documentos de soporte de cobro a clientes y personal.	0	1
4	Se registra los valores recaudados en el instante que se suscita el cobro o emisión del rol de pago.	0	1
5	Se posee controles, procedimientos o normativas enfocadas en la recuperación de cartera	0	1
6	Se realizan informes mensuales sobre la antigüedad de saldos	0	1
7	Se dispone de normas para aprobación de créditos y préstamos al personal basados en rangos o límites.	1	0
8	Se posee controles, procedimientos o normativas enfocadas en el seguimiento de cartera	1	0
9	Se desarrolla periódicamente las conciliaciones de las cuentas auxiliares de cuentas por cobrar con los respectivos reportes de cobro.	0	1
10	Se ejecuta un control periódico de los cobros y saldos de cuentas por cobrar a clientes y personal	1	0
11	Se registra y adjunta la información general del cliente para efectuar el proceso de cobro	1	0
12	Se preserva un control sobre las ventas a crédito	1	0
13	Se preserva una normativa para la gestión de cuentas incobrables	0	1
14	Se designa un responsable para la gestión de bajas de cuentas de difícil cobro	0	1
15	Se ejecuta una revisión periódica de la cartera vencida para la determinación de provisiones	0	1
16	Se realiza una provisión oportuna de las cuentas incobrables.	1	0
17	La gestión y custodia de cuentas por cobrar se rige por fianzas	1	0

Fuente: Empresa BYPAPER S. A.

Elaborado por: Guale Nathaly (2023)

Tabla 5**Evaluación del nivel de riesgo y confianza**

Determinación del Nivel de Riesgo y Confianza		
Ponderación total (PT)		17
Calificación Total (CT)		9
Nivel de confianza (NC)		52.9%
Nivel de riesgo (NR)		47.1%
Parámetros de Evaluación		Calificación del CI
Rango	Descripción	Moderado
15%-50%	Bajo	
51% - 75%	Moderado	
76% - 95%	Alto	

Fuente: Empresa BYPAPER S. A.**Elaborado por:** Guale Nathaly (2023)**Figura 4****Representación del nivel de confianza y riesgo****Fuente:** Empresa BYPAPER S. A.**Elaborado por:** Guale Nathaly (2023)

Observación: Conforme al control realizado sobre las actividades y procedimientos de la gestión de cuentas por cobrar, se determinó un nivel bajo de riesgo con un 47.1%, que pese a las inconvenientes y ausencia de actividades se encuentra en buen momento a ejecutar un programa de auditoría sobre dicho control interno para la emisión de acciones correctivas. Mientras que el nivel de confianza fue moderado con un 52.9%, lo que implica a que la intervención de acciones preventivas contribuirá a una efectiva reducción de cuentas inconbrables, cartera vencida y malos registros. En sí, las cuentas por cobrar están en un nivel moderado o medio de su gestión.

Programa de auditoría de control interno

El presente sistema nace por la necesidad de preservar un control adecuado y efectivo sobre las cuentas por cobrar de la entidad, así como también el nivel de integridad sobre las acciones contables y financieras.

Objetivo

Definir el nivel de razonabilidad del activo cuentas por cobrar y su provisión respectiva para la determinación de veracidad de la información financiera bajo cumplimiento de los principios contables.

Alcance

Parte desde la evaluación del control interno de cuentas por cobrar y provisión de cuentas incobrables y cada uno de los inconvenientes detectados en su gestión, por ende, se considera como documentación soporte o de respaldo y todo movimiento contable-financiera desarrollado entre el periodo 01 de enero del 2022 y 31 de diciembre del 2022.

Normas generales

1. Clasificar periódicamente las cuentas, de acuerdo con su antigüedad por fecha de emisión de la factura
2. Verificar con frecuencia los saldos de los libros auxiliares, con la cuenta de control de estos en el libro Mayor General.
3. Investigar ampliamente las cuentas declaradas incobrables y considerar la posibilidad de su cobro en el futuro, que sólo personas suficientemente autorizadas puedan dar por incobrable las cuentas, o emitir notas de créditos, debidamente numeradas. Se considerarán incobrables si la factura tiene un tiempo de vencimiento mayor de un (1) año o el cliente cesó su actividad comercial
4. Preparar estados de cuentas mensuales de los clientes y solicitar de ellos su conformidad. Estos estados deben ser elaborados por una persona que no tenga acceso al control de los ingresos, ni a los créditos, todo despacho debe estar emparado por una factura y contabilizarse de inmediato, para realizar su efectivo y posterior cobro
5. Realizar conciliaciones bancarias diarias para verificar los pagos realizados por transferencias bancarias y notificar al cliente si se observa alguna irregularidad con ellas.
6. Realizar informes señales del estatus de los clientes al departamento de

ventas y de administración. Estos informes se realizarán por los analistas del departamento involucrados, de forma mensual y se entregara a la gerencia para la toma de decisión sobre el caso

