



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**DICIEMBRE 2021 – ABRIL 2022**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**INGENIERO EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

**TEMA:**

**CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN  
ALMACENES LA GANGA DEL CANTÓN VENTANAS DURANTE EL  
PERIODO 2021.**

**ESTUDIANTE:**

**REA PUNINA JULISSA ADALIT**

**TUTOR:**

**ING. PABLO VELA**

**AÑO 2022**

## CONTENIDO

PROBLEMA.....	4
Planteamiento del problema .....	4
Sistematización del Problema .....	5
Formulación del Problema.....	5
JUSTIFICACIÓN.....	6
OBJETIVOS.....	7
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos .....	7
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.....	8
MARCO CONCEPTUAL.....	9
Reseña histórica de “Almacenes La Ganga” .....	9
El control Interno.....	10
Control interno de acuerdo con la NIA 400.....	11
Objetivos del sistema de control interno .....	12
Importancia del control interno .....	13
Componentes del sistema control interno según modelo COSO.....	15
Cuentas por cobrar .....	17
Cuentas relacionadas en la recuperación de cartera .....	18
Clasificación de las cuentas por cobrar .....	18

Cuentas incobrables .....	19
Análisis Vertical .....	19
Análisis horizontal .....	20
MARCO METODOLÓGICO .....	21
Metodología.....	21
Tipo de Investigación .....	21
RESULTADOS .....	22
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	24
CONCLUSIONES.....	27
RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS .....	29
ANEXOS.....	31

## **PROBLEMA**

### **Planteamiento del problema**

Hoy en día las cuentas por cobrar son de suma importancia para las empresas, ya que la mayor parte de las ventas que realizan en la actualidad son a crédito respaldadas con facturas, las cuales están registradas desde el punto de vista de la contabilidad, dentro de las cuentas por cobrar, constituyendo en la actualidad la clave en el desarrollo del éxito de los negocios, son dinero esperados a ser recibidos a corto, mediano y largo plazo, además es un activo de mayor disponibilidad después del efectivo.

“ALMACENES LA GANGA” Sucursal Ventanas con número de RUC 0990633436001, es una empresa dedicada a la comercialización de electrodomésticos y equipos tecnológicos que ayudan al mejoramiento de la calidad de vida de los clientes ofreciendo créditos a los diferentes plazos acorde a la capacidad de pago del solicitante, mismo que al pasar del tiempo ha causado problemas en la cartera de crédito por el vencimiento, es por esto que se propone realizar un análisis de las cuentas por cobrar de “ALMACENES LA GANGA” Sucursal Ventanas en el periodo 2021, con la finalidad de evaluar el estado actual de la empresa.

Actualmente, “ALMACENES LA GANGA” no cuenta con un efectivo control interno de cobranza, lo cual se traduce en un monto significativo en la cartera vencida, afectando la sostenibilidad de la organización. Además, la cartera vencida de los clientes es muy alta y se genera retraso en el cumplimiento de las obligaciones, demostrando la necesidad de actualizar los procesos de cobranza, además de capacitar y renovar los conocimientos de los trabajadores que se desempeñan en el área.

Por otra parte, la compañía se encuentra con dificultades financieras debido a la problemática que afecta la liquidez financiera; puesto que, se percibe retraso en los procedimientos administrativos y contables de la organización. Además, se observa una

deficiencia en la planeación, organización, ejecución y comunicación entre los distintos departamentos de la entidad que obstaculizan la toma de decisiones efectivas en la misma. Esto debido al mal manejo del sistema de control interno en cuentas por cobrar, la cual afecta la estabilidad y solidez de la empresa.

### **Sistematización del Problema**

Debido a la situación que atraviesa la compañía, ésta debe actualizar, aplicar y cumplir con las políticas y procedimientos definidos en los manuales o que se establezcan nuevas políticas de cobros basándose en el control interno (COSO), con el fin de proporcionar una garantía razonable sobre el logro de objetivos relacionados con operaciones, reporte y cumplimiento de la empresa.

Ante la situación planteada, la presente investigación formula los siguientes interrogantes para llegar a elaborar de manera definitiva la pregunta de investigación:

¿De qué manera lleva las cuentas por cobrar la empresa?

¿Qué procedimientos son adecuados para llevar un mejor control de las cuentas por cobrar?

¿Qué herramientas se deberán tomar en consideración para el análisis del sistema de control interno cuentas por cobrar de “ALMACENES LA GANGA” con el fin de obtener fiabilidad y confiabilidad de la información?

### **Formulación del Problema**

¿Cómo se podría optimizar el sistema de control interno enfocado a las cuentas por cobrar de “ALMACENES LA GANGA” para disminuir los riesgos que impactan su situación financiera?

## JUSTIFICACIÓN

El presente estudio de caso se lo realiza con el propósito de efectuar un análisis del “Control interno de las cuentas por cobrar en “ALMACENES LA GANGA” del cantón Ventanas durante el periodo 2021”, mediante teorías y conceptos básicos que estén apoyados desde las directrices del modelo COSO, análisis horizontal y vertical; con el fin de determinar cuáles son las debilidades presentes en el departamento de estudio.

Por otra parte, es de vital importancia la aplicación adecuada de controles internos contables y administrativos en “ALMACENES LA GANGA”, ya que fomenta la eficiencia, eficacia y economía de los recursos financieros, reducen los riesgos y ayudan a garantizar la fiabilidad de que las transacciones contables y financieras han sido llevadas a cabo conforme a lo establecido en las normas técnicas y de acuerdo con leyes y normas legales vigentes. Razón por la cual “ALMACENES LA GANGA” debe modificar y actualizar las políticas de cobranzas para el fortalecimiento de la organización en el desarrollo de sus actividades.

La empresa “ALMACENES LA GANGA” en la actualidad no dispone de un óptimo control interno de cobranza, lo cual se traduce en un monto significativo en la cartera vencida, afectando la sostenibilidad de la organización. Por tal razón, es pertinente realizar este estudio de caso con respecto a la problemática y mediante este proceso se busca formular una propuesta que responda a los riesgos y deficiencias del sistema de control interno en afinidad a las cuentas por cobrar de “ALMACENES LA GANGA”.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Analizar el sistema de control interno de las cuentas por cobrar mediante la revisión de informes del departamento de cobranza de “ALMACENES LA GANGA” durante el periodo 2021, con el fin de determinar los riesgos y deficiencias de la misma.

### **Objetivos específicos**

- ✚ Diagnosticar el sistema del control interno de cuentas por cobrar a través de un estudio de los componentes del modelo COSO con el propósito de detectar las falencias de cobrabilidad de “ALMACENES LA GANGA”
- ✚ Conocer el impacto de las deficiencias del sistema de control interno de “ALMACENES LA GANGA” respecto a las cuentas por cobrar a través de los análisis financieros.
- ✚ Examinar el manejo de los procedimientos de crédito y cobranza mediante la recopilación de información y formular estrategias que respondan a los riesgos de la cartera de “ALMACENES LA GANGA”.

## LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

El actual estudio de caso se encuentra bajo la línea de investigación de la carrera de Contabilidad y Auditoría; correspondiente a “Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control” y mediante la sub línea “Auditoría y control”. Su temática “Control interno de las cuentas por cobrar en “ALMACENES LA GANGA” está relacionada de manera directa y es elaborado ante el mal funcionamiento de la gestión de cuentas por cobrar a los clientes de la empresa, lo cual reduce el flujo de efectivo y afecta la liquidez de las misma.

Este trabajo investigativo está directamente vinculado con la sub línea de investigación “Auditoría y control”, puesto que se trata del análisis del sistema de control interno de las cuentas por cobrar de “ALMACENES LA GANGA”. Además, se considera que la adecuada aplicación de políticas y procesos al momento de otorgar crédito y cobranza de la cartera de la empresa evitará incurrir en riesgos y permitirá mejorar la gestión de cobranzas otorgando liquidez, optimizando recursos y tiempo.

