

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**Análisis de la eficiencia del control interno en el departamento de cuentas por cobrar en
empresa farmacéutica durante el primer cuatrimestre del 2024**

Autor: Fabián García Brown

Tutor: Víctor Hugo Montoya Guzmán

San José, Costa Rica,

Marzo, 2024

Tabla de Contenidos

Capítulo I: Problema.....	6
1.1 Problema de la investigación.....	6
1.2 Objetivo General.....	7
1.3 Objetivos Específicos.....	7
1.4 Justificación del problema.....	8
1.5 Proyecciones.....	9
1.6 Antecedentes.....	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	33
2.1 Contabilidad General.....	33
2.2 Propósitos de la Contabilidad.....	35
2.3 Etapas del Proceso de Contabilidad.....	36
2.4 Tipos de Contabilidad.....	38
Contabilidad Financiera.....	38
Contabilidad Fiscal.....	38
Contabilidad Administrativa.....	38
2.5 Estructura de la Contabilidad.....	39
Inventarios.....	39
Cuentas por pagar.....	39
Cuentas por Cobrar.....	40
2.6 El Control Interno Administrativo.....	40
2.7 El Control Interno Contable.....	40
2.8 Control Interno.....	43
2.9 Origen y Evolución del Control Interno.....	44
2.10 Importancia del Control Interno.....	46
2.11 Objetivos del Control Interno.....	47
2.12 Componentes del Control Interno.....	48
2.13 Principios para la elaboración de un Sistema de Control Interno.....	49
2.14 Elementos de Control Interno.....	51
2.15 Requisitos del Control Interno.....	51
2.16 Características del Control Interno.....	52
2.17 Propósito del control interno.....	53

2.18 Ventajas y Desventajas del Control Interno	54
2.19 El Sistema de Control Interno como herramienta para la Gestión de Riesgo	55
2.20 Clasificación del Control Interno	55
2.21 Fases de la implementación de un Sistema de Control Interno.....	56
2.22 Cumplimiento de Control Interno	57
2.23 Planeación estratégica de un Sistema de Control Interno	57
2.24 Pasos para la planificación estratégica de un Sistema de Control Interno	59
2.25 Modelo de la planeación estratégica de un Sistema de Control Interno	60
2.26 Modelo COSO.....	60
2.27 Manuales de políticas y procedimientos	60
2.28 Características de Manuales de Políticas y Procedimientos.....	60
2.29 Riesgo.....	61
2.30 Tipos de Riesgos	62
2.31 Riesgo Inherente.....	63
2.32 Riesgo de control.....	63
2.33 Riesgo de Detección.....	63
Capitulo III. Marco Metodológico.....	64
3.1 Referente	65
3.2 Información de la empresa	65
3.3 Historia General.....	65
3.4 Enfoque de Investigación.....	66
3.5 Enfoque Metodológico.....	66
3.6 Enfoque Cualitativo.....	66
3.7 Características del Enfoque Cualitativo	67
3.8 Enfoque Cuantitativo.....	67
3.9 Características del Enfoque Cuantitativo	68
3.10 Enfoque Mixto.....	68
3.11 Ventajas de enfoque Mixto	69
3.12 Tipo de Investigación.....	69
3.13 Método de la investigación	70
3.14 Diseño de la investigación	72
3.15 Sujetos y fuentes de información	72

3.16	Sujetos de información.....	72
3.17	Fuentes de Información.....	73
3.18	Fuentes primarias	74
3.19	Fuentes secundarias.....	74
3.20	Fuentes terciarias.....	74
3.21	Muestra.....	74
3.22	Tipo de Muestreo	75
3.23	Tamaño de la muestra	75
3.24	Selección y distribución de la muestra.....	75
3.25	Instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de datos	75
	Entrevistas	76
	Guías de observación.....	76
	Análisis de contenido.....	76
	Grupos de enfoque.....	77
	Observación directa	77
	Cuestionario.....	77
3.26	Variables de investigación	77
	Variable 1. Procedimientos y Operaciones comerciales de Control Interno.....	77
	Variable 2. Normativa vigente relacionada con Control Interno (Ley General de Control Interno (Ley N°8292), el Informe COSO.....	78
	Variable 3. Implementación de nuevas herramientas tecnológicas, procedimientos o controles para procesos críticos.....	79
3.27	Tabla de Análisis de Variables.....	79
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN		81
4.2	Análisis de la entrevista dirigida al Analista de cuentas por cobrar.....	83
4.3	Análisis de las entrevistas	85
4.4	Políticas y Criterios para límites de crédito	85
4.5	Sistemas Computarizados	86
4.6	Métodos y Estrategias de Cobro.....	86
4.7	Manejo de Pagos Atrasados	86
4.8	Identificación del Deterioro de Cuentas por Cobrar	86
4.9	Periodo Promedio de Cobranza.....	87
4.10	Seguimiento y Supervisión	87

4.11 Controles Claves	87
4.12 Análisis de cuestionario de evaluación de control interno dirigido al contador de la empresa farmacéutica.....	88
CAPÍTULO V: CONCLUSIÓN.....	107
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES.....	112
CAPÍTULO VII: PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	113
7.1 Objetivo General	Error! Bookmark not defined.
7.2 Objetivos Específicos.....	Error! Bookmark not defined.
7.3 Acciones concretas.....	Error! Bookmark not defined.
7.4 Beneficios.....	Error! Bookmark not defined.
Referencias.....	120
Anexos	125

Capítulo I: Problema

En esta sección se expone el planteamiento del problema y se delinearán tanto el objetivo general como los objetivos específicos que se desean alcanzar. Asimismo, se incluirán las proyecciones, la justificación correspondiente y los antecedentes a nivel nacional e internacional, con el propósito de definir claramente el ámbito de estudio de esta investigación.

1.1 Problema de la investigación

A continuación, se presentará el planteamiento del problema de la investigación, proporcionando una guía desde la situación macro actual hacia el reto específico por investigar y proponiendo soluciones.

Con respecto a esto (Gómez & Lazarte 2019), indica que:

El control interno es un proceso efectuado en todos los niveles de una organización, con el objeto de garantizar razonablemente el cumplimiento de los objetivos corporativos. Este proceso es indispensable para proteger los activos, verificar la exactitud y veracidad de la información administrativa y financiera, promover la eficiencia de sus dirigentes, medir la eficiencia de las operaciones y la economía en la utilización de los recursos, y lograr el cumplimiento de las metas y los objetivos corporativos.

En las empresas farmacéuticas multinacionales, el adecuado control interno es esencial para asegurar la eficiencia operativa, la confiabilidad de los reportes financieros y el cumplimiento de normativa legales. Dada la complejidad de las operaciones, la globalización de los mercados y la estricta regulación de la industria farmacéutica, la implementación de un sistema robusto de control interno se vuelve una necesidad imperante. Sin embargo, en muchas de estas organizaciones se han detectado fallas que ponen en riesgo la continuidad de sus operaciones, la seguridad financiera y el cumplimiento de las normativas de la industria.

En este contexto, surge la necesidad de realizar un análisis exhaustivo del control interno en las empresas farmacéuticas multinacionales, identificando las principales debilidades que pueden comprometer la integridad de los procesos financieros y operativos.

El presente trabajo busca analizar los sistemas de control interno aplicados en una empresa farmacéutica multinacional, identificar las principales deficiencias que enfrentan, y proponer soluciones que fortalezcan estos controles para garantizar una operación más segura, eficiente y transparente.

Lo anterior deriva en la siguiente pregunta de la investigación:

¿Es el sistema actual de control interno idóneo para el departamento de cuentas por cobrar de esta compañía farmacéutica?

1.2 Objetivo General

Analizar la eficiencia de control interno en el departamento de cuentas por cobrar de una empresa farmacéutica durante el primer cuatrimestre del 2024.

1.3 Objetivos Específicos

- Evaluar los procedimientos actuales de control interno en el departamento de cuentas por cobrar para identificar posibles debilidades, ineficiencias o áreas de riesgo en la gestión de los ingresos y cobros.
- Examinar el cumplimiento de normativas y políticas internas y externas relacionadas con la gestión de las cuentas por cobrar, asegurando que se cumplan los estándares internacionales de auditoría y las regulaciones locales.
- Proponer mejoras en el sistema de control interno del departamento de cuentas por cobrar mediante la implementación de nuevas herramientas tecnológicas, procedimientos o controles adicionales que incrementen la eficiencia operativa y minimicen los riesgos financieros y de fraude.

1.4 Justificación del problema

En las organizaciones multinacionales, y particularmente en las empresas del sector farmacéutico, el control interno del departamento de cuentas por cobrar es un elemento clave para asegurar la eficiencia operativa, la seguridad financiera y la transparencia en la gestión de recursos. Dado el volumen de transacciones y la complejidad de las operaciones en este tipo de empresas, es esencial contar con un sistema robusto de control interno que mitigue los riesgos relacionados con la gestión de cobros.

La importancia de esta investigación radica en que el departamento de cuentas por cobrar de la empresa no solo gestiona grandes volúmenes de ingresos, sino que también debe enfrentar múltiples desafíos, como la variabilidad de las normativas fiscales entre países, las fluctuaciones en las políticas de pago de clientes, la exposición al riesgo cambiario y la posibilidad de fraudes internos o errores administrativos. Un control interno insuficiente o deficiente puede generar una falta de liquidez, problemas de solvencia, y afectar negativamente la rentabilidad y el valor de la compañía.

Además, de las auditorías y normas internacionales como la Ley Sarbanes-Oxley (SOX), exigen que las compañías multinacionales implementen controles efectivos para salvaguardar los activos y la información financiera. Por lo tanto, la evaluación del sistema de control interno en el departamento de cuentas por cobrar es crucial para garantizar que las operaciones financieras cumplan con los estándares regulatorios y que la empresa pueda enfrentar las crecientes exigencias del mercado.

La presente investigación busca identificar las debilidades y fortalezas del sistema de control interno actual y proponer mejoras que pueden contribuir a una mayor eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar. Esto permitirá a la empresa reducir la morosidad, optimizar los flujos de caja y mejorar su posición competitiva en el entorno global altamente regulado y dinámico. En resumen, este estudio justifica la necesidad de asegurar que el control interno en el departamento de cuentas por cobrar de una compañía farmacéutica multinacional sea adecuado para enfrentar los desafíos financieros y operativos que conlleva su escala global. Los hallazgos de esta investigación pueden ser valiosos no solo para mejorar la eficiencia interna

de la organización, sino también para proteger su estabilidad financiera y su cumplimiento regulatorio en un entorno empresarial en constante evolución.

1.5 Proyecciones

Este trabajo tiene como objetivo general analizar la eficiencia del control interno en el departamento de cuentas por cobrar de una compañía farmacéutica multinacional, el mismo buscará proponer mejoras que optimicen la eficiencia, reduzcan los riesgos financieros y aseguren el cumplimiento normativo. Lo siguiente es la proyección del trabajo que se llevará a cabo en las siguientes etapas:

1- Revisión Teórica

Se llevará a cabo una revisión exhaustiva de la literatura existente sobre el control interno en el contexto de las cuentas por cobrar. Se examinarán teorías, normativas y prácticas internacionales (COSO, SOX entre otras), y cómo estas se aplican de manera efectiva para gestionar riesgos financieros y operativos en empresas multinacionales.

2- Evaluación del contexto de la empresa

Se desarrollará una evaluación profunda del entorno en que opera la compañía farmacéutica. Esto Incluye:

- Análisis del mercado global de la compañía y su impacto en las cuentas por cobrar (diversidad geográfica, tipos de clientes, regulaciones locales).
- Evaluación de las políticas de crédito y cobro, plazos de pago y tasas de morosidad.
- Revisión del sistema financiero actual, identificando las fortalezas y debilidades en el proceso de gestión de cobro.
- Identificación de los principales riesgos financieros que enfrenta la empresa como la exposición cambiaria, impagos y fraudes internos.

3- Recolección de datos

- Entrevistas con el personal del departamento de cuentas por cobrar, finanzas y control interno para obtener información directa sobre los procedimientos actuales y percepciones internas.
- Revisión de documentos internos como reportes financieros, políticas de crédito y auditorías anteriores, para evaluar la estructura del control interno y el cumplimiento de normativas internacionales.

- Análisis de indicadores clave, como el periodo promedio de cobro, tasas de morosidad y fluctuaciones en los pagos, con el fin de medir la eficiencia y efectividad del control interno

4- Diagnóstico del sistema de control interno

Con base en los datos recopilados se procederá

- Evaluar los controles actuales: Identificar puntos débiles en la segregación de funciones, conciliaciones de cuentas, procedimientos de autorización y otras áreas críticas que pueden estar generando riesgos de fraude, error o ineficiencia.
- Análisis de riesgos financieros: Determinar las áreas con mayor exposición a riesgos financieros, tales como impagos o errores en la facturación, que podrían estar afectando la salud financiera de la compañía.
- Comparación con mejores prácticas: Contrastar el control interno actual con estándares de la industria farmacéutica y otras multinacionales identificando oportunidades de mejora.

5- Propuesta de mejora

Se propondrán estrategias y recomendaciones prácticas para fortalecer el control interno del departamento de cuentas por cobrar.

- Implantación de tecnologías de automatización que permita un mejor seguimiento y gestión de los pagos.
- Revisión y mejora de las políticas de crédito, con un enfoque en la minimización del riesgo y la reducción del tiempo de cobro.
- Mayor segregación de funciones y controles adicionales para prevenir fraudes.
- Capacitación continua del personal en procedimiento de control interno y cumplimiento de normativas internacionales.

6- Validación y aplicabilidad de las propuestas

Se procederá a realizar simulaciones o estudios piloto para validar las propuestas de mejora en un entorno controlado dentro de la empresa. Esto permitirá ajustar las recomendaciones y medir el impacto real que podrían tener en la optimización del proceso de cuentas por cobrar.

7- Conclusiones y Recomendaciones finales

Finalmente, se elaborará un informe detallado con:

- Los hallazgos más relevantes del análisis de control interno.
- Las propuestas de mejora priorizadas según su impacto y factibilidad de implementación.
- Recomendaciones para el monitoreo continuo y ajustes en el sistema de control interno a largo plazo.

Al implementar las mejoras se espera que la compañía farmacéutica se logre:

- Una reducción significativa en el periodo promedio de cobro
- Una mayor transparencia en el control sobre las cuentas por cobrar
- Mitigación de riesgos de fraude y errores financieros
- Cumplimiento más estricto con normativas locales e internacionales minimizando sanciones y riesgos laborales
- Mejora en flujos de caja y una gestión financiera más eficiente que contribuya a la estabilidad y complejidad global de la empresa.

1.6 Antecedentes

Con el propósito de profundizar en la investigación y aportar el presente estudio sobre bases sólidas se decide realizar una búsqueda de antecedentes que estén relacionadas con el Control Interno. Por tal motivo, se mencionarán 10 tesis internacionales y 10 tesis nacionales que están estrechamente vinculadas con el trabajo.

Tesis Internacionales

La primera tesis internacional consultada es la de (Culquicondor, 2018), con el tema de Sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial venturas pallets export E.I.R.L la realiza para la Universidad Nacional de Piura y opta por el grado académico de Licenciatura.