7. Frente al cumplimiento del tercer objetivo se asignará un auditor interno para que cada mes realice una auditoría a la cartera crediticia, los cuales debe contener:
 - Integrar los saldos de los créditos, de acuerdo con su antigüedad o categoría
 - Confirmar con los clientes los saldos de capital e intereses pendientes de cancelar a determinada fecha.
 - Verificar que se realice la valuación mensual de la cartera crediticia, con base a las disposiciones emitidas por los procedimientos de la empresa
 - Comprobar que la empresa de estudio cuente con un departamento de cobros o una sección de administración de préstamos para la recuperación de la cartera morosa vencida y en cobro administrativo para su coordinación con el departamento jurídico para la recuperación de los préstamos en cobro judicial.
 - Constatar que la institución practique la distribución oportuna de los avisos de cobro y la comunicación a los diferentes niveles de la entidad, sobre los clientes que presenten mora en sus pagos.

Fase 2 Desarrollo

Aplicación de cédulas sumarias y analíticas

En esta sección se describe la información financiera actual de cuentas por cobrar desde sus auxiliares Clientes y Préstamos al Personal, bajo verificación con sus correspondientes documentos de soporte, con el fin de determinar los valores correspondientes en libros y los obtenidos luego del control interno efectuado.

Tabla 6*Cédula sumaria de Cuentas por cobrar*

EMPRESA BYPAPER S.A. CÉDULA SUMARIA DE CUENTAS POR COBRAR Del 01-01-2022 al 31-12-2022			PT:	A		
			Elaborado por:		Fecha:	
			Revisado por:		Fecha:	
N°	Descripción	Referencia	Saldo en libros	Ajustes y Reclasificaciones		Saldo según CI
				Debe	Haber	
1	Clientes	A-1	\$105.000,00		\$13.716,00	\$91.284,00
2	Prestamos al personal	A-2	\$5.280,00		\$1.250,00	\$4.030,00

Fuente: Empresa BYPAPER S. A.**Elaborado por:** Guale Nathaly (2023)

Observación: De acuerdo a la ejecución de cedulas analiticas por auxiliar de cuentas por cobrar se observó que el 95.2% del saldo en libros corresponden a clientes, de los cuales se identifica que unicamente \$91.284, 00 corresponden al saldo de cuentas por cobrar según control interno. De igual manera, ocurre con el saldo de préstamos al personal que comprende un 4.8% del valor registrado en libros, y una vez, ejecutado el control interno se evidencia un total de \$4.030.

Tabla 7*Cédula Analítica de Créditos a Clientes*

EMPRESA BYPAPER S.A. CÉDULA ANALITICA DE CLIENTES Del 01-01-2022 al 31-12-2022				PT:		A-1				
				Elaborado por:				Fecha:		
				Revisado por:				Fecha:		
Cuenta	Descripción	Saldo Contable	Confirmaciones enviadas	Confirmaciones recibidas		Ajustes y Reclasificaciones		Fechas		Días de mora
				Positiva	Negativa	Debe	Haber	Inicio	Vencimiento	1-ene-23
12101	Alberto Loaiza	\$18.500,00	\$18.500,00 X	-	\$16.584,00	-	\$1.916,00	1-dic-21	1-ene-22	365
12102	Norma Ramos	\$31.800,00	\$31.800,00 X	-	\$25.000,00	-	\$6.800,00	1-abr-21	1-may-22	245
12103	Mayra Pérez	\$14.000,00	\$14.000,00 ✓	\$14.000,00		-	-	15-abr-21	1-jun-22	214
12104	Dorys Castro	\$23.000,00	\$23.000,00 X	-	\$18.000,00	-	\$5.000,00	30-jul-21	7-ago-22	147
12105	José Luis Tarre	\$17.700,00	\$17.700,00 ✓	\$17.700,00		-	-	1-ago-21	16-sep-22	107
TOTAL	Σ	\$105.000,00	Σ \$105.000,00	Σ\$31.700,00	Σ\$59.584,00	\$0,00	Σ \$13.716,00			-

Fuente: Empresa BYPAPER S. A.