En ese sentido, es importante que “ALMACENES LA GANGA” lleve a cabo, la aplicación de un buen sistema de control interno que comprendan métodos y procedimientos estrechamente relacionados a la protección de las cuentas por cobrar, y a la eficacia de los registros financieros, incluyéndose aprobaciones y autorizaciones de créditos, separación de tareas, la custodia de las cuentas y controles físicos para las mismas, lo cual inciden directamente con la línea de investigación “Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control” demostrando así el grado de confianza de la información financiera.



## MARCO CONCEPTUAL

### Reseña histórica de “Almacenes La Ganga”

“ALMACENES LA GANGA” empezó sus operaciones en 1983, abriendo su primer local en el sector de "La Bahía" en la ciudad de Guayaquil. Desde sus inicios el local se especializó en la comercialización y venta de electrodomésticos de las mejores marcas a nivel mundial, ofreciendo como diferencia y ventaja competitiva lo que ningún otro local daba: garantía por sus productos. Desde esta época se popularizó su slogan "Precios de Bahía con Garantía".

Con el pasar de los años el crecimiento de la cadena fue intenso, llegando a estar en la mayoría de provincias del Ecuador. Hoy “ALMACENES LA GANGA” cuenta con más de 130 locales en todo el país y busca continuar expandiéndose hasta abarcar cada rincón de nuestra patria. Con esfuerzo y tenacidad, la empresa ha logrado alcanzar el liderazgo en un difícil y competitivo ambiente, siendo reconocida por sus productos y por contar con las mejores ofertas y precios del mercado (Ganga, 2019)

En el año 2003, nace “ALMACENES LA GANGA” sucursal Ventanas, ubicada en la calle Av. Seminario y Malecón. Misma que cuenta con numero de RUC 0990633436001. Y es liderada por el gerente general Sr. Esteban Gregorio Galarza Pazos, responsable de dirigir y coordinar las funciones de la planificación estratégica, por lo que constantemente vela por todas las funciones de mercado y ventas de la empresa, así como las operaciones del día a día.

El trabajo de “ALMACENES LA GANGA” está enfocado al 100% en la satisfacción de sus clientes. Para llegar a nuestro propósito tenemos establecido un sistema que prioriza los puntos más importantes para nuestros consumidores:

- Brindar atención personalizada y oportuna a través de personal altamente capacitado y comprometido con la empresa.

- Innovar en la oferta de productos y servicios, explorando siempre nuevas formas de atender y beneficiar a nuestros clientes.
- Lograr una real cobertura nacional, para extender sus beneficios a todos los ecuatorianos.

*TABLA 1. Misión, visión y valores de “Almacenes La Ganga”*

<b>Misión</b>	Ser una empresa líder que comercializa electrodomésticos, confiando en nuestros clientes y colaboradores, otorgando a la comunidad bienestar, comodidad y entretenimiento a los precios más bajos y con garantía.
<b>Visión</b>	Ser la primera opción de compra de nuestros clientes y lograr que en cada hogar ecuatoriano haya un electrodoméstico de LA GANGA.
<b>Valores</b>	Lealtad, eficiencia, honradez, trabajo en equipo, respeto y responsabilidad.

*Fuente: Almacenes La Ganga S.A  
Elaborado por: Autora*

### **El control Interno**

Según (Vivanco Vergara, 2017) señala que el control interno es una herramienta que garantiza a la alta gerencia el cumplimiento de los objetivos de la organización y el cumplimiento eficaz de las actividades asignadas a cada segmento que integra la misma.

Asimismo, (Serrano Hernández, 2018) señala que:

“El control interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objetivo. Detecta las irregularidades y propugna una solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, métodos y sistemas contables para que así pueda darse certeza veraz de las transacciones y manejos empresariales (pág. 22).

Un excelente sistema de control interno es aquel que no daña las conexiones empresa-clientes y mantiene, en un nivel de alta dignidad humana, las relaciones de dirigentes y subordinados. Su función es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios y de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas que mejor convengan a los intereses de la entidad (Quinaluisa Morán, Ponce Álava, Muñoz Macías, Ortega Haro, & Pérez Salazar, 2018)

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, el control interno entrega un valioso apoyo a la gestión operativa de la organización, asegurando procesos de trazabilidad transparentes y seguros. Por ello su importancia radica en que las empresas, independiente de su estructura y tamaño, implementen algún sistema de control interno, a fin de llevar un mejor registro sobre sus activos y puedan diagnosticar dónde se producen desviaciones de tipo logístico, para así mejorar constantemente los procesos en su cadena de valor.

En ese sentido (García Zambrano, 2019) define que “El control interno permite llevar a cabo un correcto funcionamiento de las actividades dentro de una empresa, implementando normas y regulaciones con la finalidad de minimizar los riesgos, buscando la confiabilidad en los registros contables” (pág. 17)

De acuerdo al autor, el propósito del sistema del control interno es garantizar la eficacia y la eficiencia en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones.

### **Control interno de acuerdo con la NIA 400**

El control interno permite observar la eficiencia y eficacia de las operaciones y la confiabilidad de los registros, por lo que es un aspecto relevante en la gestión empresarial.

(Solis Espinoza & Aviles Araúz, 2017) investigaron que:

Según NIA 400 define al sistema de control interno así:

Todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.

Es por esto que una gestión de control interno de las cuentas por cobrar forma parte indispensable de la administración financiera del capital de trabajo, que tiene por objeto coordinar los elementos de una empresa para maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, mediante un manejo óptimo de variables, tales como políticas de crédito comercial concedido a clientes y estrategias de cobro.

### **Objetivos del sistema de control interno**

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.
- Garantizar la eficacia y la eficiencia en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión de la organización.
- Velar por que todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

- Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.
- Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, así como también detectar y corregir errores que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar por que la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características (Aco Palestina, 2018).

Según lo mencionado, los objetivos del control interno es un proceso realizado para proporcionar un grado de seguridad razonable respecto al logro de sus objetivos, asegurando así la eficacia y eficiencia de las operaciones, y la fiabilidad de la información financiera de acuerdo a las leyes y normas aplicables.

### **Importancia del control interno**

El sistema contable adquiere especial importancia en el control interno, puesto que, es un compuesto de métodos, planes, registros, normas, donde se incluyen el entorno y las actitudes que realizan las autoridades y los colaboradores a cargo. En ese sentido, (Camacho Espilco & Alvarado Rodil , 2020) citado en Mendoza, (2018) indica que la protección de los activos de la empresa es prioridad para el control interno contable, donde se pretende obtener información financiera veraz, confiable y oportuna, y este

control se efectúa con respecto a las autorizaciones sean de ámbito general o específico de la administración” (pág. 8).

Por lo anterior expuesto, el párrafo 13 de la (NIA 400) establece que los controles internos en los sistemas de contabilidad de la entidad están dirigidos a lograr los siguientes objetivos:

- Las transacciones son ejecutadas de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- Todas las transacciones y otros eventos son prontamente registrados en el monto correcto, en las cuentas apropiadas y en el período contable apropiado, a modo de permitir la preparación de los estados financieros de acuerdo con un marco de referencia para informes financieros identificado.
- El acceso a activos y registros es permitido sólo de acuerdo con la autorización de la administración.
- Los activos registrados son comparados con los activos existentes a intervalos razonables y se toma la acción apropiada respecto de cualquiera diferencia.

Es por esto que, se considera fundamental que “ALMACENES LA GANGA” efectúe la aplicación de un buen sistema de control interno que comprendan métodos y procedimientos estrechamente relacionados a la protección de las cuentas por cobrar, y a la eficacia de los registros financieros, incluyéndose aprobaciones y autorizaciones de créditos, separación de tareas, la custodia de las cuentas y controles físicos para las

mismas, lo cual inciden directamente en el grado de confianza de la información financiera.