De la investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Según (Culquicondor, 2018) “Determinar e implementar un sistema de control interno para la empresa comercial Ventura Pallets Export E.I.R.L, que le permita la mejora de su nivel de gestión de cuentas por cobrar y los siguientes Objetivos Específicos según (Culquicondor, 2018): Conocer el análisis estructural de la situación actual del sistema de crédito y cobranza de la empresa comercial y la posibilidad de mercado para mejorar su nivel competitivo. Establecer políticas organizacionales, metas claras y

bien definidas, así como estrategias de corto y largo plazo, que permitan a la administración establecer dirección que debe seguir la empresa para contribuir a las fortalezas del sistema de crédito y cobranzas incorporando más clientes y mayores ganancias. Proponer un estudio financiero con el fin de determinar los niveles de rentabilidad de la empresa comercial de acuerdo con la inversión realizada para la optimización del sistema de crédito y cobranza. (p.18)

La metodología que se emplea es la mixta, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: observación, entrevista, encuesta, y revisión documentaria se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando (Culquicondor, 2018), indica que:

“La empresa Ventura Pallets Export E.I.R.L no dispone de un sistema de control interno que contribuya al mejoramiento de la recuperación de la cartera de clientes; esta carencia hace que la empresa quede expuesta al desarrollo de las operaciones de forma empírica y sujeta a descontrol e ineficiencia de las cobranzas”

Para lo anterior (Culquicondor, 2018), recomienda: “Implementar un sistema de control de las cuentas por cobrar para que la empresa Ventura Pallets Export E.I.R.L, pueda captar de manera oportuna la recuperación de la cartera y aplicar las penalidades cuando estas acusen retraso. De igual forma dicho sistema permitirá definir a tiempo el nivel de anticuamiento que estos exigibles presentan y disponer las acciones pertinentes para su recuperación”. (p. 87)

Para finalizar, en esta investigación se evidenció cómo se encontraba el clima organizacional de la empresa, elaborando un sistema de control interno robusto. También se realizaron encuestas, cuestionarios, entrevistas y revisión documentaria para recolectar datos sobre distintas opiniones.

Por último, con la investigación que se realizó se identificaron distintas áreas que la empresa que debe mejorar en la parte del control interno para que su sistema sea más robusto y disminuyan sus riesgos.

La segunda tesis internacional consultada es la de (Rivera Montes, 2020), con el tema de Análisis del sistema de control interno de cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID SAS la realiza para la Universidad de la Salle para optar por el grado de Licenciatura.

De la investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Según (Rivera Montes, 2020) “Formular una propuesta que responda a los riesgos y deficiencias del sistema de control interno respecto a las cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID SAS mediante un seguimiento al modelo COSO, para la gestión eficiente de la gestión financiera. Los siguientes Objetivos Específicos según (Rivera Montes, 2020): Diagnosticar las debilidades que tiene el sistema de control interno en cuentas por cobrar de la compañía PHARMACID SAS. Evaluar el impacto de las deficiencias del sistema de control interno de la empresa PHARMACID SAS respecto a las cuentas por cobrar y su afectación a la situación financiera. Diseñar una estrategia de mitigación de riesgos para el fortalecimiento del control interno a las cuentas por cobrar de PHARMACID SAS, que pueda ser gestionada por el área de contabilidad. La metodología que se emplea es la mixta, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: observación, entrevista, encuesta, y revisión documentaria se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando (Rivera Montes, 2020), indica que:

“En el momento de analizar el control interno aplicado a las cuentas por cobrar de la compañía se encontraron falencias de que éstas no cumplen con las políticas y los procedimientos definidos en los manuales. Como la otorgación de créditos sin requisitos completos, no tienen programas de cobro, no llevan el control de vencimientos de las facturas, no tienen en cuenta el riesgo de facturar al cliente que tienen facturas a más de 180 días. A pesar de que cuentan con un sistema contable como es el SAP, que proporciona información detallada y con mayor rapidez, información importante para la toma de decisiones de la gerencia no lo tienen en cuenta porque su propósito era de vender y salir de la mercancía.”

Para lo anterior (Rivera Montes, 2020), recomienda: “Establecer que normas, políticas y procedimientos en el departamento de cuentas por cobrar, sean por escrito, las cuales deberán ser publicadas en carteleras informativas, pero inicialmente se les debe dar una charla a los trabajadores para su debido conocimiento y aplicación. Colocando fecha de cuando comenzaran a regir las mismas.

Evaluar las capacidades y conocimientos de los trabajadores contratados para asignar las responsabilidades de cada una de las funciones que deberá cumplir en el departamento y sobre

todo a quien deberá dirigirse en caso de dudas o tomas de decisiones en algún problema que se genere en las actividades diarias del departamento.” (p. 52)

Para finalizar, en esta investigación se evidenció que la compañía se encuentra con problemas financieros, por consiguiente, se observa una problemática que afecta la liquidez financiera; así como también se percibe el retraso en los procedimientos administrativos y contables de la organización. Cabe destacar que igualmente 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.

La tercera tesis internacional consultada es la de (Guerrero Mite, 2023), con el tema de Sistema de control interno en las cuentas por cobrar de La Distribuidora Vélez, Año 2021 la realiza para la Universidad estatal península de Santa Elena, para optar por el título de licenciatura.

De la investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Según (Guerrero Mite, 2023), “Evaluar el sistema de control interno mediante la aplicación de cuestionarios, para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de cobranzas, en la distribuidora Vélez, año 2021.”. Los siguientes Objetivos Específicos según (Guerrero Mite, 2023): Diagnosticar la actividad de control interno en las cuentas por cobrar de la distribuidora Vélez, año 2021. Identificar los procesos del control interno en las cuentas por cobrar de la distribuidora Vélez, año 2021. Emitir el informe respectivo del control Interno, que incluyan recomendaciones de nuevas políticas de cobranzas para la mejora de las cuentas por cobrar de la distribuidora Vélez. La metodología que se emplea es mixta, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: observación, entrevista, encuesta, y revisión documentaria se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando (Guerrero Mite, 2023) indica que:

“La investigación realizada servirá para guiar futuros proyectos académicos que se basen en la evaluación del sistema de control interno. Mediante la aplicación de cuestionarios en la entidad se constató que carecen de un listado de clientes secuenciales para los procesos de cobranzas, lo que impide que la información proporcione seguridad razonable y afecte la consecución de los objetivos empresariales en la distribuidora Vélez”

Para lo anterior (Guerrero Mite, 2023), recomienda: “Implementar sistemas de control interno para mejorar los procesos de cobranzas y que la lista de la cartera de clientes se lleve de una manera secuencial para proporcionar seguridad razonable en las operaciones contables y que se alcancen las metas planteadas para el logro de los objetivos empresariales” (p. 49)

Para finalizar, en esta investigación se diagnosticó que las actividades de control interno en las cuentas por cobrar no se gestionan de manera correcta el análisis de otorgamiento a los clientes nuevos, verificando la información que se menciona en las solicitudes de créditos, no se puede revisar el buró crediticio en el sistema contable que manejan en el momento de ingresar al solicitante porque no tienen habilitado esta opción.

La cuarta tesis internacional consultada es la de (Aliaga Spinetta, 2022), con el tema de El control interno gubernamental y su relación con la gestión institucional en una unidad ejecutora del sector ambiente, Lima 2021 la realiza para la Universidad Peruana de las Américas optando por el título de Licenciatura.

De la investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Según de (Aliaga Spinetta, 2022), “Determinar el fundamento para establecer que el control interno gubernamental tiene relación con la gestión institucional de una entidad ejecutora del sector ambiente Lima, 2021”. Los siguientes Objetivos Específicos según (Aliaga Spinetta, 2022): Determinar el fundamento para establecer que el control previo tiene relación con la gestión institucional de una entidad ejecutora del sector ambiente Lima, 2021. Determinar el fundamento para establecer que el control simultáneo tiene relación con la gestión institucional de una entidad ejecutora del sector ambiente Lima, 2021. Determinar el fundamento para establecer que el control posterior tiene relación con la gestión institucional de una entidad ejecutora del sector ambiente Lima, 2021. La metodología que se emplea es mixta, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: observación, entrevista, encuesta, y revisión documentaria se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando (Aliaga Spinetta, 2022): indica que:

“Se pudo demostrar a través de la Correlación de Spearman que existe un fundamento significativo para establecer que el control interno gubernamental tiene relación con la gestión institucional de

una entidad ejecutora del sector ambiente Lima, 2021, obteniendo un valor $r=0,995$ como resultado.”

Para lo anterior (Aliaga Spinetta, 2022): recomienda: “Realizar un seguimiento a los movimientos y comportamientos de los ciudadanos para poder iniciar con iniciativas y capacitaciones que busquen prever actitudes negativas en la población señalada, para que finalmente se reduzca este tipo de actos y se mantenga una actitud positiva para el ambiente.” (p. 72)

Para finalizar, en esta investigación se diagnosticó que para establecer que el control previo tiene relación con la gestión institucional de una entidad ejecutora del sector ambiente Lima, 2021., siendo el valor 0,929 el cual la clasifica como una Correlación positiva muy alta debido a su cercanía con el número 1, según la escala de Spearman.

La quinta tesis internacional consultada es la de (Carballo Delgado, 2021), con el tema de control interno y de cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de surquillo, Lima 2021 la realiza para la Universidad Peruana de las Américas optando por el título de Licenciatura.

De la investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Según de (Carballo Delgado, 2021), “Determinar la relación entre control interno y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021”. Los siguientes Objetivos Específicos según (Carballo Delgado, 2021): Determinar la relación entre ambiente de control y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021. Determinar la relación entre evaluación de riesgos y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021. Determinar la relación entre actividades de control y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021. Determinar la relación entre información y comunicación y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021. Determinar la relación entre supervisión y monitoreo y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021. La metodología que se emplea es mixta, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: observación, entrevista, encuesta, y revisión documentaria se procura encontrar repuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando (Carballo Delgado, 2021): indica que:

“Se pudo demostrar No existe relación entre control interno y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021”

Para lo anterior (Carballo Delgado, 2021), recomienda: “Se debe mejorar las cuentas por cobrar mediante técnicas y medidas a tomar como por ejemplo estimar cuanto tiempo realmente se puede otorgar crédito a los clientes, y así se tenga claro en cuanto tiempo se va a contar con liquidez.” (p.58)

Para finalizar, en esta investigación se diagnosticó que con base en los resultados obtenidos en la presente tesis se evidenció que no se encontró correlación entre ambas variables planteadas y estudiadas que son control interno y cuentas por cobrar, así mismo no se encontró correlación entre ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo con cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021. Los resultados reportan que los trabajadores de la empresa comercial de Lima Metropolitana en el año 2021 determinan que no hay relación alguna entre las dos variables, lo que demuestra que ambas variables son excluyentes, es decir cada una va por su lado. Por otra parte la baja gestión en las cuentas por cobrar se puede deber a que el personal de determinada área no está lo suficientemente capacitada para realizar dicha labor, también a que haya deficientes o nulas políticas de cobro para que así el personal pueda llevarlas a cabo y hacer efectivo las cobranzas, utilizando determinados parámetros, otro motivo puede ser que los colaboradores de la empresa no estén lo suficientemente motivados o comprometidos con desempeñar de manera eficaz sus labores, a la vez pueda ser resultado de que la empresa no ofrezca facilidades de pago a sus clientes como por ejemplo tarjetas de crédito o cheques, también que la empresa debe aumentar las ventas y darle un seguimiento particular a cada cliente.

La sexta tesis internacional consultada es la de (Esquivel Herrera, 2022), con el tema de Control interno y gestión financiera en colaboradores de una empresa Comercial de Jesús María, Lima 2022 la realiza para la Universidad Peruana de las Américas optando por el título de Licenciatura.

De la investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Determinar la relación entre Control Interno y Gestión Financiera en colaboradores de una empresa comercial de Jesús María,

Lima 2022. Los siguientes Objetivos Específicos según (Esquivel Herrera, 2022), Determinar la relación entre ambientes de control y gestión financiera en colaboradores de una empresa comercial de Jesús María, Lima 2022. Determinar la relación entre evaluación de riesgos y gestión financiera en colaboradores de una empresa comercial de Jesús María, Lima 2022. Determinar la relación entre actividades de control y gestión financiera en colaboradores de una empresa comercial de Jesús María, Lima 2022. La metodología que se emplea es mixta, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: observación, entrevista, encuesta, y revisión documentaria se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando (Esquivel Herrera, 2022), indica que:

“Existe relación entre evaluación de riesgos y gestión financiera en colaboradores de una empresa comercial de Jesús María, Lima 2022. con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,457 y un nivel de error de 0,01”

Para lo anterior (Esquivel Herrera, 2022), recomienda: Se debe implementar normas más exigentes para el desarrollo de sus operaciones con el fin fortalecer aún más el control interno con la finalidad de tener más claridad en todos los procesos o actividades con el fin de obtener una buena gestión financiera en la entidad. (p.51)

Para finalizar, en esta investigación se diagnosticó que con base en a los resultados obtenidos en el presente trabajo se determinó que, si existe relación entre la primera y segunda variable, ambas variables estudiadas como son el control interno y gestión financiera, tienen un coeficiente de correlación de Pearson de ,629 con un nivel de error del 0,01. Es decir, a menor control interno, menor gestión financiera tendrá. Para verificar este hecho, sí utilizó la encuesta donde se aplicó a las 40 personas encuestadas, lo que demuestra que un 35 % de las personas encuestadas, indicó que el control interno es baja, es deficiente porque en el momento de desarrollar los procedimientos o actividades, no cumplen con normas establecidas por la empresa, lo que demuestra, que falta un mayor control interno, Otro punto es cuando los colaboradores no muestran dedicación o interés por las actividades que realizan, lo que determina que el colaborador no se esfuerza al máximo y por ese motivo existen retrasos en sus actividades que realiza cada colaborador . Además, el 50.00 % indicaron que la gestión financiera, es bajo lo que demuestra que el Dueño, el gerente general y jefes no realizan un adecuado gestión financiera, logrando

obtener, falta de liderazgo, y de supervisión constante en cada actividad que realiza cada área y también la falta de comunicación entre los jefes y colaboradores para que puedan realizar bien sus actividades correspondientes, y finalmente se concluye que, si el control interno de la empresa comercial es deficiente de igual manera también lo será gestión financiera. Por otro lado, el R cuadrado fue de 0,396, es decir la responsabilidad que tienen el control interno sobre la gestión financiera es del 39.60 % Con respecto a sus dimensiones planteadas, se determinó lo siguiente: no se halló relación entre actividades de control y gestión financiera siendo aceptada la hipótesis nula y rechazándose la hipótesis alternativa, donde la significancia es de ,094 la cual es mayor al nivel de error 0,05. sin embargo; en el caso de ambiente de control 46 y gestión financiera sí se encontró relación, con un coeficiente de correlación de Pearson de ,604 con un nivel de error de 0,01, demostrando que es muy fundamental tener un ambiente de control bien estructurado y organizado, lo cual permitirá tener un control adecuado en las actividades que plantea la empresa. entre evaluación de riesgos y gestión financiera sí se encontró relación, con un coeficiente de correlación de Pearson es de ,457 con un nivel de error de 0,01, sabiendo que al aplicar una correcta evaluación de riesgos nos permitirá poder identificar los riesgos que se pueden presentar en la empresa y de esa manera poder dar seguridad y estabilidad a los colaboradores. con respecto a información y comunicación y gestión financiera sí se encontró relación, con un coeficiente de correlación de Pearson de ,319 con un nivel de error de 0,05, lo cual demuestra que es muy importante la comunicación e información en la empresa, ya que se aplica en cada área para un mejor entendimiento de cómo realizar las actividades y así poder cumplirlas. entre supervisión y monitoreo y gestión financiera sí se encontró relación, con un coeficiente de correlación de Pearson de ,362 con un nivel de error de 0,05, demostrando que es muy importante la supervisión y monitoreo porque nos ayudara a identificar si está bien o no el proceso que se ha esta realizado en las actividades y operaciones lo que nos permitirá poder lograr un buen resultado al momento de culminar con todas las actividades y esto nos ayudara a tomar buenas decisiones y cumplir con las objetivos y metas planteada.