Elaborado por: Gualé Nathaly (2023)

Observación: En la presente cedula se presencia un mal registro de saldos o abonos de al valor de créditos otorgados a clientes, de tal manera que se evidencia que de los cinco clientes que aun se perseveran como cartera vencida tres de ellos tienen un saldo menor al detallado en libros mientras que dos clientes aun conservan impaga la totalidad de crédito, a su vez se confirma que no se cumple con la normativa que estima un plazo máximo de pago de 2 meses.

Marcas

Σ Sumatoria

X Saldo no conforme

✓ Saldo confirmado

Tabla 8*Cédula Analítica de Préstamos al personal*

EMPRESA BYPAPER S.A.				PT:		A-2			
CÉDULA ANALITICA DE PRESTAMOS AL PERSONAL				Elaborado por:		Fecha:			
Del 01-01-2022 al 31-12-2022				Revisado por:		Fecha:			
Cuenta	Descripción	Saldo Contable	Confirmaciones enviadas	Confirmaciones recibidas		Ajustes y Reclasificaciones		Fechas	
				Positiva	Negativa	Debe	Haber	Inicio	Vencimiento
14101	Mario Fajardo	\$500,00	\$500,00 X	-	\$350,00	-	\$150,00	9-sep-22	9-sep-23
14102	Julián Arriaga	\$800,00	\$800,00 X	-	\$480,00	-	\$320,00	10-ago-22	10-ago-23
14103	Sofía Alcívar	\$980,00	\$980,00 X	-	\$500,00	-	\$480,00	15-oct-22	15-oct-23
14104	Taryn Wilson	\$3.000,00	\$3.000,00 X	-	\$2.700,00	-	\$300,00	18-ago-22	18-ago-23
TOTAL		Σ \$5.280,00	Σ \$5.280,00	\$0,00	Σ \$4.030,00	\$0,00	Σ \$1.250,00		

Fuente: Empresa BYPAPER S. A.

Elaborado por: Guale Nathaly (2023)

Observación: Se observa que las cuentas por cobrar derivadas de los préstamos otorgados a los empleados en su totalidad existen inconformidad con los saldos registrados en libros, lo que dictamina a una mala gestión del responsable a cargo en dar de baja dichas cuentas por cobrar al momento de emitir los roles de pagos, ya que es un valor automático o predeterminado que se debe descontar mes a mes al empleado.

Marcas

Σ Sumatoria

X Saldo no conforme

√ Saldo confirmado

Tabla 9*Cédula Analítica de Provisión de Cuentas Incobrables*

EMPRESA BYPAPER S.A. CÉDULA ANALÍTICA DE PROVISIÓN DE CUENTAS INCOBRABLES Del 01-01-2022 al 31-12-2022		PT:	A-3		
		Elaborado por:		Fecha:	
		Revisado por:		Fecha:	
N°	Descripción	Saldo en libros	Ajustes y Reclasificaciones		Saldo según CI
			Debe	Haber	
1	Cuentas por cobrar	\$1.059,00 X		\$146,16	\$912,84 ✓
2	Prestamos al personal	\$500,00 X		\$459,70	\$40,30 ✓

Fuente: Empresa BYPAPER S. A.**Elaborado por:** Guale Nathaly (2023)

Observación: con respecto a la provisión de cuentas incobrables se detecta que la asignación no cumple con la normativa del 1% del total de saldo por cuentas por cobrar, debido al indebido registro de movimientos lo que conlleva a un alto saldo de cuentas por cobrar, una vez ejecutado el control interno se procedió a establecer el valor correspondiente por provisión, identificándose una provisión de \$912.84 para créditos con clientes y \$40.30 a préstamos del personal, lo que visulamente se observa una provisión mínima que no cumple con cubrir saldos incobrables.