### **Componentes del sistema control interno según modelo COSO**

Según (Carrera Navarrete , 2017, pág. 22) deduce que, los componentes de la organización que se pueden analizar a través del control interno son los siguientes:

1. Ambiente de control.
2. Evaluación de riesgos.
3. Actividades de control.
4. Información y comunicación.
5. Supervisión y seguimiento.

**Ambiente de control:** consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización. Tiene gran influencia en la manera en que se estructuran las actividades de una empresa, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Por ello, es considerado el fundamento o la base del resto de los componentes del control interno.

**Evaluación de los riesgos:** su función se basa en la descripción del proceso que sirve a los ejecutivos para identificar, analizar y administrar los riesgos de negocio que puede enfrentar una empresa y el resultado de ellos. Todas las instituciones, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o clase de industria, enfrentan riesgos en todos los niveles. Según (Estupiñán Gaitán, 2020) define los siguientes factores que influye en la evaluación de riesgos:

- Cambios en el ambiente de operaciones.
- Personal nuevo.

- Sistemas de información nuevos o reconstruidos.
- Crecimiento rápido.
- Tecnología nueva.
- Líneas de productos o actividades nuevas.
- Reestructuración corporativa.
- Operaciones en el extranjero.

**Actividades de control:** son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas. Se establecen con el propósito de garantizar que las metas de la empresa se alcancen.

**Información y comunicación:** Este componente se refiere, a los métodos empleados para identificar, reunir, clasificar, registrar e informar acerca de las operaciones de la entidad y para conservar la contabilidad de los activos relacionados (Quinaluisa Morán, Ponce Álava, Muñoz Macías, Ortega Haro, & Pérez Salazar, 2018).

**Supervisión y seguimiento:** Este componente a menudo se confunde con el componente "actividades de control". Mientras las actividades de control definen el sistema de control interno de la organización, el componente de supervisión se centra en la vigilancia de estos sistemas, por ejemplo, la supervisión directa y la evaluación.

La supervisión de estos controles debe realizarse para garantizar que el control interno funciona de modo efectivo. En ese sentido (Carrera Navarrete , 2017) indica que, cada componente se enfoca a la manera de cómo podemos mejorar la administración, nos muestras actividades a realizar u objetivos a cumplir, para que cada componente arroje excelentes resultados y de esta manera se pueda presentar estados financieros confiables (pág. 25).

Al considerar cada uno de los componentes del sistema del control interno se pudo deducir que estas permiten optimizar recursos y lograr una gestión financiera y



administrativa más eficiente, mejorando la productividad, así también, contribuyendo a una toma de decisiones más acertada.

Por otra parte, al momento de analizar el control interno aplicado a las cuentas por cobrar de “ALMACENES LA GANGA” se encontraron falencias de que ésta no cumplen con las políticas y los procedimientos definidos en los manuales, demostrando la necesidad de actualizar los procesos de cobranza, además de capacitar y actualizar los conocimientos de los trabajadores que se desempeñan en el área.

### **Cuentas por cobrar**

Según (Solano Duran, 2018, pág. 17) define que, las cuentas por cobrar representan uno de los activos más importantes, puesto que después del efectivo es el activo más líquido en una entidad de carácter económico. Representan la oferta o adquisición de algún bien o servicio que se recuperará en dinero.

(Muñiz Muñiz & Mora Reyes , 2017) Investigaron que:

(Romero, 2012) ha afirmado lo siguiente:

Las cuentas por cobrar son derechos exigibles que se originan ya sea por ventas, prestación de servicios u otorgamiento de préstamos. Las mismas representan el crédito que concede una entidad a sus clientes, mediante un acuerdo de pago en un plazo determinado (pág. 15).

Por esto, se puede deducir que las cuentas por cobrar son un factor clave para cualquier negocio, pues un mal manejo de este puede llevar a una empresa a quebrar. Además, en las empresas las cuentas por cobrar representan un rubro muy alto siendo las primeras o segundas cuentas más grandes en el balance, esta cuenta representa a todos los

créditos comerciales pendientes de pago, por ello es muy necesario realizar un seguimiento a estas cuentas.

### **Cuentas relacionadas en la recuperación de cartera**

Las cuentas por cobrar se derivan de los cobros a terceras personas como producto de las ventas de bienes o servicios que realice la empresa. Al registrar la venta de bienes se debe tener presente que estas conllevan a tener el registro del coste de venta. Del producto de las ventas, se generan cuentas por cobrar en la empresa, si las operaciones se realizan a crédito, la empresa al realizar la gestión de cobro percibe el efectivo, misma que ayudará a girar el negocio proporcionando rentabilidad (Carrera Navarrete , 2017).

Por tal razón, las cuentas por cobrar en las empresas de hoy, juegan un papel decisivo ya que representan un valor significativo para la liquidez de la empresa. Es por ello que, “ALMACENES LA GANGA” busca tener un control óptimo de los clientes y un sistema de cobranza efectivo, mismas que pueden ser controlables y administradas de manera eficaz mediante la ejecución de un correcto sistema de control interno de cobro.

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

#### **De acuerdo al origen**

Según este factor, puedes hacer la clasificación de cuentas por cobrar de la siguiente manera:

- **Comerciales:** Son aquellos cobros pendientes derivados de la actividad económica natural y principal de tu empresa, es decir, referentes a la venta de productos o la prestación de servicios.
- **Internas:** Son cuentas por cobrar que tienen como responsables a personas internas del negocio. Un ejemplo de esto son los préstamos y otras entregas dadas a los colaboradores que luego deben devolver y pagar en un periodo de tiempo determinado.

- **Otras:** Otros orígenes de cuentas por cobrar pueden estar asociados a cargos a empresas afiliadas y cobros pendientes por servicios eventuales o extraordinarios que no formen parte de la actividad económica primordial (Czerny, 2021).

### **De acuerdo al plazo de pago**

- **Corto plazo:** Son aquellas que requieren de disponibilidad inmediata dentro de un plazo que no debe ser mayor a un año. Este tipo de cuentas se deben presentar en el Estado de Situación Financiera como activo corriente.
- **Largo Plazo:** Su disponibilidad es a más de un año. Este tipo de cuentas se deben presentar fuera del activo no corriente (Stevens, 2021).

### **Cuentas incobrables**

Las cuentas incobrables se dan a medida que se refleja que no tendrá éxito en el cobro de la cuenta, para llevarse a cabo la estimación de la cobranza dudosa. Deben considerar las probabilidades de cobranza y crear una política que represente esa posibilidad. Existen diversos métodos para realizar el cálculo de la estimación. Puede evaluar sobre las ventas realizadas al crédito, sobre el saldo de las cuentas por cobrar o elaborando un análisis más a fondo de la antigüedad de los saldos de la cartera (Carrera Navarrete , 2017).

### **Análisis Vertical**

El análisis vertical pretende expresar la participación de cada una de las cuentas de los estados financieros (balance y pérdidas y ganancias) como un porcentaje.

- De cara a la cuenta de cuenta de pérdidas y ganancias nos ayudará a conocer, por ejemplo, qué porcentaje de los ingresos representa el coste de

las ventas y los demás gastos a fin de poder ajustarlos y conseguir una mayor rentabilidad. La referencia que se toma en este caso es el total de ingresos por ventas (Martínez Sánchez, 2020).

### **Análisis horizontal**

Según (Vassolo, 2018) manifiesta que el análisis horizontal es un método que muestra cómo cambian las cuentas de una empresa a través de un período, y en relación a un año base.

En un análisis horizontal se calcula el cambio acumulado de cada cuenta en un período determinado, tomando como base de comparación el primer año del período (o trimestre, si se usa información trimestral).

### **Ratio de rotación de cartera (cuentas por cobrar)**

Este ratio es el que mide, en promedio, cuánto tiempo tarda una empresa en cobrar de sus clientes. Si la cifra de cuentas a cobrar es superior a las ventas, significa que la empresa tiene una acumulación de clientes deudores, con lo cual está perdiendo capacidad de pago.