La séptima tesis internacional consultada es la de (Sicha Tardeo, 2022), con el tema El control interno y su incidencia en la gestión contable de una empresa de servicios de alquiler de maquinarias pesadas, distrito Villa El Salvador, año 2020, la realiza para la Universidad Peruana de las Américas optando por el título de Licenciatura.

De la investigación se desprende el siguiente Objetivo General: “Determinar de qué manera el control interno incide en la gestión contable de una Empresa de Servicios de alquiler de maquinarias pesadas, distrito Villa el Salvador, Año 2020”, Los siguientes Objetivos Específicos según (Sicha Tardeo, 2022), Determinar de qué manera el ambiente de control incide en la gestión contable de una Empresa de Servicios de alquiler de maquinarias pesadas, distrito Villa el Salvador, Año 2020. Analizar de qué manera la evaluación de riesgos incide en la gestión contable de una Empresa de Servicios de alquiler de maquinarias pesadas, distrito Villa el Salvador, Año 2020. Determinar de qué manera las actividades de control incide en la gestión contable de una Empresa de Servicios de alquiler de maquinarias pesadas, distrito Villa el Salvador, Año 2020. Identificar de qué manera la supervisión y monitoreo incide en la gestión contable de una Empresa de Servicios de alquiler de máquinas pesadas, distrito Villa el Salvador, Año 2020. La metodología que se emplea es mixta, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: observación, entrevista, encuesta, y revisión documentaria se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando (Sicha Tardeo, 2022), indica que:

“El control interno incide de manera significativa en la gestión Contable de la Empresa de Servicios de alquiler de maquinarias pesadas, distrito de Villa el Salvador, año 2020, la cual proporciona la aplicación de controles en los procesos de actividades empresariales, que permita una efectiva consecución de objetivos.”

Para lo anterior (Sicha Tardeo, 2022), recomienda: La Implementación de un área de control interno, quien evaluara el comportamiento organizacional de todas las áreas, además de disponer acciones de mejora que faciliten oportunamente la entrega de informaciones de documentos para su registro contable. (p.90)

Para finalizar, en esta investigación se diagnosticó que con base en los resultados obtenidos en el presente trabajo se determinó que el control interno incide en la gestión contable de una Empresa de Servicios de alquiler de maquinarias pesadas, distrito Villa el Salvador, Año 2020, se puede apreciar un coeficiente de correlación de Pearson de 0,858; lo cual evidencia una correlación positiva alta, además se observa que el valor p - valor calculado (Sig.) es de 0,000; y al ser menor que 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, El control interno

incide de manera significativa en la gestión contable de una Empresa de Servicios de alquiler de maquinarias pesadas, distrito Villa el Salvador, Año 2020, en tal sentido la aplicación adecuada de control Interno en relación a la gestión contable optimiza los proceso de administración de los recursos ,por el cual contribuye en lograr mayor eficacia y eficiencia y transparencia en las operaciones, asegurar el cumplimiento de la normas establecidas por la organización.

Este resultado Concuerta con Chachi (2020), quien señala que el control interno mejora las oportunidades de la empresa, ya que, gracias a la comprensión y aplicación correcta de los componentes del control interno, mejora las políticas internas y la ética de los trabajadores, asimismo el control interno mejora los mecanismos de identificación de riesgo para afrontar posibles problemas en el futuro, de esta manera evitar fraudes y tomar decisiones adecuadas que fortalezcan la empresa.

La octava tesis internacional consultada es la de (Colonia Obispo, 2022), con el tema El control interno y su incidencia en la gestión de inventario de la empresa Tornería Nico S.A.C independencia 2021, la realiza para la Universidad Peruana de las Américas optando por el título de Licenciatura.

De la investigación se desprende el siguiente Objetivo General: “Determinar de qué manera el control interno incide en la gestión de inventario de la Empresa Tornería Nico S.A.C. Independencia 2021”, Los siguientes Objetivos Específicos según (Colonia Obispo, 2022), Determinar de qué manera el control interno incide en las compras de la Empresa Tornería Nico S.A.C. Independencia 2021. Determinar de qué manera el control interno incide en el almacenamiento de los inventarios de la Empresa Tornería Nico S.A.C. Independencia 2021. Determinar de qué manera el control interno incide en la inspección de los inventarios de la Empresa Tornería Nico S.A.C. Independencia 2021. La metodología que se emplea es mixta, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: observación, entrevista, encuesta, y revisión documentaria se procura encontrar repuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando (Colonia Obispo, 2022), indica que:

“Se concluye que, el control interno incide de manera significativa en el almacenamiento de mercaderías de la Empresa Tornería Nico S.A.C. Independencia 2021, con un resultado del Sig.

Bilateral de $0.018 < 0.05$ y con un coeficiente de correlación moderada del 52.3% lo cual permitió aceptar las hipótesis planteadas es decir que, permite asegurar la aplicación correcta de los procedimientos que ejecuta el área de inventarios o almacén, así como detecta los riesgos oportunamente.”

Para lo anterior (Colonia Obispo, 2022), recomienda: Implementar un control interno que se aplique de manera periódica para detectar falencias en los inventarios y en la ejecución de las gestión que realiza el personal encargado, asimismo evaluar las políticas internas y objetivos, para que posteriormente de acuerdo con el resultado del control interno puedan tomar decisiones con el fin de mejorar las falencias y lograr los objetivos de la empresa. (p.61)

Para finalizar, en esta investigación se diagnosticó que luego de haber realizado el análisis de los resultados en los párrafos anteriores, se procede a realizar las comparaciones con antecedentes de otros investigadores. Con referencia a la hipótesis general se determinó que muestra el resultado del Sig. Bilateral de $0.025 < 0.05$ con coeficiente de correlación del 50 % moderada lo cual se aprueba la hipótesis planteada, es decir que el control interno incide de manera significativa en la gestión de inventario de la Empresa Tornería Nico S.A.C Independencia 2021.

Tesis Nacionales

La primera tesis nacional consultada es la de (Fallas Mora, 2024), con el tema Propuesta de un sistema de control interno para la empresa Agro comercial la cachera dorada S.A, conforme a la ley general de control interno(Ley #8292),norma internacional de contabilidad 2 Inventarios e Informe COSO para las áreas de inventarios, efectivo y bancos, cuentas por cobrar, cuentas por pagar durante el cuarto trimestre del año 2023 la realiza para la Universidad San Marcos optando por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública.

De la investigación se desprende el siguiente Objetivo General: “Proponer un sistema de Control Interno (manual de políticas y procedimientos) para la empresa Agro comercial La Cachera Dorada S.A., a través de la Ley General de Control Interno (Ley N°8292), el Informe COSO y la Norma Internacional de Contabilidad NIC2-Inventarios con la finalidad de lograr una adecuada gestión del riesgo en las áreas de inventarios, efectivo y bancos, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, en el cuarto trimestre del año 2023.”, Los siguientes Objetivos Específicos según (Fallas Mora,

2024), Analizar los procesos y las operaciones comerciales que realiza la empresa para el Control Interno de inventarios, efectivo y bancos, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, en el año 2023. Conocer la aplicación de la normativa vigente relacionada con Control Interno (Ley General de Control Interno (Ley N°8292), el Informe COSO y la Norma Internacional de Contabilidad NIC2-Inventarios) con la que cumple la empresa Agrocomercial La Cachera Dorada S.A. Identificar los procesos críticos de riesgo de las áreas de inventarios, efectivo y bancos, cuentas por cobrar y cuentas por pagar.

La metodología que se emplea es mixta, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: observación, entrevista, encuesta, y revisión documentaria se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando (Fallas Mora, 2024), indica que:

“La investigación realizada arroja como resultado que la empresa Agrocomercial la Cachera Dorada S.A. no posee un sistema de control interno basado en la Ley General de Control Interno (Ley N°8292), el Informe COSO y la Norma Internacional de Contabilidad NIC2-Inventarios que logre una adecuada gestión de riesgo en las áreas de inventarios, efectivo y bancos, cuentas por cobrar y cuentas por pagar.”

Para lo anterior (Fallas Mora, 2024), recomienda: Implementar manuales de políticas y procedimientos para las áreas de Inventarios, Efectivo y Bancos, Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar, que sirvan de controles adecuados para garantizar la precisión y confiabilidad, así como reducir el riesgo de errores involuntarios o fraudes con el fin de mejorar la eficiencia operativa, la gestión financiera y el cumplimiento normativo de la empresa. (p.143)

Para finalizar, en esta investigación se diagnosticó que la propuesta que se desarrolla en este trabajo pretende mejorar la condición en distintos procesos con la implementación de un sistema de control interno sólido y efectivo el cual es fundamental para el buen funcionamiento y la sostenibilidad a largo plazo de cualquier empresa. En este sentido, proponer mejoras en el sistema de control interno de la empresa Agro comercial La Cachera Dorada S.A., con el fin de salvaguardar de forma adecuada, eficiente y pertinente el activo y patrimonio de la organización.

Para ello, se ha realizado un análisis detallado de la problemática encontrada en la empresa, la cual radica en la falta de políticas y procedimientos de control interno en las áreas de Inventarios, Efectivo y Bancos, Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar. Por medio de este trabajo, se busca brindar una propuesta de recomendaciones y manuales para el proceso de implementación de políticas y procedimientos de control interno, contribuyendo así al conocimiento en el campo de la gestión empresarial y sirviendo como ejemplo de buenas prácticas en la implementación de un sistema de control interno basado en regulaciones legales y normas internacionales.

La segunda tesis nacional consultada es la de (González & Guzmán, 2022), con el tema Propuesta para la evaluación de la estructura de control interno de Leaho Refrigeración Industrial S.A., mediante la aplicación de la matriz de riesgo de COSO III, que facilite la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos la realizan para la Universidad Técnica Nacional optando por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública.

De la investigación se desprende el siguiente Objetivo General: “Realizar una evaluación de riesgo que nos permita diseñar un modelo de autoevaluación y seguimiento del control interno en la empresa Leaho Refrigeración Industrial S.A., según la metodología de COSO III, que promuevan la eficiencia y la eficacia de sus procesos.”. Los siguientes Objetivos Específicos según (González & Guzmán, 2022), Evaluar el nivel de riesgo presente en la metodología de control interno aplicada en la empresa Leaho Refrigeración Industrial S.A. para identificar los puntos de mejora. Proponer una herramienta documental y matrices que permitan mejorar la eficiencia y la eficacia del control interno en Leaho Refrigeración Industrial S.A. Plantear un plan de seguimiento en el uso de la herramienta documental y matrices para garantizar la comprensión y correcta utilización por parte de los colaboradores involucrados. La metodología que se emplea es mixta, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: observación, entrevista, encuesta, y revisión documentaria se procura encontrar repuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando (González & Guzmán, 2022), indican que:

“La compañía no cuenta con un sistema de control interno adecuado relacionado con las cuentas por cobrar que favorezca la recuperación de estas y así disminuir el riesgo de tener que pasarlas por incobrables, esto debido a que se apegan al principio de buena fe de sus clientes y al estudio previo a la asignación del crédito.”

Para lo anterior (González & Guzmán, 2022), recomiendan: Establecer políticas, manuales e instructivos para el debido control de los procesos que se realizan en la compañía Leaho Refrigeración Industrial S. A. (p.89)

Para finalizar, en esta investigación se diagnosticó que la propuesta se basa en la implementación de un manual de procedimientos que abarca los procesos más vulnerables de la empresa, con el fin de tener una mayor productividad y control de las operaciones de la organización.

La tercera tesis nacional consultada es la de (Quesada Arias, 2019), con el tema Mejoramiento del control interno que permita la correcta determinación de los diferentes costos de producción, corrigiendo sus actuales niveles de productividad, en la filial Arclad en Costa Rica, adaptando a la NIIF PYMES, la realizan para la Universidad San Marcos optando por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública.

De la investigación se desprende el siguiente Objetivo General: “Mejorar el control interno en el departamento de producción de la Filial ARclad de Centroamérica S.A., permitiendo una correcta determinación de los diferentes costos de producción y a la vez corregir sus actuales niveles de productividad, adaptado a las NIIF PYMES.”, Los siguientes Objetivos Específicos según (Quesada Arias, 2019), Identificar el procedimiento de control interno y el control de costos de la empresa ARclad de Centroamérica S.A. Analizar la normativa NIIF PYMES para el proceso del control interno con relación al proceso de los costos. Proponer el proceso de implementación de control interno con relación al proceso de costos para la empresa ARclad de Centroamérica S.A., demostrando la eficacia y eficiencia. La metodología que se emplea es mixta, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: observación, entrevista, encuesta, y revisión documentaria se procura encontrar repuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando (Quesada Arias, 2019), indica que:

“De acuerdo con la investigación lo que nos exige la norma de control interno, ninguno de los niveles del organigrama de la empresa, según los cuestionarios aplicados tienen conocimiento del control interno”

Para lo anterior (Quesada Arias, 2019), recomienda: Considerar la implementación del control interno tanto para la empresa como para la parte de producción para que logren la eficiencia es el

programa de capacitación que se detalla más adelante, para que la compañía inicie de una manera interna creando consciencia de que dicha implementación les va a dar resultados eficaces y eficientes y así puedan incrementar su productividad. (p.59)

Para finalizar, en esta investigación se diagnosticó que la propuesta se basa en iniciar un proceso de concientización de la necesidad en obtener conocimiento, así como la implementación tanto del control interno como de las normas de información financiera PYME por medio de un proceso de capacitación, por lo que como último punto del trabajo mi compromiso con la empresa es llevar a cabo la capacitación de control interno NIIF PYMES de acuerdo con el cronograma mencionado anteriormente.

La cuarta tesis nacional consultada es la de (Campos, Ruiz & Saavedra, 2019), con el tema Propuesta de un sistema de control interno para la gestión operativa de la sucursal de tres ríos de la empresa Marot de Costa Rica, la realizan para la Universidad San Marcos optando por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública.

De la investigación se desprende el siguiente Objetivo General: “Diseñar un sistema de control interno para la empresa Marot de Costa Rica S.A, mediante el uso del informe COSO, con el fin de brindarle a la administración, herramientas de control y optimización de recursos en la ejecución de los procesos operativos de la sucursal de Tres Ríos.”, Los siguientes Objetivos Específicos según (Campos, Ruiz & Saavedra, 2019): Identificar los procesos de gestión operativa que se desarrollan en la empresa, mediante la observación de la ejecución de labores y aplicación de entrevistas al personal, obteniendo conocimiento de las actividades asociadas a los mismos. Determinar los riesgos asociados a los procesos de gestión operativa, mediante un análisis de situaciones presentadas en la observación de la ejecución de procesos, a fin de realizar una propuesta de mitigación de estos. Desarrollar una propuesta de un sistema de control interno, con el uso del informe COSO, brindándole a la administración un mecanismo de evaluación de la gestión operativa. La metodología que se emplea es mixta, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: observación, entrevista, encuesta, y revisión documentaria se procura encontrar repuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando (Campos, Ruiz & Saavedra, 2019), indican que:

“Tomando en consideración todos los aspectos evaluados en la empresa Marot de Costa Rica S.A, se concluye que la empresa carece de herramientas de control necesarias para detección inmediata de riesgos y ahorro en la ejecución de procesos, y la implementación de un sistema de control basado en el informe COSO, le daría la oportunidad de valorar decisiones importantes con una visión clara de lo que el negocio necesita en un momento dado, tomando en consideración tanto aspectos que favorecen como aquellos que puede perjudicar a la empresa internos o externos.”