Marcas

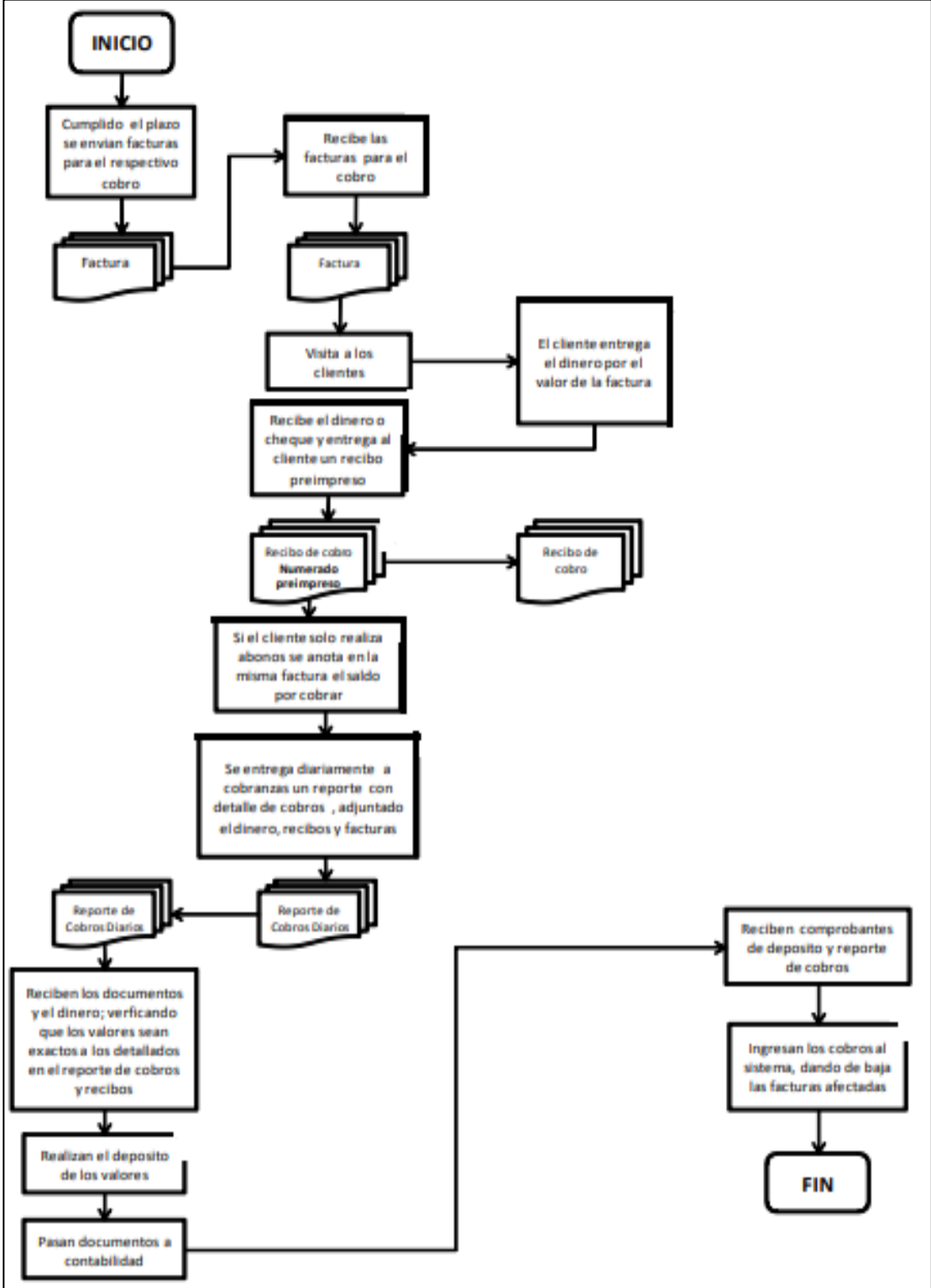
X Saldo no conforme

✓ Saldo confirmado

Elaboración del flujograma de cuentas por cobrar

Figura 5

Diagrama de procesos de la gestión de cuentas por cobrar



Fuente: Empresa BYPAPER S. A.
Elaborado por: Guale Nathaly (2023)

Fase 3 Comunicación

Conclusiones e informe

Conforme lo efectuado durante la revisión de movimientos e información financiera proveniente de cuentas por cobrar de la empresa BYPAPER S.A. comprendido dentro del periodo 01 de enero del 2022 al 31 de diciembre del 2022, se estima una incorrecta gestión del activo cuentas por cobrar, lo cual ha causado una equivocada provisión por cuentas incobrables que a su vez no se cumplen con la normativa contable.