Calcular este ratio sirve para determinar si hay que cambiar las políticas de cobro de la compañía.

$$\text{Rotación de cartera} = \text{Cuentas por Cobrar promedio} * 360 / \text{Ventas}$$

## MARCO METODOLÓGICO

### **Metodología**

En este capítulo se establecieron técnicas y procedimientos aplicados con el objetivo de encontrar alternativas que mejoren el manejo de las cuentas por cobrar. Se utilizó el método analítico, histórico y documental, que permitió determinar cuáles han sido las debilidades que tiene el sistema de control interno en cuentas por cobrar de “ALMACENES LA GANGA, además del uso del método de la entrevista mediante la recolección de datos y la información proporcionada por parte de la empresa debidamente evidenciados, ayudaron a la adecuación de soluciones que implican en las recomendaciones del problema para obtener resultados deseados.

### **Tipo de Investigación**

Este trabajo de investigación fue cualitativo, porque se analizó el sistema de control interno de la empresa en relación a las cuentas por cobrar, de tal manera que, la liquidez es la parte más sensible de los estados de situación financiera de ALMACENES LA GANGA, al ser parte del activo corriente representan un elemento primordial y fundamental dentro del giro del negocio.

Además, para el presente estudio de caso se utilizó las siguientes técnicas:

**Técnicas de investigación documental:** Se aplicó en la consulta de páginas web, libros, revistas, y notas de autores relacionados a las cuentas por cobrar.

**Observación directa:** Se utilizó la técnica de la observación directa para analizar el comportamiento de los fenómenos que acaecen en los procedimientos con relación a las cuentas por cobrar.

## RESULTADOS

### Evaluación del control interno aplicando componentes modelo COSO.

Para ejecutar la evaluación del control interno y conocer la situación actual de la organización se procedió a realizar todos los procedimientos de control interno según el modelo de COSO I con sus respectivos componentes mediante la matriz de calificación de riesgo y confianza.

### Cuestionario de control interno mediante el método COSO I

<b>Ambiente de control</b>	Calificación Ponderada 0.11% Nivel de confianza 11% baja Nivel de riesgo 89% bajo
<b>Actividades de control</b>	Calificación Ponderada 0.60% Nivel de confianza 60% moderado Nivel de riesgo 40% alto
<b>Comunicación e información</b>	Calificación Ponderada 0.38% Nivel de confianza 38% baja Nivel de riesgo 62% moderado
<b>Supervisión</b>	Calificación ponderada 0.23% Nivel de confianza 23% baja Nivel de riesgo 77% baja

En la tabla anterior expuesta se efectuó la matriz de calificación de riesgo y confianza, tomando en cuenta los factores de control claves, asignando así una ponderación y una calificación a cada una de ellos, de esta manera se obtuvo una calificación ponderada con la que se logró establecer el nivel de riesgo y de confianza de cada componente.

En la siguiente tabla se muestra los resultados de los análisis financieros ejecutados en las cuentas por cobrar, tanto análisis vertical como análisis horizontal.

	2021	2020
<b>Análisis vertical</b>	42%	36%

<b>Análisis horizontal</b>	Variación absoluta	Variación relativa
	\$ 292.721,20	62%

En la siguiente tabla se muestra los efectos del ratio de gestión como la rotación de cartera y el periodo promedio de cobro.

	<b>2021</b>	<b>2020</b>
<b>Rotación de cartera</b>	2,12	3,43
<b>Promedio de cobro</b>	169,64	104,95

Por medio del ratio de gestión se evaluó la rotación de cartera y también el periodo promedio de cobro, el cual permitió conocer la eficiencia de “ALMACENES LA GANGA” en sus cobros.

Durante la encuesta realizada se obtuvo los siguientes resultados, en lo cual se pudo detectar las debilidades afectando así a los procedimientos de cobranza.

- Algunas veces los procedimientos y políticas no se cumplen o se encuentran obsoletos.
- Los trabajadores desconocen cuáles son los indicadores de gestión del departamento.
- La gerencia no se ocupa de verificar que se mantengan vigentes los procedimientos y políticas.
- La capacitación no se realiza de manera eficaz al personal nuevo.
- Ausencia de una comunicación efectiva con el personal indicando cuales son las metas y objetivos organizacionales.

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Mediante los resultados obtenidos del presente estudio de caso titulado “Control interno de las cuentas por cobrar de ALMACENES LA GANGA sucursal Ventanas durante el periodo 2021” se disputa lo siguiente:

Evaluación de los componentes del modelo COSO y sus principales debilidades detectadas.

<b>Ambiente de control.</b>	<i>La empresa cuenta con manual de políticas, funciones y procedimientos, pero varias de ellas se encuentran obsoletas.</i>
	<i>No cuenta con código de ética para que el personal aplique en el proceso de sus actividades dentro de la empresa.</i>
<b>Actividades de control</b>	<i>No existe políticas de capacitación para el personal de esta área para que pueda tener un mejor desempeño en sus funciones.</i>
	<i>No existe un manual de procesos actualizado que indiquen el manejo de las actividades de crédito y cobranzas.</i>
<b>Comunicación e información</b>	<i>No se suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades.</i>
	<i>Las sugerencias y quejas u otra información no son recogidas y comunicadas a las personas pertinentes en la entidad.</i>
<b>Supervisión</b>	<i>No se realiza un monitoreo continuo en el departamento contable por el administrador.</i>
	<i>No se hace evaluación de control interno de forma constante.</i>

Por medio de la evaluación del control interno de los procedimientos de las cuentas por cobrar se pudo validar en el contexto real el cumplimiento de los controles establecidos por el departamento de crédito y cobranza de “ALMACENES LA GANGA”. A través de esta evaluación se pudo resaltar que varios de los procedimientos se encuentran obsoletos, siendo que estos aspectos tienen como función verificar el estatus de los clientes crediticios y el seguimiento con las notificaciones de la cobranza.



Además, se realizó el análisis vertical de las cuentas por cobrar, para realizar este estudio se tomó en cuenta el total de activos de los datos del balance general de “ALMACENES LA GANGA” Sucursal Ventanas, dándonos para el año 2021 un 42% y 2020 de 36%. Es aquí donde se refleja el porcentaje que representa las cuentas por cobrar vencidas de los activos totales de “ALMACENES LA GANGA” al 31 de diciembre del 2021. Cabe resaltar que este resultado es alarmante para la liquidez de la empresa, aun sabiendo que este negocio depende en un mayor porcentaje de las ventas a créditos, por lo que es importante contar con estrategias que ayuden a mejorar y agilizar los procedimientos.

También se ejecutó el análisis financiero horizontal, dentro de este análisis se pudo notar un incremento de las cuentas por cobrar de 292.721,20 dólares para el año 2021, con un incremento porcentual del 62%, la misma que causa preocupación porque a medida que las ventas incrementan las cuentas por cobrar se elevan generando dificultades de en la recuperación de cartera de créditos.

Y para saber cuántos días la empresa se demora en convertir las cuentas por cobrar se efectuó el indicador de gestión.

<b>Año 2021</b>	<b>Ratio de gestión</b>	<b>Año 2020</b>
2,12	<b>Rotación de cartera</b>	3,43
169,64	<b>Periodo promedio de cobro</b>	104,95

Según el resultado se pudo deducir que la empresa “ALMACENES LA GANGA” para convertir sus cuentas por cobrar en dinero efectivo para el año 2020 tuvo 104 días mientras que para el año 2021 tuvo 169 días, expresando así un incremento de días.

Por tales razones, se recomienda revisar constantemente los índices de recuperación de cartera de créditos para evitar financiamiento excesivo a la empresa y

conjuntamente realizar el debido seguimiento a los procedimientos de cobranzas con el propósito de solventar la liquidez de “ALMACENES LA GANGA” sucursal Ventanas.