Para lo anterior (Campos, Ruiz & Saavedra, 2019), recomiendan que en el corto plazo generen documentos que recopilen los procesos y procedimientos que se ejecutan a razón de cada tarea, definan los responsables de cada tarea y las responsabilidades de cada colaborador a cargo, con el fin de regular y estandarizar la ejecución de los estos.

Asimismo, se recomienda crear reglamentos que documenten las políticas y regulaciones del negocio con el fin de que todos los colaboradores sepan lo que pueden o no hacer a razón de la operativa del negocio. (p.94)

Para finalizar, en esta investigación se diagnosticó que la propuesta se basa en la implementación del sistema de control interno basado en el informe COSO, a fin de que le empresa pueda contar con información financiera certera, evitando problemas en la toma de decisiones a partir de datos incorrectos, asimismo, le permitirá contar con eficiencia en la ejecución de las operaciones y, de esa forma, enfocar los recursos en la dirección que le permita el logro de objetivos.

La quinta tesis nacional consultada es la de (Valverde Solano, 2024), con el tema Comprobar la eficiencia y actualización de los manuales de control interno de la empresa Centro Autotal S.A en el área financiera y administrativa en el mes de diciembre 2023, la realizan para la Universidad San Marcos optando por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública.

De la investigación se desprende el siguiente Objetivo General: “Analizar la actualización de los manuales de control interno a través de una revisión en las exigencias que posee la empresa Centro Autotal S.A en el año 2023 con la finalidad de tener un buen control del área financiera y del área administrativa”, Los siguientes Objetivos Específicos según (Valverde Solano, 2024), Revisar los manuales de control interno y los procesos del área financiera y del área administrativa. Conocer los procesos que ejecutan en control interno la empresa Centro Autotal S.A en el periodo del 2020 al 2022. Identificar los procedimientos que se realizan en el área financiera y el área administrativa

en cuanto a control interno. La metodología que se emplea es mixta, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: observación, entrevista, encuesta, y revisión documentaria se procura encontrar respuesta al problema de investigación. Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando (Valverde Solano, 2024), indican que:

“Los manuales de control interno no se encuentran actualizados, solo se tiene una hoja con procedimientos básicos, lo cual dificulta ver los procesos adecuados para cada una de las áreas a revisar, Esta conclusión va ligada al objetivo uno de la tabla de variables”

Para lo anterior (Valverde Solano, 2024), recomiendan crear los manuales de control interno para las áreas financiera y administrativa, ya que, al poseer solo una hoja con los procesos básicos, no cumple la exigencia de la empresa. (p.87)

Para finalizar, en esta investigación se diagnosticó que la propuesta de nombrar a una persona encargada de supervisar y evaluar la implementación de los manuales de procedimientos, dando un plazo determinado que puede ser de seis meses, en los cuales se dé supervisar la implementación y realizar la evaluación correspondiente.

La sexta tesis nacional consultada es la de (Alfaro & Paniagua, 2022), con el tema Auditoría de control interno en las áreas funcionales de plataforma de servicios y tesorería, en la municipalidad de Zarceró, durante el primer semestre del año 2021, la realizan para la Universidad Técnica Nacional optando por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública.

De la investigación se desprende el siguiente Objetivo General: “Evaluar el control interno en las áreas funcionales de plataforma de servicios y tesorería, mediante el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (en adelante SEVRI), identificando posibles deficiencias en los mecanismos de control interno establecidos en la Municipalidad de Zarceró, durante el primer semestre del año 2021.”, Los siguientes Objetivos Específicos según (Alfaro & Paniagua, 2022), Identificar las medidas de control interno aplicadas en las áreas funcionales de plataforma de servicios y tesorería, considerando los procedimientos de control interno establecidos en la Municipalidad de Zarceró. Contrastar la ejecución de los controles internos establecidos para las áreas funcionales seleccionadas con los procedimientos aprobados, por medio de la aplicación del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional, en la Municipalidad de Zarceró. Emitir

un informe final de auditoría, en el que se enumeren las conclusiones y recomendaciones derivados del análisis y pruebas efectuadas para la evaluación 7 de los mecanismos de control interno, en las áreas funcionales seleccionadas de la Municipalidad de Zarceró. La metodología que se emplea es mixta, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: observación, entrevista, encuesta, y revisión documentaria se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando (Alfaro & Paniagua, 2022), indican que:

“La Municipalidad de Zarceró no cuenta con medidas de control interno documentadas para el área funcional de tesorería, tampoco presenta un SCI según lo establecido en la Ley General de Control Interno, Ley 8292, en el capítulo II. Durante la investigación se logró determinar que no hay una guía de aplicación o marco orientador presentado por la institución para la aplicación del SEVRI, sistema de valoración del riesgo por áreas, el cual permite identificar el nivel de riesgo institucional y adoptar los métodos 301 necesarios a fin de analizarlo y administrarlo. Tanto el jerarca de la institución (alcalde), como el titular subordinado (director administrativo financiero), son responsables de establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional, sin embargo, se pudo concluir durante lo observado en la investigación que ellos no participan activamente en el proceso de control interno; este tema lo delegan a una comisión de control interno institucional, la cual presenta ante CRG, una matriz de SEVRI en forma periódica, como se establece en la Ley 8292 y en la directriz D-3-2005- CO-DFOE de la CGR.”

Para lo anterior (Alfaro & Paniagua, 2022), recomiendan la creación de un manual de procedimientos para el área de tesorería, de la municipalidad, debidamente aprobado por el Concejo Municipal, para disminuir la posibilidad de materialización de riesgos en los procedimientos. (p.307)

Para finalizar, en esta investigación se diagnosticó que la propuesta de establecer políticas para que, una vez creados los manuales, se realicen actualizaciones periódicas de estos y que sean aprobados por la alcaldía y 308 el Concejo Municipal, así como la revisión constante para verificar que se dé una correcta actuación de los funcionarios, respecto a lo establecido en los manuales de procedimientos.

La séptima tesis nacional consultada es la de (Díaz Salas, 2021), con el tema Análisis del sistema de control interno en función del cumplimiento de las recomendaciones emitidas en materia de control interno y la directriz 058-MP en la Junta de Protección Social en el año 2021, la realizan para la Universidad San Marcos optando por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública.

De la investigación se desprende el siguiente Objetivo General: “Analizar el Sistema de Control Interno en función del cumplimiento de las recomendaciones emitidas en materia de control interno y la directriz 058-MP en la Junta de Protección Social (JPS), dentro del marco de la Ley General de Control Interno N° 8292, con la finalidad de mejorar la gestión institucional y el cumplimiento de la normativa mencionada”, Los siguientes Objetivos Específicos según (Díaz Salas, 2021), Realizar un diagnóstico general de la situación actual del control interno en la Junta de Protección Social (JPS). Determinar el cumplimiento de la directriz 058-MP en relación con las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna de la Junta de Protección Social (JPS). Diseñar un plan de acción que le permita a la Junta de Protección Social (JPS) dar seguimiento y cumplimiento oportuno de las recomendaciones de la Auditoría Interna. La metodología que se emplea es mixta, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: observación, entrevista, encuesta, y revisión documentaria se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando (Díaz Salas, 2021), indica que:

“De acuerdo con el análisis efectuado al Sistema de Control Interno actual de la Junta de Protección Social en función del cumplimiento de las recomendaciones emitidas en esta materia y la Directriz 058-MP, se concluye que actualmente en la institución no existe un mecanismo mediante el cual se brinde un seguimiento oportuno a las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna en materia de control interno, ya que no se cuenta con políticas, reglamentos ni herramientas internas con las cuales se establezca una obligatoriedad y periodicidad a las áreas asignadas para que realicen las acciones necesarias para el cumplimiento oportuno de las recomendaciones, esto de acuerdo con la investigación efectuada en la cual se logró obtener información que evidencia la existencia de recomendaciones pendientes de cumplimiento desde el año 2014.”

Para lo anterior (Díaz Salas, 2021), recomienda establecer mecanismos y herramientas ágiles que le permita a la Administración Activa realizar un adecuado seguimiento de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna en materia de control interno, de manera que le permita lograr un

cumplimiento oportuno de éstas, tal como es el caso de manuales de procedimientos, políticas, reglamentos, entre otras herramientas que comprometa a todas las áreas involucradas al debido cumplimiento de las recomendaciones. (p.114)

Para finalizar, en esta investigación se diagnosticó que la propuesta de establecer políticas institucionales mediante las cuales se establezca la obligatoriedad de la participación de todas las dependencias de la institución en el Sistema de Control Interno, de manera que todas las áreas participen de la autoevaluación del sistema de control interno y la valoración de riesgos institucional, así como la debida implementación de los planes de acción que cada área establezca, políticas que permitan establecer sanciones a aquellas áreas que no cumplan con la normativa, de esta forma se logre alcanzar un resultado más favorable en la autoevaluación, lo cual repercutirá en una mejor gestión institucional y alcance de los objetivos.

La octava tesis nacional consultada es la de (Robles Araya, 2023), con el tema Análisis de un adecuado control interno dentro del área contable de time square travel agency S.A en los últimos 6 meses del año 2022, la realizan para la Universidad San Marcos optando por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública.

De la investigación se desprende el siguiente Objetivo General: “Evaluar el control interno de los procesos contables de Time Square Travel Agency S.A evidenciando la correcta aplicación de los procedimientos contables, mediante la revisión de los procesos involucrados de los últimos seis meses del año 2022.”, Los siguientes Objetivos Específicos según (Robles Araya, 2023), Verificar los procedimientos manuales contables que se desarrollan contra los procesos automatizados que utiliza la empresa, para poder comparar aspectos positivos y negativos. Revisar las normativas contables que se están aplicando en Time Square Travel Agency para validar su correcta aplicación, por medio de entrevista al contador de la empresa. Valorar la información sobre la calidad del desempeño del control interno en el tiempo adecuado, el diseño y la operación de los controles utilizados mediante encuestas realizadas al personal del área contable. La metodología que se emplea es mixta, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: observación, entrevista, encuesta, y revisión documentaria se procura encontrar repuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando (Robles Araya, 2023), indica que:

“La empresa Time Square Travel Agency no cuenta con un sistema de control interno fortalecido, que le permita identificar las deficiencias por las cuales está siendo atravesado el sistema contable que utiliza.”

Para lo anterior (Robles Araya, 2023), recomienda iniciar por realizar un plan de control interno, en donde el principal objetivo sea identificar las debilidades de la empresa, y del sistema contable que se utiliza, para esto se tiene un lapso de 1 mes y está dirigido a la alta gerencia. (p.84)

Para finalizar, en esta investigación se diagnosticó que la propuesta de utilizar otro sistema contable, entonces se le recomienda a la empresa que consiga negociar la manera de llegar a un acuerdo con su proveedor para gestionar un mantenimiento del sistema con más frecuencia y resultado, se sugiere que al menos una vez al mes se revise con la contadora todas las fallas presentadas en el mismo.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Según Hernández y Mendoza (2018):

Una vez planteado el problema de investigación, el siguiente paso dentro de la ruta cuantitativa consiste en sustentar teóricamente el estudio, lo que se denomina elaboración del marco teórico. Ello implica analizar y exponer de una manera organizada las teorías, investigaciones previas y los antecedentes en general que se consideren válidos y adecuados para contextualizar y orientar tu estudio (p.70)

Para Rivas (2022) el marco teórico “es una revisión y sustento de todas las investigaciones”

Para Tesis y Myers, (2021), un marco teórico “es una sección de textos escritos en el ámbito académico que recopilan, sistematiza y expone conceptos fundamentales, argumentos e ideas para el desarrollo de una investigación”

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente se plasmará el sustento teórico de la investigación exponiendo los conceptos fundamentales para la correcta comprensión de la investigación y la apreciación de los futuros lectores.

2.1 Contabilidad General

Según Mesa Velásquez, G.S, 2019 p 30:

“La contabilidad es un sistema de información mediante el cual se registra, clasifica y resume para generar informes a la gerencia, para una debida toma de decisiones y control de los recursos”

Dicho lo anterior se puede decir que la contabilidad general es la rama de la contabilidad que establece principios, normas y procedimientos generales para registrar y reportar las transacciones y hechos económicos que afectan a una entidad.

La contabilidad general se ocupa de establecer la metodología básica de la captación, medición y representación de la situación económica de una entidad (Ortiz Anaya, 2021)

Con base en las definiciones se puede argumentar una definición tal cual, indicando qué es el sistema de información que captura, mide, clasifica, registra y acumula todo lo que pasa económica y financieramente en la organización en términos de dinero mediante procedimientos técnicos específicos. Genera reportes de manera reiterada, los estados financieros son los más usados para

la toma de decisiones para inversión, o bien para que alguna entidad financiera brinde los créditos que se necesitan para el giro de la organización.

Características de la Contabilidad

La contabilidad es el sistema que se utiliza para registrar, clasificar y resumir las transacciones y eventos económicos de una organización con el fin de interpretar sus resultados. La contabilidad tiene varias características importantes que las definen como sistema de información (Horngren et al., 2019).

En primer lugar, la contabilidad genera información cuantitativa expresada en unidades monetarias. Registra todas las transacciones que representan flujos de efectivo y otras operaciones que afectan la posición financiera de la empresa, utilizando una unidad de medida común que es la moneda (Sweeney et al., 2019).

En segundo lugar, la información contable se genera de forma histórica sobre hechos económicos ocurridos en el pasado o en el presente. La contabilidad representa la historia económica de la organización por medio de los registros y estados financieros (Kimmel et al., 2019).

Otra característica es el requerimiento de pruebas objetivas y verificables. La contabilidad se basa en documentos y registros que prueban la existencia de las transacciones, esto le otorga confiabilidad a la información (Horngren et al., 2019).

Además, se deben seguir los principios de contabilidad generalmente aceptados. Estos principios establecen las normas para definir la forma correcta de identificar, medir y comunicar la información financiera (Sweeney et al., 2019). Entre los principios más importantes están el devengo, el de objetividad y verificabilidad, el de realización, entre otros.

Asimismo, la contabilidad implica la preparación y presentación de estados financieros formalizados, principalmente el Estado de Situación Financiera, el Estado de Resultados y el Estado de Flujos de Efectivo, estos resúmenes reportan la situación económica y financiera de la empresa en un momento determinado (Kimmel et al., 2019).

La información contable tiene propósitos específicos y está dirigida a los usuarios interesados en la marcha financiera de la empresa, como inversionistas, acreedores, administradores, entre otros (Horngren et al., 2019).