Se manifestó un total por auxiliar de clientes de \$91.284 y por prestamos al personal un valor de \$4.030, lo cual conlleva que alrededor de \$14.966 no han sido registrados causando una alta tasa de cuentas incobrables. Por otra parte, se pudo verificar que el valor concebido por cuentas incobrables se derivada del auxiliar clientes con un valor \$41.584, saldos que superan los 180 días de vencimiento.

En ese sentido, se manifiesta que el valor percibido como provisión de cuentas por cobrar derivada de clientes no alcanza a cubrir el valor de cartera vencida, ya que solo se tiene \$912.84 como provisión de deuda a clientes y un total de provisión de \$ 953.14.

Fase 4 Supervisión

Detalle de los hallazgos y recomendaciones

Una vez culminado el proceso de auditoría sobre el control interno se demuestra que predomina un hallazgo de NO CONFORMIDAD, lo cual implica el desarrollo de las siguientes acciones correctivas:

1. Provisionar las cuentas por cobrar bajo normativa dispuesta por la Ley de Regimen Tributario Interno, la misma que estima el 1% como provisión del total de cuentas por cobrar.
2. Desarrollar un registro y reclasificación de cartera por vencimiento para la planificación de estrategias de cobro y seguimiento de cartera.
3. Considerar e implementar las actividades y formatos utilizados durante el desarrollo de la auditoría de control interno, la misma que se concibe

relevante realizar de manera trimestral para incrementar el nivel de efectividad en la gestión de cobranzas y reducir la tasa de cartera vencida o cuentas incobrables.

4. Asegurar el seguimiento oportuno a las cuentas por cobrar y saldos pendientes de cobro bajo la aplicación de normativas internas.

Tiempo de realización de acciones

Inmediata

Responsable

Gerente financiero

Contador

Presidente/Gerente General

IV. CONCLUSIONES

En el presente caso de estudio se pudo identificar que el control interno realizado sobre las cuentas por cobrar de la empresa BYPAPER S.A. es muy poco exigente y correctivo, lo que describe un incumplimiento en procedimientos y registros contables sobre las transacciones efectuadas por los deudores.

En definitiva, se prescindir de la descripción de causa y efectos relacionados a la gestión de cuentas por cobrar mediante el esquema de árbol de problemas, lo cual justifica la ineficiente acción por parte de los responsables del control de dicha cuenta. Además, se concibe un riesgo latente para la entidad si no corrige dichas inconformidades ya que implicaría un impacto negativo sobre la liquidez de la compañía.

Posteriormente, al implementar el plan de control interno se observó una falta de razonabilidad sobre la información de cuentas por cobrar, detectándose que no se existe un proceso ni control para ejecutar la baja de ciertos saldos por motivo que son incobrables.

Además, se concluye que las complicaciones y problemas encontrados destacan un nivel de NO CONFORMIDAD, impulsando a los directivos de la compañía a tomar e implementar acciones correctivas de manera inmediata para preservar la liquidez y rentabilidad de la empresa.

En definitiva se concibe relevante implementar dicho programa de manera trimestral el primer año garantizando el cumplimiento de las recomendaciones planteadas en la fase de supervisión de la presente propuesta. Posteriormente, reducir el periodo de revisión a un vez al año para preservar la efectiva gestión sobre cuentas por cobrar.

Por ende, es vital y recomendable dar un seguimiento constante de las cuentas por cobrar de manera interna bajo un proceso de conciliación y comprobación de los saldos conforme la ley lo disponga, y a su vez, una revisión semanal para asegurar el cumplimiento de estrategias de recuperación de cartera.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, C., Barona, C., & Dávila, G. (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial. *Revista Valor Contable*, 7(1), 50-64. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1396
- Álvarez, K., Martínez, G., & García, A. (2021). La importancia del Control Interno en el área de ingresos de una empresa comercial . *Publicaciones E Investigación*, 15(1), 1-11. doi:<https://doi.org/10.22490/25394088.4692>
- Arroyo, N., Guzmán, F., & Hurtado, E. (2019). El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, En línea. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Borja, E., Carvajal, A., Ricaurte, R., & Arias, B. (2021). AUDITORÍA FINANCIERA EN CUENTAS POR COBRAR: EVENTOS QUE MOTIVAN LA INCONSISTENCIA DE SALDOS. *Revista Inclusiones*, 6, 34-55. Obtenido de <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/2706>.
- Calle, G., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 429-465. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7351791>
- Carabaño, T. (2022). *5 desafíos de las pymes: enfrentando la crisis*. Ecuador: ESPAE Escuela de Negocios. Obtenido de <https://educacionenmanagement.espae.edu.ec/desafios-de-las-pymes/>
- García, J., Carrizo, R., & Mena, T. (2019). El control interno como herramienta para la prevención del fraude. *Revista FAECO Sapiens*, 2(2), 111-117. Obtenido de https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/707
- García, X., Maldonado, H., Galarza, C., & Grijalva, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales revista multidisciplinaria de invesitgación científica*, 3(26). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325002/movil/>
- Gobierno de la República del Ecuador. (26 de Enero de 2022). www.finanzas.gob.ec. Obtenido de [https://www.finanzas.gob.ec/cierre-del-2021-evidencio-la-](https://www.finanzas.gob.ec/cierre-del-2021-evidencio-la)