A través de las técnicas de investigación mencionadas anteriormente, se utilizó la encuesta, herramienta que ayudó a recolectar información referente a la problemática, con el fin de poder observar las opiniones de los empleados y el comportamiento de la entidad. Mediante la encuesta se observó un resultado negativo en la mayoría de las preguntas realizadas. Por lo que se ve la necesidad de analizar las funciones del departamento de créditos y cobranzas, y a su vez formular estrategias con la finalidad de mejorar el nivel de recaudación de la empresa. A continuación, se muestra algunas estrategias:

<b>DEBILIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Algunas veces los procedimientos y políticas no se cumplen o se encuentran obsoletos.</li> <li>✚ Los trabajadores desconocen cuáles son los indicadores de gestión del departamento.</li> <li>✚ La gerencia no se ocupa de verificar que se mantengan vigentes los procedimientos y políticas.</li> <li>✚ La capacitación no se realiza de manera eficaz al personal nuevo.</li> <li>✚ Ausencia de una comunicación efectiva con el personal indicando cuales son las metas y objetivos organizacionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ La empresa debe actualizar los procedimientos y políticas de acuerdo con las necesidades actuales de la organización</li> <li>✚ Se debe generar una matriz de comunicación para que los trabajadores conozcan los indicadores y su importancia dentro de la organización</li> <li>✚ La gerencia, puede organizar reuniones de trabajo para diagnosticar la falla y debilidades de los procedimientos y políticas actuales.</li> <li>✚ La empresa debe mejorar la capacitación a su personal tanto antiguo como nuevo, por medio de talleres comunicacionales.</li> </ul>

## CONCLUSIONES

Mediante este estudio de caso se puede concluir que al momento de evaluar el control interno aplicado a las cuentas por cobrar de ALMACENES LA GANGA se encontraron falencias de que éstas no cumplen con las políticas y los procedimientos definidos en los manuales. La cartera vencida de los clientes es muy alta y se genera retraso en el cumplimiento de las obligaciones, demostrando la necesidad de actualizar los procesos de cobranza, además de capacitar y actualizar los conocimientos de los trabajadores que se desempeñan en el área.

La empresa “ALMACENES LA GANGA” sucursal Ventanas ha tenido complicaciones en su cuenta por cobrar, debido a un incremento de los niveles de morosidad de los clientes, quienes se han atrasado por diversos factores. Sin embargo, para reducir el riesgo de crédito se pudo establecer que los análisis financieros y el indicador de gestión de las cuentas por cobrar, se convierte en una herramienta útil para la toma de decisiones.

Además, la ausencia de supervisión directa a los trabajadores ha permitido que los errores no se detecten a tiempo, por lo cual, se realizan las correcciones cuando se presenta la falla y quizás ya haya ocasionado daños irreversibles en la solvencia de la organización. En ese sentido, el incremento de las facturas morosas disminuye la fluidez de la empresa y la rentabilidad de ésta, ya que no se logra recuperar en el tiempo estipulado la inversión de los inventarios.

## **RECOMENDACIONES**

A través del estudio de caso realizado, podemos recomendar mejoras para optimizar las operaciones de “ALMACENES LA GANGA”. A continuación, detallamos las siguientes recomendaciones:

Actualizar las políticas y procedimientos del departamento de crédito y cobranza, contribuyendo al cumplimiento eficiente de las funciones y las responsabilidades de cada área, además establecer controles que permitan evaluar el cumplimiento y funcionamiento de las actividades del departamento y admita tomar decisiones adecuadas con el fin de mantener el flujo y sostenibilidad de la empresa.

También se recomienda la aplicación de políticas y procedimientos para evaluar a los clientes y a los futuros clientes verificando sus antecedentes crediticios, capacidad de pago, situación financiera. Además, revisar constantemente los índices de recuperación de cartera y realizar actualizaciones periódicamente en la base de datos de la empresa lo cual ayudara a disminuir en gran parte los riesgos a los que está expuesto la compañía y así poder tomar las decisiones correctas al momento de otorgar los créditos manteniendo una mejor administración.

Evaluar las capacidades y conocimientos de los trabajadores contratados con el fin de asignar las debidas responsabilidades a cada una de las funciones que deberá cumplir en el departamento. Y a los trabajadores de la empresa se recomienda recibir capacitaciones a través de plataformas, charlas y cursos con el fin de conocer de manera puntualizada aquellas políticas y a su vez tengan un excelente desempeño laboral.

## REFERENCIAS

- Aco Palestina, M. (2018). Las generalidades del sistema de control interno. *UAEM*.
- Camacho Espilco, J. A., & Alvarado Rodil, M. C. (15 de Junio de 2020). *Repositorio de Tesis*. Obtenido de Control Interno: su importancia en el logro de objetivos empresariales: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3130>
- Carrera Navarrete, S. I. (2017). Analisis de la Gestion de cuentas por cobrar.
- Czerny, A. (2021). *Nubox*. Obtenido de Clasificación de cuentas por cobrar: <https://blog.nubox.com/empresas/clasificacion-cuentas-por-cobrar>
- Estupiñán Gaitán, R. (2020). *Análisis financiero y de gestión*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ganga. (2019). *Empresa - Almacenes La Ganga*. Obtenido de <https://www.almaceneslaganga.com/empresa>
- García Zambrano, X. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales. *Espirales revista multidisciplinaria de investigación*.
- Martínez Sánchez, Á. (25 de Noviembre de 2020). *Análisis vertical y horizontal de los Estados Financieros. Parte I*. Obtenido de <https://www.ineaf.es/tribuna/analisis-vertical-y-horizontal-de-los-estados-financieros-parte-i/>
- Muñiz Muñiz, W. G., & Mora Reyes, W. K. (2017). En "*PROPUESTA DE CONTROL INTERNO PARA CUENTAS POR COBRAR EN LA* (pág. 15). Guayaquil.
- Pereira Palomo, C. A. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad*. México.
- Quinaluisa Morán, N. V., Ponce Álava, V. A., Muñoz Macías, A. C., Ortega Haro, X. F., & Pérez Salazar, J. A. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO. *Cofin Habana*.

- Serrano Hernández, M. R. (2018). Implementación de un sistema de control interno para mejorar la gestión económica - financiera de la empresa interprovincial de pasajeros Chepén S.A.C. Perú.
- Solano Duran, L. G. (2018). En *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la* (pág. 17). Lima, Perú.
- Solis Espinoza, M. V., & Aviles Araúz, M. L. (2017). *NIA 400 Evaluación del Riesgo y Control Interno : Estudio de la aplicación de las NIAS 400 evaluación del riesgo y control interno en el área de tesorería de la Alcaldía Municipal de Tipitapa para el año 2017*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Stevens, R. (2021). *¿Qué son las cuentas por cobrar y cuál es su importancia?* Obtenido de Rankia: <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>
- Vassolo, R. (06 de Septiembre de 2018). *¿Cómo hacer un análisis horizontal de los estados financieros?* Obtenido de <https://www.claseejecutiva.com.ec/blog/articulos/como-hacer-un-analisis-horizontal-de-los-estados-financieros/>
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*.

## ANEXOS

### ANEXO 1. Evaluación del control interno aplicando componentes modelo COSO I.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO MEDIANTE EL MÉTODO COSO I. EVALUACIÓN DEL RIESGO.					
NO.	FACTORES DE CONTROL CLAVE.	REPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
	<b>Objetivos globales de la empresa</b>				
1	¿La organización ha establecido objetivos globales de la empresa?		X		
2	¿Los objetivos se comunican a todos los empleados?		X		
	<b>Objetivos específicos</b>				
3	¿Cada departamento maneja objetivos específicos?	x			
4	¿Hay objetivos específicos para cada actividad importante en cada departamento?		X		
5	¿Se efectúa seguimiento de los objetivos que constituyen factores críticos de éxito?		X		
5	¿Cuándo se realiza la asignación de responsabilidades a los empleados, se hace por escrito?		X		
	<b>Riesgos potenciales para la empresa</b>				
6	¿Se identifica los riesgos potenciales para la empresa?		X		
	<b>Gestiones para el cambio</b>				
7	¿Se realizan actividades que le permitan el cambio de la empresa?		X		
8	¿Hay medidas especiales para asegurar que los empleados nuevos capten la cultura de la entidad y actúen de forma correcta?		X		
9	¿Existe mecanismos de evaluación del impacto de nuevos sistemas administrativos?		X		
<b>Elaborado por:</b> La autora.					

**CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA.  
EVALUACIÓN DEL RIESGO.**

FACTORES DE CONTROL CLAVE.	FACTORES DE RESULTADO	PONDERADO	CALIFICACIÓN SI-1 NO-0	CALIFICACIÓN PODERADA
<b>Objetivos globales.</b>	Los objetivos Globales en la empresa.	13%	0	0%
	Conocimiento de los objetivos	12%	0	0%
<b>Objetivos específicos</b>	Objetivos específicos de cada departamento	11%	1	11%
	Objetivos de actividad de cada departamento	8%	0	0%
	Seguimiento a los objetivos.	12%	0	0%
<b>Riesgos para la empresa.</b>	Identificación de los riesgos para la empresa	16%	0	0%
<b>Gestión para el cambio.</b>	Actividades para el cambio	10%	0	0%
	Medidas para empleados nuevos entiendan la cultura de la entidad	10%	0	0%
	Mecanismo de evaluar impacto del sistema administrativo.	8%	0	0%
<b>Total</b>		<b>100%</b>		<b>11%</b>
<b>Calificación máxima 100%</b> <b>Calificación obtenida 11%</b> <b>Calificación Ponderada 0.11%</b> <b>Nivel de confianza 11% baja</b> <b>Nivel de riesgo 89% bajo</b> <b>Elaborado por: La autora.</b>				

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO MEDIANTE EL MÉTODO COSO I. ACTIVIDAD DE CONTROL.				
NO.	FACTORES DE CONTROL CLAVE.	REPUESTAS		OBSERVACIONES



		SI	NO	N/A	
	<b>Análisis de la administración.</b>				
1	¿Se realizan estudios por parte de la administración para evitar los riesgos en cada departamento?		x		
	<b>Procesos para la generación de información</b>				
2	¿La empresa cuenta con procesos que permiten generar información importante?	x			
3	¿Existe una persona determinada para controlar los ingresos de la empresa?	x			
4	¿Existe una persona encargada de visitar a los clientes para sus respectivos cobros?		x		
5	¿Cuenta la empresa con documentos firmados y documentados mediante el cual se pueda verificar la deuda de los clientes?	x			
6	¿Existe un manual de procesos que indique como deben manejarse las actividades en el departamento de crédito y cobranzas?	x			
7	¿Se elaboran informe en cuanto a las cuentas pendientes de cobro?	x			
8	¿Se identifica a los clientes potenciales y se desarrolla estrategias para que sigan comprando los productos?		x		
9	¿Se registra en forma completa y precisa el efecto de todas las transacciones contables?	x			
	<b>Indicadores de rendimiento</b>				
10	¿Existen indicadores de rendimiento dentro de la empresa?		x		
<b>Elaborado por:</b> La autora.					

<b>CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA.</b>				
<b>ACTIVIDAD DE CONTROL.</b>				
<b>FACTORES DE CONTROL CLAVE.</b>	<b>FACTORES DE RESULTADO</b>	<b>PONDERA DO</b>	<b>CALIFICACIÓN SI-1 NO-0</b>	<b>CALIFICACIÓN PODERADA</b>
Control.	Estudio por la administración para evitar riesgos.	14%	0	0%
	Procesos generar información	13%	1	13%
	Persona controlar los ingresos de la empresa	10%	1	10%

	Persona encargada de visitar los clientes para cobros	8%	0	0%
	Documentos para verificar deudas	15%	1	15%
	Manual para actividades en el departamento de cobranzas	6%	0	0%
	Informes de cuentas pendientes de cobro	14%	1	14%
	Registro de todas las transacciones	8%	1	8%
<b>Indicador de rendimiento</b>	Indicadores de rendimiento.	12%	0	0%
<b>total</b>		<b>100%</b>		<b>60%</b>
<p><b>Calificación máxima 100%</b>  <b>Calificación obtenida 60%</b>  <b>Calificación Ponderada 0.60%</b>  <b>Nivel de confianza 60% moderado</b>  <b>Nivel de riesgo 40% alto</b>  <b>Elaborado por: La autora.</b></p>				

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO MEDIANTE EL MÉTODO COSO I. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.</b>					
NO.	FACTORES DE CONTROL CLAVE.	REPUESTAS			
		SI	NO	N/A	OBSERVACIONES.
	<b>Información</b>				
1	¿La empresa suministra información como: manuales, reglamentos, programas? ¿programa contable?	x			
2	¿Se identifica y presenta con regularidad la información, generada dentro de la empresa para el logro de los sus objetivos?	x			

3	¿Se suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades?		x		
<b>Comunicación</b>					
4	¿Los flujos de comunicación de la entidad son los adecuados?		x		
5	¿Las sugerencias y quejas u otra información son recogidas y comunicadas a las personas pertinentes en la entidad?		x		
6	¿La empresa investiga y toma decisiones respecto a las quejas que se presentan?		x		
<b>Elaborado por:</b> La autora.					

<b>CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN.</b>				
<b>FACTORES DE CONTROL CLAVE.</b>	<b>FACTORES DE RESULTADO</b>	<b>PONDERADO</b>	<b>CALIFICACIÓN SI-1 NO-0</b>	<b>CALIFICACIÓN PODERADA</b>
<b>INFORMACIÓN.</b>	Existencia de manuales y reglamentos, programa contable	24%	0	0%
	Presentación de la información	17%	1	13%
	Suministro de información de procesos	14%	0	10%
	Flujos de comunicación	18%	0	0%
<b>COMUNICACIÓN.</b>	Comunicación de sugerencias o quejas	13%	0	15%
	Toma de decisiones respecto a quejas	14%	0	0%
<b>total</b>		100%		38%

**Calificación máxima 100%**  
**Calificación obtenida 38%**  
**Calificación Ponderada**  
**Nivel de confianza 38% baja**  
**Nivel de riesgo 62% moderado**

**Elaborado por: La autora.**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO MEDIANTE EL MÉTODO COSO I. SUPERVISIÓN.					
NO.	FACTORES DE CONTROLCLAVE.	REPUESTAS			
		SI	NO	N/A	OBSERVACIONES.
1	¿Se realiza un monitoreo continuo en el departamento contable por el administrador?		x		
2	¿Los organismos de control realizan auditoria operativa y financiera al departamento contable?		x		
3	¿Se hace evaluación de control interno?		x		
4	¿Se investiga y se corrige las deficiencias encontradas dentro de la empresa?		x		
CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA. SUPERVISIÓN.					
FACTORES DE CONTROL CLAVE.	FACTORES DE RESULTADO	PONDERADO	CALIFICACIÓN SI-1NO-0	CALIFICACIÓN PODERADA	
Actividades continuas.	Monitoreo continuo	38%	0	0%	

	Evaluación de personal	20%	1	13%
<b>Actividades puntuales.</b>	Evaluación de control interno	25%	0	10%
	correcciones de las deficiencias	17%	0	0%
<b>total</b>		100%		23%
<b>Calificación máxima</b> 100% <b>Calificación obtenida</b> 23% <b>Calificación ponderada</b> 0.23% <b>Nivel de confianza</b> 23% baja <b>Nivel de riesgo</b> 77% baja Elaborado por: La autora.				