La contabilidad tiene varias características fundamentales que la definen como sistema de información financiera (Hornngren et al., 2010):

1. Expresión en unidades monetarias: la contabilidad cuantifica y comunica la información en términos de una unidad monetaria común, ya sea pesos, dólares, euros, etc. (Weygandt et al., 2007).
2. Carácter histórico: registra hechos económicos ocurridos en el pasado o presente de la organización. La contabilidad representa la historia financiera de la empresa (Hansen & Mowen, 2007).
3. Medición objetiva: se fundamenta en documentos y registros que prueban la existencia de las transacciones. Busca el soporte de evidencia objetiva (Guajardo & Andrade, 2008).
4. Principios de contabilidad: para definir las bases de cuantificación y presentación de la información financiera, la contabilidad aplica los principios de contabilidad generalmente aceptados (Narváez Sánchez & Narváez Ruiz, 2007).
5. Estados financieros: presenta la situación y operaciones de la empresa por medio de reportes como el Estado de Resultados, Balance General, Estado de Flujo de Efectivo, entre otros (Hornngren et al., 2010).
6. Usuarios: la información contable se direcciona a distintos usuarios interesados en la empresa, como dueños, acreedores, administradores, entre otros (Guajardo & Andrade, 2008).
7. Juicios y estimaciones: la contabilidad requiere juicios profesionales del contador y estimaciones razonables ante incertidumbre de datos (Weygandt et al., 2007).

2.2 Propósitos de la Contabilidad

Según Smith (2019), "la contabilidad es el lenguaje de los negocios", lo que implica que es la herramienta mediante la cual las organizaciones pueden comunicar su salud financiera y los resultados a las partes interesadas. Este lenguaje permite la toma de decisiones basadas en datos que proporciona una base sólida para evaluar el rendimiento financiero a lo largo del tiempo.

Según la Comisión de Normas Contables (2020), esta función es clave para mantener un historial financiero completo y preciso, que permite a las empresas tomar decisiones informadas.

Además, la contabilidad juega un papel crucial en el cumplimiento normativo y fiscal. La contabilidad garantiza que las organizaciones sigan las regulaciones contables y fiscales vigentes para evitar sanciones y problemas legales (Martínez, 2018).

La gestión financiera adecuada y el cumplimiento de las normas contables son esenciales para la transparencia y la rendición de cuentas (Smith, 2019).

El papel que juega la contabilidad a nivel empresarial es multifacético y esencial, debido a que se abarca desde el registro de transacciones hasta la facilitación en la toma de decisiones, es uno de los principales pilares para alcanzar el éxito empresarial, la transparencia, cumplimiento normativo y rendición de cuentas causan una contabilidad muy precisa y sólida.

2.3 Etapas del Proceso de Contabilidad

El proceso contable trae consigo una serie de pasos y procedimientos técnicos para registrar las transacciones de la organización en libros, de manera sistemática y rutinaria, con el fin de procesar la información financiera por medio de un sistema de cuentas.

1- Identificación de las transacciones

“La identificación de la transacción u operación económica es la primera etapa del proceso contable y consiste en reconocer y clasificar cada evento financiero que sea relevante para la contabilidad de la empresa.” (Horngren, 2019).

En esta etapa se identifica cada hecho económico que presente un movimiento eso incluye transacciones como ventas, compras, pagos, depreciaciones, entre otros. Se necesita que el Contador tenga adecuado y suficiente criterio para lograr identificar correctamente los hechos económicos.

2- Recolección de información

“La recolección de información es una etapa fundamental en el proceso contable que implica obtener los datos y documentación necesarios de las transacciones económicas realizadas por la entidad para su correcto registro.” (Hansen & Mowen, 2019).

Esta fase permite identificar, clasificar y medir sistemáticamente todos los hechos económicos que han sido realizados en un determinado periodo contable (Kimmel et al., 2019).

Entre las actividades específicas de recolección de datos en contabilidad se incluyen según Spiceland (2021, citado por Weygandt, 2019):

- 1- Revisar documentos fuente o comprobantes de las transacciones como facturas, recibos, órdenes de pago, comprobantes de pago, entre otros.
- 2- Preparar los documentos internos como órdenes de compra, memorandos, solicitudes.
- 3- Inspeccionar los bienes físicos y realizar conteos periódicos de inventarios.
- 4- Realizar confirmaciones y conciliaciones de saldos con clientes, proveedores y entidades financieras.
- 5- Hacer consultas para obtener datos de fuentes externas.
- 6- Establecer controles internos para la recolección y flujos de documentación.
- 7- La información completa, precisa y obtenida oportunamente permitirá realizar los registros contables de manera adecuada como siguiente etapa del proceso.

3- Registro de las transacciones

“El registro de las transacciones es una etapa crucial en el proceso contable que implica documentar cronológicamente todos los hechos económicos realizados por la empresa en los libros contables correspondientes.” (Weygandt, 2019).

Según Horngren et al. (2019), esta fase consiste en” anotar cada transacción comercial en el libro diario tan pronto como ocurre la operación, proporcionando fecha, cuentas involucradas, y la cantidad debitada y acreditada en cada cuenta" (p. 156).

4- Cálculo de los saldos

Fase indispensable para determinar los valores acumulados en cada cuenta contable de la empresa al final del periodo, lo que se debe hacer es totalizar la suma de los montos debitado y acreditados en cada una de las cuentas, registrados en el libro diario y mayor, esta proporciona los datos contables acumulados indispensables para conocer la situación real de la empresa económica y financieramente.

5- Preparación de Estados Financieros

La preparación de los estados financieros es el proceso de recopilar, clasificar y presentar la información financiera de la organización de una manera estructurada y coherente, entre ellos tenemos balance general, estado de resultados, estado de flujo de efectivo y el de cambios en el patrimonio neto.

2.4 Tipos de Contabilidad

La contabilidad es una disciplina indispensable en las organizaciones y abarca distintos tipos, esto dependiendo del enfoque y aplicaciones. Entre las que se pueden mencionar:

Contabilidad Financiera

Según Guajardo & Cantú (2019):

Se conforma por una serie de elementos tales como las normas de registro, criterios de contabilización, formas de presentación, etc. A este tipo de contabilidad se le conoce como contabilidad financiera, debido a que expresa en términos cuantitativos y monetarios las transacciones que realiza una entidad, así como determinados acontecimientos económicos que le afectan, con el fin de proporcionar información útil y segura a usuarios externos para la toma de decisiones. Este tipo de contabilidad es útil para acreedores, accionistas, analistas e intermediarios financieros, el público inversionista y organismos reguladores entre otros, todos usuarios externos de la información contable.

Contabilidad Fiscal

En forma similar al caso anterior, la contabilidad fiscal es un sistema de información diseñado para dar cumplimiento a las obligaciones tributarias de las organizaciones respecto de un usuario específico: el fisco. Como sabemos, a las autoridades gubernamentales les interesa contar con información financiera de las diferentes organizaciones económicas para cuantificar el monto de la utilidad que hayan obtenido como producto de sus actividades y así poder determinar la cantidad de impuestos que les corresponde pagar de acuerdo con las leyes fiscales en vigor. La contabilidad fiscal es útil sólo para las autoridades gubernamentales. Guajardo & Cantú (2019)

Contabilidad Administrativa

Todas las herramientas del subsistema de información administrativa se agrupan en la contabilidad administrativa, la cual es un sistema de información al servicio de las necesidades internas de la administración, orientado a facilitar las funciones administrativas de planeación y control, así como la toma de decisiones. Entre las aplicaciones más típicas de esta herramienta se cuentan la elaboración de presupuestos, la determinación de costos de producción y la evaluación de la

eficiencia de las diferentes áreas operativas de la organización, así como del desempeño de los distintos ejecutivos de esta. Este tipo de contabilidad es útil sólo para los usuarios internos de la organización, como directores generales, gerentes de área, jefes de departamento, entre otros. Guajardo & Cantú (2019)

2.5 Estructura de la Contabilidad

La estructura de la contabilidad se refiere a la forma en que se organizan los diferentes elementos que componen la contabilidad de una empresa. Algunos aspectos clave de la estructura contable se detallan en la siguiente tabla:

Aspectos claves	Detalle
Plan de cuentas	Es el listado de cuentas contables que utiliza la empresa para clasificar sus transacciones. Agrupa las cuentas según su naturaleza en activo, pasivo, patrimonio, ingresos y gastos.
Registros contables	Incluyen el libro diario donde se anotan cronológicamente las transacciones y el libro mayor que agrupa los movimientos.
Estados financieros	Son informes que presentan la situación financiera, desempeño y flujos de efectivo de la empresa. Los principales son el estado de situación financiera, estado de resultados y estado de flujos de efectivo.
Sistema de control interno	Comprende las políticas y procedimientos implementados para promover la eficiencia operativa, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de leyes y regulaciones.
Principios de contabilidad	son guías generales para registrar y reportar la información contable, como entidad en marcha, devengo, consistencia, entre otros

Fuente: Wild et al. (2019). Hansen & Mowen,2022. Kimmel et al.,2022)

Inventarios

Los inventarios son activos poseídos para la venta en el curso normal de las operaciones, en proceso de producción con vistas a esa venta, o en forma de materiales o suministros que serán consumidos en el proceso de producción o en la prestación de servicios. (Horngren, Sundem y Elliott, 2019).

Cuentas por pagar

Las cuentas por pagar son obligaciones de pago a proveedores u otros acreedores por bienes o servicios adquiridos a crédito en el curso normal de los negocios (Kimmel et al., 2019).

Representan deudas comerciales corrientes que se originan por la compra a crédito de mercancías, suministros y servicios relación.

Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar surgen de la venta de bienes o servicios a crédito. Son derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo (Guajardo y Andrade, 2014).

Representan importes adeudados por clientes u otros deudores como resultado de operaciones comerciales llevadas a cabo a crédito (Weygandt et al., 2019).

2.6 El Control Interno Administrativo

Para Estupiñán Gaitán (2021):

Existe un sistema de control interno, a saber, el administrativo. Este es el plan de organización adaptado por cada empresa con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, a cumplir el objetivo administrativo de:

- Mantenerse informado de la situación de la empresa
- Coordinar funciones
- Asegurarse del logro de los objetivos establecidos
- Mantener una ejecutoria eficiente
- Determinar si la empresa opera conforme las políticas establecidas

El control interno administrativo es una herramienta vital para la gestión empresarial en nuestro país, se detalla la segregación de funciones, el uso de TIC y la formación especializada para asegurar la eficacia y eficiencia de estos sistemas. La correcta implementación de estos controles no solo protege los activos de la empresa, sino que también mejora la toma de decisiones y la transparencia organizacional.

2.7 El Control Interno Contable

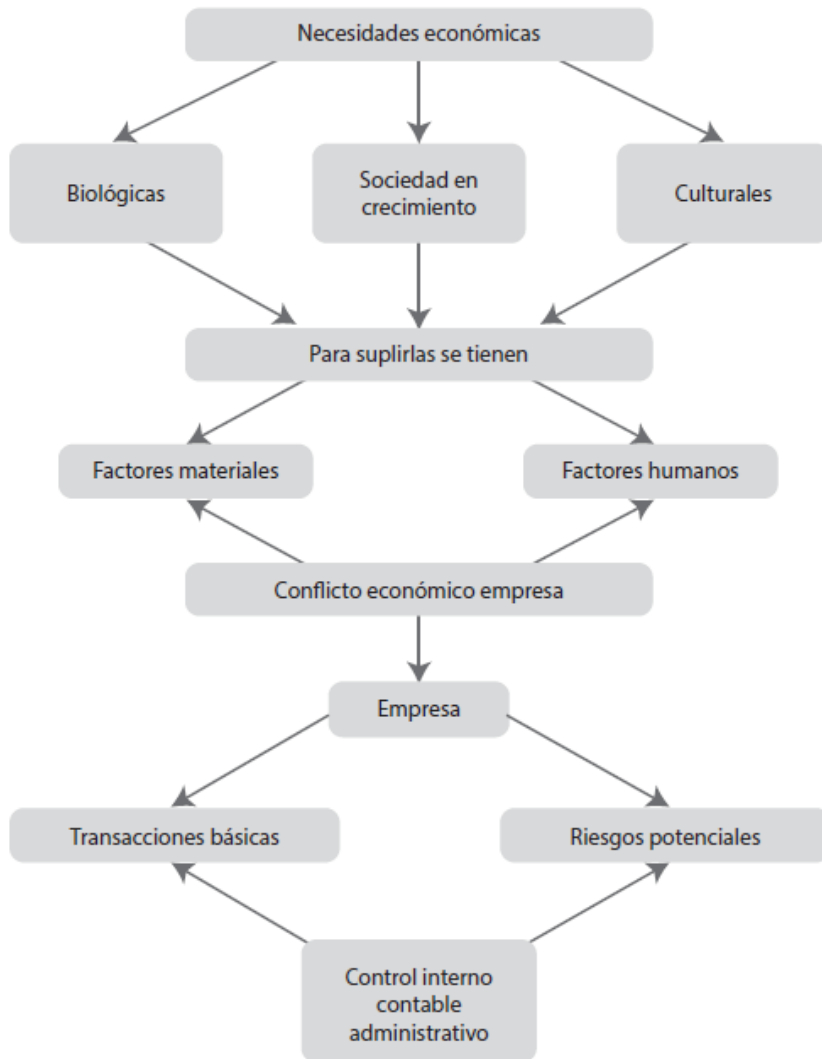
Según Estupiñán Gaitán (2021):

Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge como un instrumento, el control interno contable, con los siguientes objetivos:

- Que todas las operaciones se registren oportunamente, por el importe correcto, en las cuentas apropiadas y en el período contable en que se llevan a cabo, para permitir la preparación de los estados financieros y mantener el control contable de los activos.
- Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista esté contabilizado, y se investigue cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.
- Que las operaciones se realicen de acuerdo con las autorizaciones generales y específicas de la administración.
- Que el acceso de los activos se permita solo con autorización administrativa.

El control interno contable se refiere a los procedimientos y políticas que una empresa implementa para asegurar la exactitud y confiabilidad de sus registros contables, Según Santillana González (2020), un sistema de control interno efectivo debe incluir la segregación de funciones, la autorización adecuada de transacciones y la documentación completa y precisa de todas las operaciones.

Figura 2. La actividad económica, la empresa y su control interno



Fuente: Estupiñán Gaitán (2021)

2.8 Control Interno

Según Estupiñán Gaitán (2021):

En 1949, el Comité de Procedimientos del AICPA definió el control interno así:

El control interno abarca el plan de organización y los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas en la dirección (p. 243). Dicho esto, se define también como el conjunto de procesos, políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una razonable seguridad sobre el logro de los objetivos de una organización en relación con la eficacia y eficiencia en sus operaciones la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.

Estupiñán Gaitán enfatiza que el control interno comprende la estructura, las políticas, el plan de organización, el conjunto de métodos y procedimientos y las cualidades del personal de la empresa que aseguran que:

- a) Los activos estén debidamente protegidos
- b) Las actividades se desarrollen eficiente y eficazmente
- c) Se cumplan las políticas y directrices establecidas por la dirección de la empresa
- d) Se cumplan las disposiciones y regulaciones que, en general le aplican.
- e) Los registros contables sean fidedignos y se verifique su validez.

Según Luna Yerovi al. (2019), los sistemas de control interno son fundamentales para la eficiencia y eficacia empresarial, ya que permiten una mejor gestión de los recursos y la prevención de fraudes.

En el contexto costarricense, la Ley General de Control interno establece directrices clara para la implementación de estos sistemas en el sector público y privado, esta misma enfatiza la importancia de la auditoría interna y la supervisión continua para garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes, además el uso de tecnologías avanzadas como los sistemas de contabilidad digital, ha mejorado significativamente la capacidad de las organizaciones para mantener un control interno efectivo.

El Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica (2021) destaca que la digitalización de los procesos contables y administrativos no solo aumenta la precisión de los registros contables y administrativos no solo aumenta la precisión de los registros, sino que también facilita la detección temprana de errores y fraudes. Esta modernización es crucial para mantener la competitividad y la transparencia en un entorno empresarial cada vez más complejo.

Desde otra perspectiva Barreres (2020) indica que,

Según el diccionario de la Real Academia Española, control significa comprobación, inspección fiscalización e intervención. Por lo consiguiente el control lleva consigo la idea de inspeccionar, vigilar, intervenir, revisar y verificar, un hecho con una realidad que debe suceder como por ejemplo el cumplimiento de una norma.

El control es un proceso, es decir un medio para lograr un fin y no un fin en si mismo, que aporta un grado de seguridad razonable, aunque no total, en relación con los objetivos fijados (p.27).

Además Estupiñán señala:

Es importante diferenciar los conceptos, ya que muchas personas confunden sistema de control con el control interno, es ahí donde podemos definir control interno como un término genérico que abarca quien lo realiza y sistema de control como el procedimiento o forma de ejecutar el control interno (Estupiñán, 2021, p.61)

2.9 Origen y Evolución del Control Interno

Toda teoría debe tener un principio, así como en la evolución con el paso del tiempo con relación al control interno algunos autores mencionan:

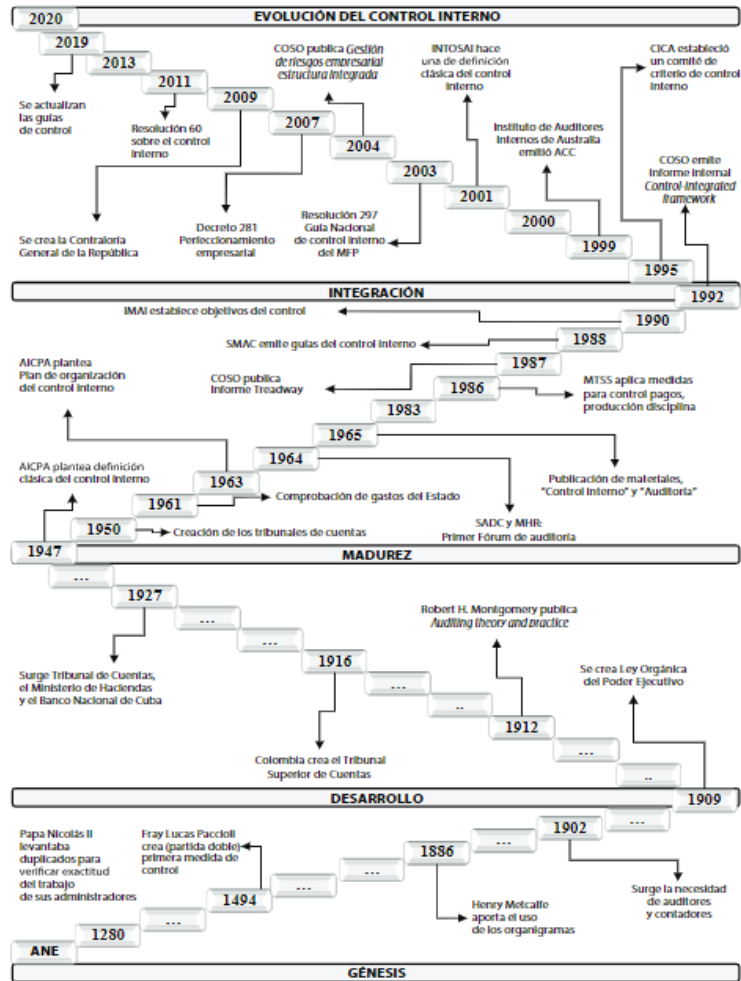
El control interno es tan viejo como la contabilidad, ya que desde su surgimiento ha estado en constante evolución y en busca de nuevas mejoras. Se considera que ha transitado por cuatro etapas como se observa en la figura 1. La primera etapa, llamada génesis es donde aparecen los primeros registros para controlar las operaciones de los negocios, los cuales datan de 1280, donde el papa Nicolás II levanta duplicados para verificar la exactitud del trabajo de sus administradores (Morales et al..2015 como citado en Vega et., 2021).

En 1902, por el aumento de las producciones, aparecieron hechos como el incremento de personas que participaban y como consecuencia se comenzó a delegar funciones; surgió entonces la necesidad de auditores y contadores, esto da paso a la segunda etapa conocida como cambios donde se comienza a hablar del control interno, definido como un conjunto de medidas o procedimientos establecidos por las organizaciones con el propósito principal de prevenir fraudes y evitar errores del personal (Vega & Marrero, 2021, p. 214)

La tercera etapa, de desarrollo, es donde se amplían los objetivos del control interno debido al ambiente competitivo y hostil que tenían que enfrentar las empresas para continuar su camino hacia sus metas de rentabilidad y de cumplimiento de su misión, así como minimizar impactos negativos. Un cambio en la evolución del control interno fue marcado por la revelación de los informes del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas, COSO (COSO, 1992, Vega et al., 2021)

Cuba hizo sus aportes a partir de la etapa de cambio al desarrollar nuevas medidas, publicar materiales y realizar mesas de discusión, de manera tal que en la etapa de integración se reporta un incremento de las actividades de control mediante la publicación de guías, así como la emisión de resoluciones para aplicar el control interno a nivel de las organizaciones. Vega & Marrero, 2021, p.216)

Figura 1
Evolución histórica del control interno



Fuente: Vega & Marrero (2021, p.215)

2.10 Importancia del Control Interno

La implementación de un sistema de control interno robusto es crucial para la prevención de fraudes y errores, así como para la mejora de la eficiencia operativa. Santillana Gonzales (2020), destaca que un control interno adecuado permite a las empresas minimizar riesgos y asegurar que todas sus transacciones sean registradas y autorizadas correctamente.

Además, el control interno contribuye a la transparencia y rendición de cuentas, aspectos fundamentales en el contexto costarricense.

Para Acosta (2020), la importancia del control interno radica en:

1. Ayuda a aumentar el nivel de percepción del riesgo de la empresa, tanto interno como externo.
2. Permite mitigar fraudes y errores que atentan contra el activo y patrimonio de la empresa previendo la pérdida de recursos, así como su imagen.
3. Permite el fortalecimiento de las empresas y la impulsa a conseguir sus objetivos.
4. Ayuda a mejorar la ética de los trabajadores.
5. Facilita la emisión de reportes, así como la toma de decisiones.
6. Una empresa con el adecuado sistema de control interno genera mayor confianza en los inversionistas.
7. Permite mayor seguimiento de los procesos o cuentas contables, como lo es el caso de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar.
8. Genera mayor eficacia y eficiencia en los procesos así como el mayor aprovechamiento de los recursos.

Mencionado lo anterior, el control interno brinda una seguridad, que a su vez genera confianza en la organización, lo anterior genera la eficacia y eficiencia en los diferentes procesos donde se esté implementando, teniendo en cuenta que la proporcionará información veraz y confiable.

2.11 Objetivos del Control Interno

Para Estupiñán (2021, p. 29), el control interno tiene como objetivos básicos:

1. Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
2. Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
3. Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
4. Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

De lo anterior se busca que la empresa vaya buscando siempre mejorar sus procesos, para así administrar y proteger la organización de riesgos que puedan existir y así poder trabajar de forma ordenada para cumplir los objetivos propuestos.

2.12 Componentes del Control Interno

El control interno está conformado por 5 componentes los cuales se relacionan de forma directa entre sí.



Fuente: Estupiñán (2021, p.39).

Componentes	Detalle
Ambiente de control	Base de los demás componentes de control. Su finalidad es inculcar, en el personal, valores éticos tales como, integridad, competencia, autoridad y responsabilidad.
Evaluación de riesgos	Identificación y análisis de los riesgos relevantes para lograr los objetivos y metas de la organización, la gerencia debe tomar acciones para combatir tales riesgos.
Actividades de control	Políticas o procedimientos cuyo fin es

	garantizar el cumplimiento de las directrices de la gerencia, Incluyen aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, recomendaciones, revisiones del desempeño, seguridad de los activos y segregación de obligaciones.
Información y comunicación	Flujo de información tanto interna como externa que permite ejecutar las medidas de control exitosa y oportunamente. Incluye desde las instrucciones sobre las responsabilidades de cada miembro de la organización hasta los hallazgos para enfocar las medidas a tomar desde la gerencia.
Monitoreo	Actividades ejercidas por la gerencia, con la finalidad de evaluar el desempeño del sistema de control establecido en la organización.

Fuente: Estupiñán (2021, p. 39)

2.13 Principios para la elaboración de un Sistema de Control Interno

En el artículo #8 de la Ley de Control Interno N 8292 Sistema de Control Interno se define como “La serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar la seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

Principios (Entorno de control)
1- Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos
2- Ejerce responsabilidad de supervisión
3- Establece estructura, autoridad y responsabilidad
4- Demuestra compromiso para la competencia
5- Hace cumplir con la responsabilidad

Fuente: Elaboración Propia

Principios (Evaluación de Riesgos)
6- Especifica objetivos relevantes
7- Identifica y analiza los riesgos
8- Evalúa el riesgo de fraude
9- Identifica y analiza cambios importantes

Fuente: Elaboración Propia

Principios (Actividades de Control)
10- Selecciona y desarrolla actividades de control
11- Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología
12- Se implementa a través de políticas y procedimientos
13- Usa información relevante

Fuente: Elaboración Propia

Principios (Sistemas de información)
14- Comunica Internamente
15- Comunica Externamente

Fuente: Elaboración Propia

Principios (Supervisión del sistema de control – Monitoreo)
16- Conduce evaluaciones continuas y-o independientes
17- Evalúa y comunica deficiencias

Fuente: Elaboración Propia

2.14 Elementos de Control Interno

Los elementos permiten mediante distintos factores un mejor control de la organización, permite que la organización cumpla sus objetivos estratégicos propuestos en la planeación estratégica, esto se va a controlar de una forma correcta contribuyendo a que la empresa tenga resultados satisfactorios.

Según Estupiñán (2021), se conceptualizan los elementos del control de la siguiente manera:

“El elemento de organización es un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que defina las líneas de autoridad y responsabilidad tanto para las unidades de la organización como para los empleados, y que segregue las funciones de registro y custodia”

Organización		Sistemas y procedimientos	
1. Dirección.		1. Manuales de procedimientos.	
2. Asignación de Responsabilidades.		2. Sistemas.	
3. Segregación de deberes.		3. Formas.	
4. Coordinación.		4. Informes.	
Personal		Supervisión	
1. Selección.		1. Interna.	
2. Capacitación.		2. Externa.	
3. Eficiencia.		3. Autocontrol.	
4. Moralidad.			
5. Retribución.			

Fuente: Estupiñán (2021, p.30)

Dentro de los elementos de supervisión, son una forma muy efectiva medida de auditoría independiente, hasta donde fuese factible, de las operaciones, procesos, administrativo y logística.

2.15 Requisitos del Control Interno

Según la Ley General de Control Interno N° 8292 de Costa Rica, los requisitos que se debe cumplir según el manual de normas de control interno son:

- a) Establecer la política, organización y procedimientos de control interno que serán utilizados.
- b) Definir las áreas, funciones y procesos claves de la gestión institucional que estarán sujetas a control.

- c) Determinar las normas básicas de control interno relativas a aspectos como: autorización y aprobación de procesos, registro y documentación, verificación y conciliaciones, revisión de procesos y acción.
- d) Establecer las medidas de garantía razonable de cumplimiento, eficiencia y calidad en las operaciones.
- e) Especificar los requisitos funcionales y de conducta del personal responsable de los procesos de control.
- f) Definir las actividades de prevención y monitoreo permanente para detectar debilidades del control.
- g) Especificar los requisitos funcionales y de conducta del personal responsable de los procesos.
- h) Determinar los mecanismos para el suministro de la información y comunicación interna para el seguimiento del sistema.
- i) Establecer los lineamientos para la autoevaluación periódica del sistema de control interno institucional (Contraloría General de la República, s.f).

2.16 Características del Control Interno

Según Estupiñán (2021), las características del control interno son:

- a) Permite aplicar el control interno a cualquier sector de cualquier tipo o tamaño de empresa.
- b) Presenta un enfoque basado en principios, que proporcionan flexibilidad, aplicables a nivel de entidad, operativo y funcional, lo cual permite, además, la aplicación del criterio profesional al diseñar, implementar y desarrollar el control interno.
- c) Considera los componentes y principios existentes, su funcionamiento e interacción.
- d) Proporciona un método para identificar y analizar los riesgos, dentro de unos niveles aceptables y con un mayor enfoque en las medidas de antifraude.
- e) Constituye una oportunidad para ampliar el alcance del control interno más allá de la información financiera. A otras formas de presentación de la información operaciones y objetivos de cumplimiento.

- f) Es una oportunidad para eliminar controles ineficientes, redundantes o inefectivos que proporcionan un valor mínimo en la reducción de riesgos para lograr los objetivos de la entidad,
- g) Brinda mayor confianza en la supervisión efectuada por el Consejo sobre los sistemas de control interno.
- h) Ofrece mayor confianza respecto al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- i) Genera mayor confianza respecto en la capacidad de la entidad para identificar, analizar y responder a los riesgos y a los cambios producidos en el entorno operativo y de negocios.
- j) Permite lograr una mayor comprensión de la necesidad de un sistema de control interno efectivo.
- k) Ilustra la necesidad de aplicar un criterio profesional oportuno en la dirección para eliminar controles no efectivos, redundantes o ineficientes. (pp. 63-64)

2.17 Propósito del control interno

Según Cruz & García (2019), indica que el propósito de control interno es garantizar que las organizaciones logren sus objetivos de manera eficiente, confiado y conforme a las normativas vigentes, diversos autores mencionan que el control interno abarca un conjunto de políticas y procedimientos destinados a prevenir errores, fraudes y garantizar la exactitud de información financiera. Además, este sistema permite a las empresas mantener un funcionamiento adecuado mediante la identificación y mitigación de riesgos que pueden afectar su operación y sostenibilidad Méndez (2020)

Un control interno efectivo incluye un conjunto de políticas, procedimientos y actividades interrelacionadas que aseguran la supervisión constante de los sistemas de información y de operación de la entidad, Cruz & García (2019).

2.18 Ventajas y Desventajas del Control Interno

Ventajas	Desventajas
Un sistema de control interno correctamente diseñado y ejecutado aumenta la eficacia y eficiencia de los procesos de la organización.	No existe una forma infalible de garantizar que los empleados no anulen los controles, ya que el comportamiento humano es un elemento imprevisible en el proceso de control interno.
Logra que los procesos sean más transparentes para los departamentos de la empresa que los aplique.	El control interno mal planificado o aplicado incorrectamente por parte de la empresa, genera que los empleados puedan sentirse frustrados o apáticos a la hora de aplicarlos.
Cuando existe un equilibrio entre brindar transparencia y fomentar la eficiencia y eficacia, se protege a los empleados de acusaciones de irregularidades o malversaciones de fondos no ocasionados por estos.	Si la empresa implementa controles demasiado rígidos, puede impedir la flexibilidad de los procesos, limitando la operatividad que se necesita para lograr la eficiencia y eficacia que se necesita en el ámbito competitivo. (Historias de empresas, s.f)
Permiten estandarización en los procesos, ayudando a cubrir el personal con otro en casi de ausencia del titular del puesto.	Costo/beneficio: El costo de implementación el cual va en función de las necesidades de la empresa puede ser un factor determinante, es por ello por lo que se debe analizar cuáles son los riesgos de dejar de lado el objetivo de poder aplicar controles a todos aquellos identificados inicialmente.