recuperacion-economica-del-ecuador/

- Huamaní, T., & Sevilla, S. (2020). *El control interno en la gestión de cobranza de una empresa de servicios.*[Tesis de grado. Universidad de Ciencias y Humanidades]. Obtenido de <http://repositorio.uch.edu.pe/handle/uch/511>
- Insapilla, N., Contreras, J., & Vásquez, C. (2021). Convergencia entre la Gestión de Cuentas por Cobrar y la Liquidez en una Clínica Privada. *SCIÉND0*, 24(3), 185-187. doi:<https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.024>
- Jabo, P., & Piscocoya, J. (Julio de 2022). *Evaluación del sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Propesco San Martín EIRL de la ciudad de Chiclayo 2021.* [Tesis de grado. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Obtenido de https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10505/Jabo_Abad_Pamela%20y%20Piscocoya_Fernandez_Julia_Edith.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jaramillo, M., Armijos, M., & Loayza, M. (2018). Análisis del control de las cuentas por cobrar en la empresa Sociedad Eléctrica. *Conference Proceedings UTMACH*, 2(1), 356-363. Obtenido de <https://investigacion.utmachala.edu.ec/proceedings/index.php/utmach/article/view/284>
- Lara, G., & Pérez, L. (2020). Procedimientos de control interno para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar y cobros. *Revista Maya*, 2(2), 40-47. doi:<https://doi.org/10.33996/maya.v2i2.5>
- Latorre, M., Rosas, C., Urbina, M., & Vidaurre, W. (2021). Estudio sobre la gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez. *UCV Hacer*, 10(2), 53-58. doi:<https://doi.org/10.18050/RevUCVHACER.v10n2a4>
- Lozano, E., Amasifuén, M., & Luna, E. (2020). Control interno y gestión administrativa de la municipalidad provincial de Picota. *Revista de Investigación del Departamento Académico de Ciencias Contables*, 8(11), 81-89. Obtenido de <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/198>
- Manobanda, R., & León, A. (2021). Adaptación empresarial y comercio digital en tiempos de confinamiento a causa del COVID-19. *Digital Publisher CEIT*, 6(5), 73-85. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8143951>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las*

- Ciencias*, 4(4), 206-240. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca. (2020). *COVID-19 en el Ecuador Impacto Económico y Perspectiva*. Ecuador: El Gobierno de Todo. Obtenido de <https://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/Boletin-Impacto-Covid-19.pdf>
- Morales, K., & Carhuacho, I. M. (2020). Estrategias Financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(2), 21-40. doi:<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195>
- Panchana, M., Cochea, H., Tigrero, F., & Tomalá, L. (2020). Auditorías a las cuentas de activo: efectivo y cuentas por cobrar. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 4(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5736/573667940026/html/>
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=xM_DDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP4&dq=control+interno&ots=BLZvNFErs1&sig=ZIUw0mdTLsGj3g7S6lu6jYPFDrI#v=onepage&q=control%20interno&f=false
- Primicias. (20 de Junio de 2022). www.primicias.ec. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/empeora-clima-negocios-economia-ecuador/>
- Tomalá, G. (2019). *Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de transportes Transcisa S.A., cantón Salinas, provincia de Santa Elena. Año 2017. Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de transportes Transcisa S.A., cantón Salinas, provincia de Santa Elena. Año .* Obtenido de [Tesis de grado. Universidad Estatal Península de Santa Elena]: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4647>
- Vega, L., & Marrero, F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Estudios De La Gestión: Revista Internacional De Administración*(10), 211-230. doi:<https://doi.org/10.32719/25506641.2021.10.10>