## ANEXO 2. Clasificación de las cuentas por cobrar por periodos

<b>ALMACENES LA GANGA- SUCURSAL VENTANAS</b>					
PERIODOS	CUENTAS POR COBRAR 2021			CUENTAS POR COBRAR 2020	
		%			%
Tres meses	\$ 73.280,54	5%	\$ 38.262,00	4%	
Seis meses	\$ 102.592,75	7%	\$ 65.045,40612	7%	
Doce Meses	\$ 161.363,74	11%	\$ 95.655,0090	10%	
Veinte y cuatro meses	\$ 197.857,45	14%	\$ 124.351,5117	13%	
Treinta meses	\$ 233.032,11	16%	\$ 152.091,4643	16%	
<b>TOTAL CUENTAS VENCIDAS</b>	<b>\$ 768.126,59</b>	<b>52%</b>	<b>\$ 475.405,39</b>	<b>50%</b>	
<b>TOTAL CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>\$ 1.465.610,73</b>		<b>\$ 956.550,09</b>		

## ANEXO 3. Análisis vertical de las cuentas por cobrar

ANALISIS VERTICAL	2021	%	2020	%
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	\$ 768.126,59	42%	\$ 475.405,39	36%
<b>TOTAL ACTIVO</b>	\$ 1.820.487,64		\$ 1.310.847,00	

#### ANEXO 4. Análisis horizontal de las cuentas por cobrar

ANALISIS HORIZONTAL	2021	2020	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
CUENTAS POR COBRAR	\$ 768.126,59	\$ 475.405,39	\$ 292.721,20	62%
TOTAL ACTIVO	\$ 1.820.487,64	\$1.310.847,00		

#### ANEXO 5. Ratio de gestión

Ratio de gestión	Formula	2021	2020
Rotación de Cartera	Ventas / Ctas por C	3.110.212,59 / 1.465.610,73 = 2,12	3.281.212,59 / 956.550,09 = 3,43
Promedio cobro	360 / Rot. de Cartera	360/2,12 = 169,64	360 / 3,43 = 104,95

#### ANEXO 6. Encuesta realizada al personal de “Almacenes La Ganga”

1. ¿Considera que la empresa cuenta con políticas y procedimientos establecidos?

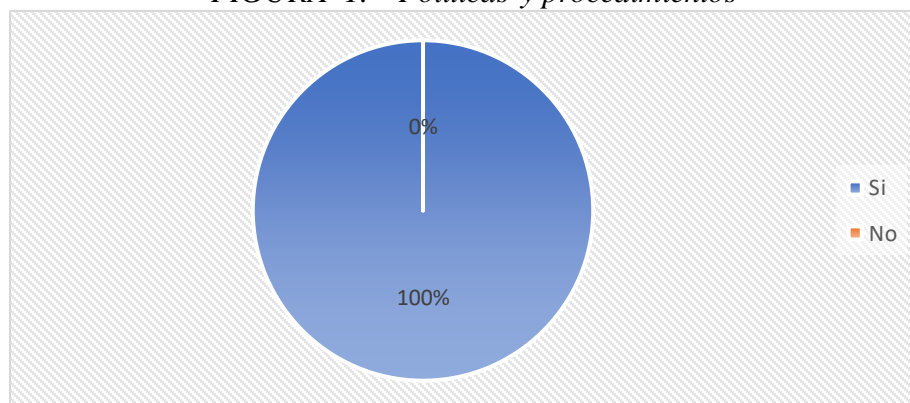
TABLA 2. Políticas y procedimientos

Opciones	Frecuencia	%
Si	9	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

FIGURA 1. Políticas y procedimientos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

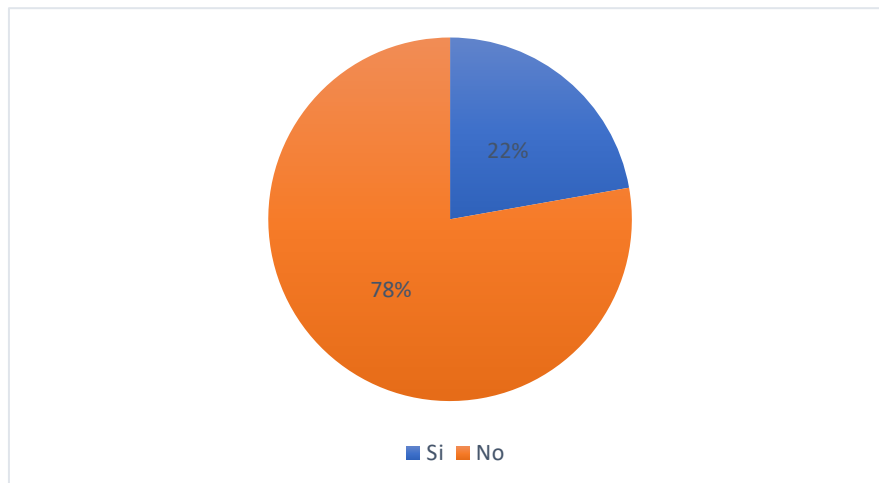
2. De ser afirmativa la respuesta anterior, ¿Considera que estos procedimientos y políticas se actualizan con regularidad?

*TABLA 3. Actualización de procedimientos y políticas*

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	2	22%
<i>No</i>	7	78%
<b>TOTAL</b>	9	100%

*Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autora*

*FIGURA 2. Actualización de procedimientos y políticas*



*Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autora*

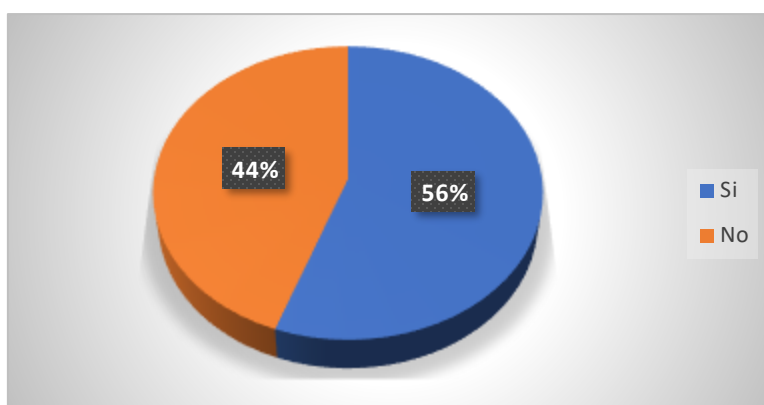
3. ¿La empresa cuenta con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control?

*TABLA 4. Verificación, inspección, revisión de las políticas*

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	5	56%
<i>No</i>	4	44%
<b>TOTAL</b>	9	100%

*Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autora*

FIGURA 3. Verificación, inspección, revisión de las políticas



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autora

4. ¿Considera que las responsabilidades de los diferentes cargos dentro de la empresa se encuentran bien definidos?

TABLA 5. Responsabilidades de los diferentes cargos

Opciones	Frecuencia	%
Si	6	67%
No	3	33%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autora

FIGURA 4. Responsabilidades de los diferentes cargos



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autora



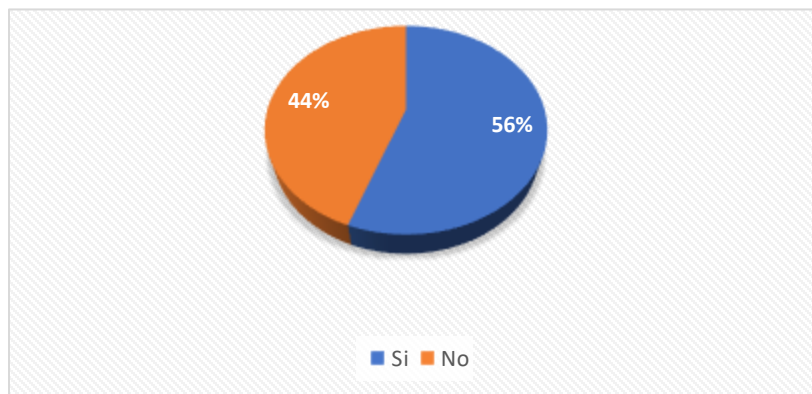
5. Con respecto al personal nuevo o recién contratado. ¿Considera que tienen efectivas políticas para la contratación, orientación, formación, entrenamiento de éste?