Fuente: Historias de empresas, (s.f.)

2.19 El Sistema de Control Interno como herramienta para la Gestión de Riesgo

Según Méndez (2020):

Este proceso implica la implementación de medidas preventivas y correctivas que reduzcan tanto la probabilidad de ocurrencia de un evento negativo como el impacto que este podría tener en la organización.

Dicho lo anterior se entiende que el sistema de control interno es la herramienta clave que permite detectar aquellos riesgos relevantes para el cumplimiento de las metas propuestas y la forma de eliminar las amenazas que podrían afectar en el entorno de la organización.

La gestión de riesgos permite a la empresa anticiparse a problemas potenciales y reaccionar de manera oportuna, asegurando que los recursos se utilicen de manera eficiente y que los objetivos organizacionales puedan alcanzarse a pesar de la incertidumbre inherente al entorno empresarial.

2.20 Clasificación del Control Interno

Según Cruz & García (2019), esta clasificación permite que las organizaciones adopten un enfoque integral en la mitigación de riesgos y en la mejora de procesos.

Para Estupiñán (2021), se describen de la siguiente manera:

- a) **Controles Internos Preventivos:** También denominados “de antes” son lo que se usan para una adecuada supervisión de los recursos económicos y materiales o insumos, con el fin de asegurarse de que cumplen con los propósitos preestablecidos, los cuales evitan costos de corrección o reproceso, evitan o predicen problemas potenciales antes de que aparezcan para hacer los ajustes oportunamente.
- b) **Controles Internos de Detección:** sirven para identificar errores que no fueron detectados por los controles preventivos y se logran mediante el análisis de las conciliaciones de cuentas, recuentos de inventarios, registro de activos y de desempeño, técnicas automatizadas, análisis de variaciones, cumplimiento de las obligaciones fiscales, etc.
- c) **Controles Internos Correctivos:** son la toma de acciones para prevenir eventos negativos, son fundamentales para la toma de decisión de la Alta Gerencia y opciones de asumir, eliminar o mitigar errores o riesgos de cada uno de ellos. Son igualmente acciones y procedimientos que puedan requerir reformulación o solución (pp. 46-47).

2.21 Fases de la implementación de un Sistema de Control Interno

El correcto funcionamiento del sistema de control interno se determina no únicamente en su contenido, sino también en determinar el paso a paso para asegurar un procedimiento correcto, dado esto la creación de un sistema de control interno debe cumplir con las siguientes fases:

Fase.	Descripción.
I-Planificación:	Comprende un diagnóstico preliminar del sistema actual de control interno que posea la empresa (en caso de contar con uno), en el cual se analizan las deficiencias actuales y se elabora un plan de trabajo con el fin de eliminar o reducir las deficiencias encontradas. Para esta fase es importante contar con el compromiso de las empleados y administración, con el fin de poder detectar de forma correcta, así como el acuerdo en cuanto al plan de ejecución o trabajo.
II-Ejecución:	Comprende el cierre de las brechas o deficiencias encontradas, mediante lo cual se ejecutan las medidas tomadas para el cierre de estas detectadas en el diagnóstico inicial, en esta fase el equipo de trabajo aplica las medidas tomadas.
III-Fase de Evaluación:	En esta fase se generan los reportes de evaluación, así como se da la mejora continua. La evaluación debe darse acorde a las necesidades de la empresa para cumplimiento de los objetivos propuestos, con el fin de determinar con la mayor certeza que los procedimientos y mecanismos establecidos se desarrollen de forma adecuada. En caso de detectarse desviaciones o incumplimientos, se tomarán las medidas para corregirlas y poder reorientar el cumplimiento del objetivo proyectado.

Fuente: Urbizagástegui & Asociados, (s.f.).

2.22 Cumplimiento de Control Interno

Según Cruz & García (2019), el cumplimiento del control interno asegura que las organizaciones operen dentro de un marco legal y regulatorio adecuado, lo que minimiza el riesgo de sanciones y problemas legales.

Este trabajo está desarrollado bajo la propuesta del Modelo COSO, y de la aplicación de la Ley General de Control Interno (Ley N° 8292), dicha Ley publicada en La Gaceta N° 169 del 4 de Setiembre del 2002 y establece:

Artículo 1: Contenido y ámbito de aplicación. Esta Ley establece los criterios mínimos que deberán observar la Contraloría General de la República y los entes u órganos sujetos a su fiscalización, en el establecimiento, funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación de sus sistemas de control interno. (Contraloría General de la República, s.f.)

2.23 Planeación estratégica de un Sistema de Control Interno

Según Méndez (2020), este proceso implica la identificación de riesgos y la definición de medidas de control que permitan minimizar el impacto de dichos riesgos en la consecución de los objetivos empresariales.

Según COSO (2013), “la planeación estratégica del sistema de control interno establece los fundamentos para un control interno efectivo” (p. 50), es un proceso integral que busca fortalecer los controles de la organización, alineándolos con sus objetivos y garantizando su adaptabilidad y eficacia a largo plazo.

Ventajas	Limitaciones o desventajas
Alineación estratégica: Permite diseñar controles e identificar riesgos asociados directamente con el logro de los objetivos estratégicos de la organización.	Alta inversión inicial: Requiere importante dedicación de tiempo y recursos para su diseño e implementación.
Enfoque hacia riesgos críticos: Facilita la identificación y análisis de los riesgos de mayor impacto potencial, así como la determinación de controles efectivos para mitigarlos.	Mantenimiento constante: El plan debe ser revisado y actualizado de manera periódica ante cambios internos y externos.
Optimización de recursos: Promueve la implementación.	Calidad de información: La efectividad del plan depende de la integridad, exactitud y actualidad de la información sobre riesgos.
Visión integrada: Considera la interrelación e impactos cruzados de riesgos en toda la organización, así como la integración de controles.	Resistencia al cambio: Puede generar resistencia en ciertas áreas al promover cambios en procesos y controles existentes.
Ventaja competitiva: Puede mejorar la eficiencia, calidad y reputación, brindando una ventaja diferenciadora.	Exceso de confianza: No garantiza por sí solo el logro de objetivos requiere monitoreo y supervisión constante.
Cultura proactiva: Crea conciencia organizacional sobre la importancia de la gestión integral de riesgos y controles.	Competencias del personal: Se requiere personal capacitado en todos los niveles para su adecuada implementación.

Fuente: COSO (2013, p. 50)

2.24 Pasos para la planificación estratégica de un Sistema de Control Interno

Pasos	Detalle
Establecer el contexto estratégico:	Revisar la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y factores críticos de éxito de la organización. Esto sirve de base para alinear el Sistema de Control.
Identificar riesgos:	Realizar una evaluación de riesgos potenciales basada en los objetivos estratégicos y factores críticos de éxito. Analizar probabilidad e impacto.
Evaluar controles existentes:	Revisar la efectividad de los controles actuales para mitigar los riesgos identificados.
Establecer objetivos de control:	Definir objetivos específicos de control interno para administrar los riesgos de acuerdo con la tolerancia.
Diseñar controles:	Establecer políticas, procedimientos, tecnologías y otras actividades de control requeridas para cumplir los objetivos de mitigación.
Implementar controles:	Asignar responsabilidades, establecer cronogramas y proporciones.
Supervisar y evaluar:	Realizar actividades continuas de monitoreo, pruebas y auditorías para asegurar la eficacia y eficiencia de los controles.
Actualizar el plan:	Revisar periódicamente el plan ante cambios internos y externos y realizar los ajustes.

Fuente: COSO (2013)

2.25 Modelo de la planeación estratégica de un Sistema de Control Interno

Se refiere al proceso de definir los objetivos, identificar riesgos, establecer controles y monitorear su efectividad, alineados con la estrategia de la organización.

2.26 Modelo COSO

Según COSO (2013), define control Interno como “proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos” (p.3).

El Modelo COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), es un marco referencial desarrollado en 1992 para facilitar el diseño, implementación y evaluación de un sistema de control interno. Este modelo es la base para la gran mayoría de las organizaciones para gestionar los riesgos y mejorar su operación.

2.27 Manuales de políticas y procedimientos

Un manual de políticas y procedimiento es aquel que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización. En este se deben contestar las preguntas acerca de los que se hace (políticas) y como (procedimientos) administra el área, departamento, dirección, gerencia u organización, ya para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido (este control incluye la determinación de las necesidades del cliente y la entrega del producto o realización del servicio, evaluando el nivel de servicio posventa) Grupo Albe (2023)

Según Jiménez (2022) indica:

“Las políticas se pueden considerar como las reglas o leyes que una organización debe cumplir, mientras que los procedimientos definen los pasos específicos sobre como hacer cumplir, cumplir e implementar esas políticas o pasos a seguir para lograr algo”

2.28 Características de Manuales de Políticas y Procedimientos

- 1. Claridad y precisión:** Los manuales deber ser claros y precisos para evitar malentendidos en su interpretación y aplicación.

2. **Estructura Organizada:** Una estructura bien organizada facilita la navegación y comprensión del manual. Esto incluye secciones claramente definidas para políticas, procedimientos y responsabilidades.
3. **Actualización Periódica:** Los manuales deben ser revisados y actualizados regularmente para reflejar cambios en la normativa, procedimientos internos y mejores prácticas.
4. **Asignación clara de responsabilidades:** Es fundamental que los manuales especifiquen claramente las responsabilidades de cada puesto o departamento en relación con las políticas y procedimientos descritos.
5. **Cumplimiento normativo:** Los manuales deben alinearse con las normativas y regulaciones aplicables como las normas *ISO 9000*, *ISO1400*, y otras relevantes para la industria.
6. **Incorporación de controles internos:** Deben incluir controles internos que ayuden a minimizar riesgos empresariales, tanto internos como externos, esto puede incluir procedimientos de autorización, segregación de funciones y las medidas de seguridad.
7. **Documentación de procesos:** Los manuales deben documentar detalladamente los procesos operativos incluyendo diagramas de flujo cuando sea necesario.

2.29 Riesgo

Según el informe COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), 2013, el riesgo se define como:

“Riesgo es el impacto y la probabilidad de que una amenaza (o de una serie de eventos/ amenazas) puedan afectar de manera adversa la consecución de los objetivos”.

Según lo anterior se puede determinar dos componentes claves los cuales según COSO:

1. Probabilidad de la ocurrencia: Esta hace referencia a la posibilidad de que una amenaza determinada efectivamente se materialice. Es decir, qué tan factible es que ese evento adverso suceda. Esta probabilidad puede categorizarse de forma cuantitativa (porcentajes) o cualitativa (alta, media, baja).

2. Impacto sobre objetivos: Considera las consecuencias y daños potenciales de esa amenaza en caso de concretarse. Destaca que el impacto debe evaluarse en relación con el logro de los objetivos estratégicos, operativos y de reporte de la organización. El impacto también puede ser cuantitativo (pérdidas monetarias) o cualitativo (daño reputacional).
3. Por lo que una amenaza significa que combina la probabilidad de que se materialice las consecuencias en la organización. Es por ello por lo que la gestión de riesgo requiere analizar tanto la dimensión de la probabilidad como el impacto.

Ante las anteriores posibles amenazas se debe aplicar la gestión del riesgo la cual según Tamayo (2020), se define como:

Una rama del conocimiento que utiliza las diversas técnicas de otras ramas de la ciencia, mediante la integración articulada por los principios, conceptos y herramientas de la gestión de procesos; con el fin de manejar los riesgos que se pueden manifestar en el contexto interno y externo donde se desarrolla el complejo sistema de relaciones y procesos.

“El proceso de planear, organizar, dirigir, y controlar los recursos y las actividades de una organización para realizar los objetivos de la organización al mínimo costo posible”. (Heads, 1990, según cita Tamayo, et al. 2020).

Otro punto de vista reconoce que la Gestión Empresarial es “un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñado para determinar y lograr los objetivos manifestados, mediante el uso de seres humanos y otros recursos”. (Chiavenato, citado por Moranz, 2006, según cita Tamayo, et al. 2020).

2.30 Tipos de Riesgos

2.31 Riesgo Inherente

Según Rodríguez (2014), con relación al riesgo inherente indica que,

Es el riesgo intrínseco de cada actividad, sin tener en cuenta los controles que de éste se hagan a su interior. Este riesgo surge de la exposición que se tenga a la actividad en particular y de la probabilidad de un choque negativo afecta la rentabilidad y el capital de la compañía.

2.32 Riesgo de control

El riesgo de control es la posible incorrección en una afirmación sobre una transacción, saldo de cuenta o divulgación; que podrían ser materiales, ya sea individualmente o en conjunto con otras incorrecciones, que la información interna proceso de control no detectará, evitará y corregirá a tiempo (Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) y las Normas Internacionales de Auditoría (ISA), (s.f.), según cita Muntasir Minhaz, 2016).

Teniendo en cuenta lo anterior se pueden realizar afirmaciones ante la posibilidad de que existan errores o inconsistencias en la información financiera, operativa o de gestión empresarial, que no sean detectadas o indicadas de forma oportuna en los controles internos de la organización, los mismos buscan garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información que se genera en el proceso de la empresa.

2.33 Riesgo de Detección

Según las Normas Internacionales de Auditoría, el riesgo de detección se define como “el riesgo de que los procedimientos realizados por el auditor para reducir auditoría riesgo a un nivel aceptablemente bajo no detectará una incorrección que exista y que pueda ser material, ya sea individualmente o cuando se agregue a otras incorrecciones.” (según cita, Muntasir Minhaz, 2016)

Capítulo III. Marco Metodológico

Según Rivas (2022),

“el marco metodológico es una descripción detallada del proceso de investigación utilizando en un escrito para respaldar aquellos hallazgos o resultados obtenidos de forma propia o por otros autores”

El presente capítulo se encuentra el marco metodológico en esta sección del trabajo se presentan los métodos tanto teóricos como prácticos que se utilizan para el estudio del análisis planteado, esto según cada objetivo propuesto desde el inicio del trabajo, así el cual según los instrumentos arrojará un resultado si es proceso de control interno de la empresa lo están realizando de una forma eficiente.

Para poder lograr el enfoque del concepto anterior es importante una estructura que permita abarcar los métodos teóricos prácticos para así poder lograr el alcance deseado, es por ello por lo que, para el desarrollo de este capítulo se incluye:

1. El enfoque de investigación se detalla el utilizado para la investigación.
2. Tipos de investigación, se detalla el énfasis determinado para la investigación.
3. Método de la investigación, se presentará el método que mejor se adapta para realizar la presente investigación.
4. Diseño de la investigación, en el cual existen dos tipos detallados más adelante, ampliando sobre el cual se desarrolla la investigación.
5. Sujetos y fuentes de información, en este apartado en los sujetos se detalla la población, así como el tipo, tamaño y selección de la muestra utilizada, adicionalmente las fuentes que se utilizaron, las cuales puede ser primarias, secundarias o terciarias.