*TABLA 6. Con respecto al personal nuevo o recién contratado*

Opciones	Frecuencia	%
<b>Si</b>	5	56%
<b>No</b>	4	44%
<b>TOTAL</b>	9	100%

*Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autora*

*FIGURA 5. Con respecto al personal nuevo o recién contratado*



*Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autora*

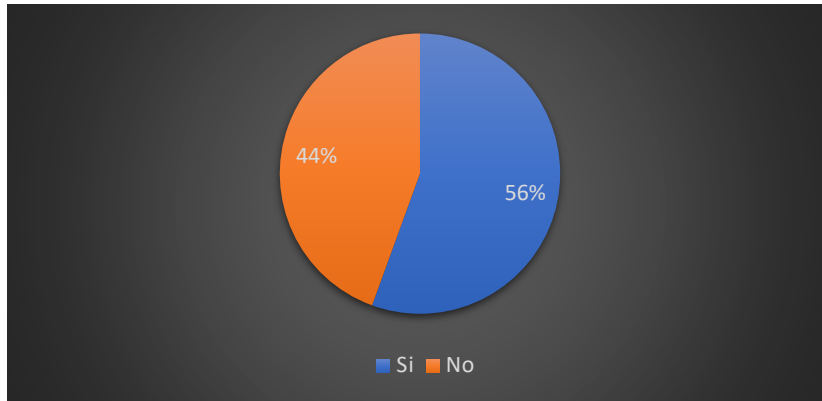
6. ¿Considera que existe una supervisión para verificar que las políticas de la empresa están siendo interpretadas apropiadamente y si se llevan a cabo por los trabajadores?

*TABLA 7. supervisión para verificar las políticas de la empresa*

Opciones	Frecuencia	%
<b>Si</b>	5	56%
<b>No</b>	4	44%
<b>TOTAL</b>	9	100%

*Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autora*

*FIGURA 6. supervisión para verificar las políticas de la empresa*



*Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autora*

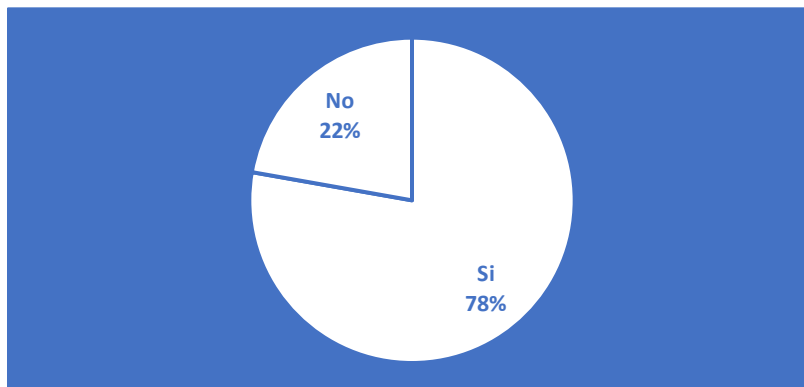
7. ¿La empresa cuenta con planificaciones de auditoría de control en el departamento de las cuentas por cobrar de manera recurrente?

*TABLA 8. planificaciones de auditoría de control*

Opciones	Frecuencia	%
Si	7	78%
No	2	22%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autora*

*FIGURA 7. planificaciones de auditoría de control*



*Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autora*

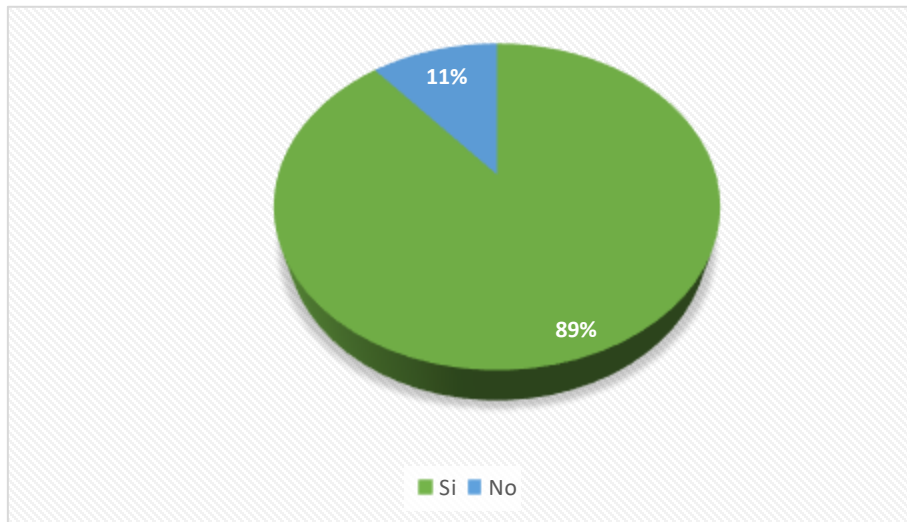
8. ¿Considera que la empresa informa apropiadamente a sus trabajadores cuales son los objetivos de éxito y como deben ser alcanzados?

TABLA 9. Información de las políticas a los trabajadores

Opciones	Frecuencia	%
Si	8	89%
No	1	11%
TOTAL	9	100%

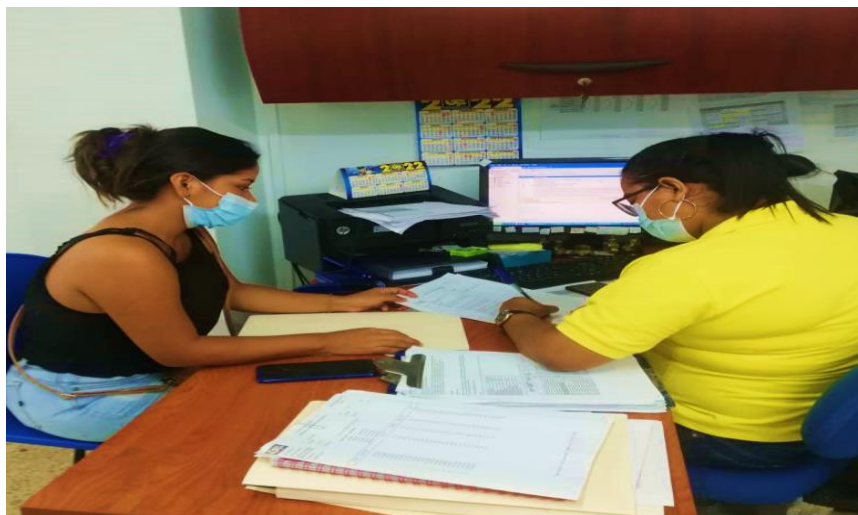
Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autora

FIGURA 8. Información de las políticas a los trabajadores



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Autora

#### ANEXO 7. Encuesta realizada al personal de “ALMACENES LA GANGA”



**.ANEXO 8. Carta de autorización de “ALMACENES LA GANGA”**

---

**ALMACENES LA GANGA -SUCURSAL  
VENTANAS**



**CERTIFICA**

Que la Srta. **REA PUNINA JULISSA ADALIT**, con C.I 1207010057, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo perteneciente a la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, inscrita en el Proceso de Titulación para obtener el título de Leda. en Contabilidad y Auditoría, tiene la autorización requerida para desarrollar el estudio de caso con el tema **“CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN ALMACENES LA GANGA DEL CANTÓN VENTANAS DURANTE EL PERIODO 2021”**.

El estudiante manifestado, ha demostrado responsabilidad, eficiencia, y aptitud para el trabajo, con una honestidad y ética profesional, por lo que se informa por parte de nuestra entidad la aprobación satisfactoria.

Atentamente,

  
**Esteban Gallego**  
**JEFE DE VENTAS**  
**LA GANGA VENTANAS**  
Gerente General de “Almacenes La Ganga”

Ventanas, 22 de marzo de 2022.