6. Instrumentos y técnicas utilizadas para la recolección de datos, es importante conocer la forma por medio de la cual se recolecta la información, lo cual se detalla, para así conocer cómo se logra la recolección de los datos utilizados.
7. Variables de la investigación, es esencial conocer la definición conceptual, operativa e instrumental de cada una de las variables, las cuales se detallan en este punto.
8. Cuadro de variables, conformado por una tabla en la cual para cada uno de los objetivos específicos se identifica y detalla la variable de estudio.

3.1 Referente

3.2 Información de la empresa

3.3 Historia General

Empresa fundada en 1849 en Estados Unidos por dos primos inmigrantes alemanes. Su primer producto fue para combatir ciertos tipos de parásitos. Gracias al éxito que tuvo pudo expandir su línea de productos químicos y preparaciones médicas, incluyendo el Bórax, el alcanfor y el yodo.

En 1880, esta empresa comenzó a fabricar ácido cítrico, que se convirtió en su producto más importante. Durante la Segunda Guerra Mundial, la misma fue la pionera en la producción a gran escala de penicilina, lo que marcó un punto de inflexión en la historia de la medicina. En 1950, lanzaron la terramicina, el primer producto que llegó al público bajo el nombre de esta empresa tan importante en el campo farmacéutico.

En 1998, se lanzó al mercado el producto top de esta empresa resultando el más conocido a nivel mundial por su función, la empresa a lo largo de los años ha realizado diversas funciones y adquisiciones, consolidándose como líder en la industria farmacéutica a nivel mundial.

Nombre de la empresa: Empresa Farmacéutica líder a nivel global

Misión: La búsqueda incesante de avances científicos y medicamentos revolucionarios que crearán un mundo más saludable para todos desarrollando innovaciones que cambien la vida de los pacientes, aplicando la ciencia y sus recursos globales para brindar terapias que ayudan a extender y mejorar sustancialmente la vida de las personas en todas sus etapas.

Visión: Ser la compañía biofarmacéutica líder que innova cada día para hacer del mundo un lugar más saludable enfocándose en establecer estándares de calidad, seguridad y valor en el

descubrimiento, desarrollo y manufactura de sus medicamentos seguros eficaces y asequibles, se compromete a mejorar la salud global mediante la colaboración y el uso de tecnologías digitales.

3.4 Enfoque de Investigación

Se presenta el enfoque de la investigación y el marco metodológico utilizado, el mismo indicará la ruta por seguir para el proceso investigativo y así poder cumplir con los objetivos propuestos, Según Hernández y Mendoza (2018), los enfoques se definen como “rutas posibles para resolver problemas de investigación” (p. 37).

El problema de esta investigación está basado en la eficiencia del control interno de la compañía siendo una de las principales farmacéuticas a nivel mundial, se debe tener un sistema de control interno robusto en las cuentas por cobrar para asegurar que se están respetando las distintas normativas y procedimientos que tiene la organización, esto permitiendo que se tenga la certeza de la disminución de los distintos tipos de riesgos, así como el correcto seguimiento de la normativa empresarial.

3.5 Enfoque Metodológico

Es importante la selección de un correcto enfoque para la investigación ya que esto radica en el resultado final, ya que el mismo no puede ser seleccionado de forma aleatoria, sino que se debe tomar en cuenta el tema que se desarrollará y el problema planteado, esto permitiendo abarcar de una manera correcta el objeto de estudio, obteniendo de esta forma información más precisa y correcta.

La elección correcta permite aplicar las pruebas adecuadas, establecer la forma en que se van a recolectar los datos y obtener resultados veraces (Tesis masters, 2020).

Dentro de los enfoques se pueden encontrar:

3.6 Enfoque Cualitativo

Según Barrantes Echeverría (2021), la investigación cualitativa postula una concepción fenomenológica inductiva orientada al proceso. (p. 95), el mismo indica que “requiere de un profundo entendimiento del comportamiento humano y las razones que lo gobiernan”

Permite alcanzar información de carácter subjetivo mediante un análisis sistemático, esto a partir de ideas y opiniones sobre asuntos específicos, por medio de un análisis no estadístico para posteriormente de una manera subjetiva, pero también lógica y fundamentada sean interpretados.

3.7 Características del Enfoque Cualitativo

- Defiende el uso de los enfoques cualitativos, con el uso de técnicas de comprensión personal, de sentido común e introspección.
- Es usado esencialmente en el estudio de grupos pequeños
- Posee una concepción fenomenológica
- Está interesado en comprender la conducta humana desde el propio marco de referencia de quien actúa.
- Considera estudio de casos, etnografía, entrevistas en profundo y observación participativa entre otros.
- Tiende a emplear conceptos que capten el significado de los acontecimientos.
- Tiene su origen en los trabajos de antropología social y sociología.
- Ha sido desarrollado para la tarea de describir fenómenos sociales.
- Observación naturalista y sin control.
- Subjetivo.
- Perspectiva desde adentro.
- Orientado al proceso.
- Válido: datos reales y profundos.
- Estudio de casos aislados.
- Asume una realidad dinámica.
- La finalidad de la investigación es el descubrimiento.
- El diseño de la investigación es emergente

Fuente: Barrantes Echeverría (2021)

3.8 Enfoque Cuantitativo

Según Barrantes Echeverría asume una concepción global positivista, hipotética-deductiva, objetiva, particularista y orientada a los resultados. Se desarrolla más directamente en la tarea de verificar y comprobar teorías por medio de estudios muestrales representativos. Aplica las encuestas y medidas objetivas, utilizando instrumentos sometidos a pruebas de validación y confiabilidad.

Este tipo de enfoque permite obtener un juicio muy específico y comprobable del tema de estudio. Existen diferentes tipos de herramientas que facilitan el análisis de los números y estadísticas, por lo que para desarrollar este enfoque no hace falta ser matemático.

3.9 Características del Enfoque Cuantitativo

- Defiende el uso de los enfoques cuantitativos, con el uso de técnicas de contar, medir y de razonamiento abstracto.
- Tiene mayor aplicación a sistemas sociales medios y globales, y a grupos o categorías de personas dentro de ellos.
- Posee una concepción global positivista.
- Busca las causas de los fenómenos sociales, prestando escasa atención a los estados subjetivos de los individuos.
- Se refiere a las técnicas experimentales, aleatorias, cuasi experimentales, cuestionarios, análisis estadísticos multivariados, estudios de muestras entre otros.
- Emplea un modelo cerrado de razonamiento lógico-deductivo, desde la teoría a las preposiciones.
- Procede de las ciencias naturales y, especialmente, de las ciencias agronómicas.
- Ha sido desarrollado más directamente para la tarea de verificar y confirmar teorías.
- Medición penetrante y controlada.
- Objetivo.
- Fiable: datos sólidos y repetibles.
- Estudios de casos múltiples.
- Asume una realidad estable.
- La finalidad de la investigación es la verificación.
- El diseño de investigación es determinado.

Fuente: Barrantes Echeverría (2021)

3.10 Enfoque Mixto

Según Barrantes Echeverría (2021), en el enfoque mixto la relación entre investigación y participación es interdependiente y se reconoce la información de valores en la pesquisa. El concepto de mixto ha sido criticado por los fundamentalistas y otros lo aceptan. En este proceso

se recolectan los datos mediante técnicas cuantitativas y cualitativas y se usa la triangulación de datos.

3.11 Ventajas de enfoque Mixto

- Es una perspectiva de un fenómeno integral, complejo y holístico para ayudar a clarificar la investigación.
- Se consigue una multiplicidad más rica de datos.
- Potencia la creatividad retórica y las relaciones dinámicas, ampliando las dimensiones de la investigación científica.
- Combina herramientas cuantitativas y cualitativas para investigar.
- Usa las encuestas cualitativas para reconocer, por ejemplo, satisfacción sobre casos llamativos, y las cuantitativas para aspectos por medir.

3.12 Tipo de Investigación

La presente investigación se desarrolla bajo el enfoque mixto, por lo cual utiliza dos métodos, de manera que se consigue un estudio más amplio y detallado sobre un fenómeno determinado. Siendo así se puede realizar una investigación más versátil y propone un análisis más completo.

Lo anterior se puede describir como la combinación de enfoques cuantitativo y cualitativo, ambos se juntan y permiten agregar un grado alto de complejidad al estudio, pero manteniendo las ventajas de cada uno de los enfoques.

Tabla 1

Investigación según su propósito

Tipo	Concepto	Ejemplo
Básica o Fundamental	Investigación que busca ampliar el conocimiento teórico sin un enfoque inmediato en aplicaciones prácticas. Se centra en comprender los principios fundamentales	Un estudio sobre las propiedades fundamentales de la materia oscura en física.
Aplicada	Investigación dirigida a resolver problemas específicos o aplicar los conocimientos en situaciones prácticas.	El desarrollo de una nueva vacuna utilizando los principios de la inmunología.
Exploratoria	Investigación inicial que se realiza cuando el tema es poco entendido o no ha sido claramente definido. Busca identificar patrones, ideas o hipótesis.	Una serie de entrevistas con usuarios para identificar necesidades no satisfechas en un producto.
Descriptiva	Investigación que busca describir características de fenómenos o poblaciones, estableciendo asociaciones entre variables sin determinar causalidad.	Un censo que recopila datos demográficos de una población.
Correlacional	Investigación que examina la relación entre dos o más variables para determinar si están asociadas, sin implicar una relación causal.	Un estudio que investiga la correlación entre el tiempo de uso de redes sociales y los niveles de ansiedad.

Experimental	Investigación que manipula una o más variables independientes para observar su efecto en una o más variables dependientes, estableciendo relaciones causales.	Un experimento controlado que evalúa el efecto de una dieta específica en la pérdida de peso.
--------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades (2024)

Para la presente investigación según el propósito de hacer el análisis de los distintos procesos del departamento de cuentas por cobrar y verificar de forma adecuada el control interno, el tipo de investigación que más se adapta es la investigación descriptiva ya que el mismo permite elegir cuando el objetivo es describir sistemáticamente un hecho, situación, problema, fenómeno o evento en particular y especificar sus características, ya que consiente especificar las propiedades, características, y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos, o cualquier otro fenómeno sometido a análisis.

Este método descriptivo permite elegir cuando el objetivo es describir sistemáticamente un hecho, una situación, problema, fenómeno o evento en particular y resaltar sus características ya que consiente especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno sometido a análisis.

3.13 Método de la investigación

Dentro de los elementos más importantes que conlleva un proceso de investigación se encuentran los métodos de esta, los cuales sirven en la construcción del conocimiento efectivo del tema a investigar, es por ello por lo cual en este capítulo se describen los métodos que se pueden utilizar:

Método	Descripción
Analítico	<p>Se basa en el análisis a detalle de cada componente de un fenómeno de estudio</p> <p>Es un proceso de investigación que se utiliza para examinar y analizar un fenómeno o problema en detalle. El método analítico implica dividir el fenómeno o problema en partes más pequeñas y examinar cada parte por separado para comprender mejor el todo.</p> <p>Se utiliza a menudo en disciplinas como la ciencia, la tecnología y la matemática, donde se requiere un análisis detallado y preciso de los datos o fenómenos. También se puede utilizar en otras disciplinas, como la psicología, la sociología o la economía, para examinar fenómenos o problemas complejos.</p> <p>Ejemplo: Un ingeniero que estudia el comportamiento de un edificio durante un terremoto podría utilizar el método analítico para dividir el edificio en sus componentes estructurales individuales y examinar cómo cada componente se ve afectado por el terremoto. A partir de este análisis detallado, el ingeniero podría hacer recomendaciones para mejorar la seguridad del edificio durante futuros terremotos.</p>
Deductivo	<p>Analiza teorías generales para formular datos particulares.</p> <p>Es un proceso de razonamiento que se utiliza para llegar a conclusiones específicas a partir de leyes o teorías generales. El proceso deductivo implica partir de una ley o teoría general y luego hacer predicciones específicas sobre el comportamiento o el resultado de un fenómeno o problema. A partir de estas predicciones, se pueden realizar experimentos o estudios para comprobar si la ley o teoría es válida.</p> <p>Se contrasta con el método inductivo, que implica recopilar una gran cantidad de datos u observaciones sobre un fenómeno o problema y luego analizarlos para encontrar patrones o tendencias. A partir de estos patrones o tendencias, se pueden formular hipótesis o leyes generales que expliquen el fenómeno o problema.</p> <p>Ejemplo: Un investigador que estudia la forma en que las plantas reaccionan al cambio de temperatura podría partir de la teoría de que las plantas crecen mejor a ciertas temperaturas y luego hacer predicciones específicas sobre cómo el crecimiento de las plantas se verá afectado por el cambio de temperatura. A partir de estas predicciones, el investigador podría realizar experimentos para comprobar si la teoría es válida.</p>
o	<p>Une todas las partes de un fenómeno de estudio y lo estudia como si fuese uno solo.</p>
Sintético	<p>Es un proceso de investigación que se utiliza para integrar y combinar diferentes aspectos o elementos de un fenómeno o problema para comprenderlo mejor. El método sintético implica examinar diferentes fuentes de información o puntos de vista y luego integrarlos y combinarlos para formular una visión más completa y general del fenómeno o problema.</p> <p>Se utiliza a menudo en disciplinas como la historia, la filosofía o las ciencias sociales, donde se requiere una comprensión amplia y general de fenómenos o problemas complejos. También se puede utilizar en otras disciplinas, como la biología o la física, para examinar fenómenos o problemas que involucran múltiples aspectos o elementos.</p> <p>Ejemplo: Un sociólogo que estudia la forma en que la economía y la política afectan a la sociedad podría utilizar el método sintético para examinar diferentes fuentes de información sobre estos temas y luego integrar y combinar esta información para formular una visión más general de cómo la economía y la política afectan a la sociedad</p>

Fuente: Cutipa (2023)

Descritos los métodos anteriormente se puede comprender que para la investigación que se va a realizar el método que más se adapta es el analítico, dado que el problema planteado se debe dividir en diferentes partes, para analizar cada una de ellas y poder comprenderlo como un todo en conjunto, además de ser un método que se utiliza para el estudio de los problemas en el campo de la economía del cual el control interno es un componente importante ya que gracias al mismo depende en gran parte la estabilidad económica de la entidad.

3.14 Diseño de la investigación

Según Hernández y Mendoza et al, (2018), el diseño de investigación es “el plan o estrategia concebida para obtener información que desean con el propósito de responder al planteamiento del problema” (p.150).

El diseño es la elaboración de una ruta que guiará para la recolección de información, se realiza una base en dónde se incluirán los procedimientos y actividades para lograr encontrar una respuesta al problema planteado.

En cuanto al diseño de la investigación se describe el experimental y el no experimental, dichos diseños van en función de la necesidad de manipulación de las variables que se analizan como parte del problema planteado y a su vez servirá como base para la estructuración de la encuesta.

3.15 Sujetos y fuentes de información

Hernández y Mendoza et al (2018) menciona que sujeto “es la unidad de la cual se extraerán los datos o la información final. Frecuentemente, son las mismas, pero no siempre” (p.198).

Los sujetos y fuentes de información son los medios que nos proporcionan los datos para el análisis, a continuación, se amplía más al respecto.

3.16 Sujetos de información

Son las personas o bien organizaciones que generan datos e información que es recolectada, almacenada, analizada y utilizada por otras personas.

Las personas suministran información personal, como gustos, preferencias y comportamientos, así como también empresas, organizaciones entre otras.

Según Álvarez Vega (2020), los sujetos son:

Las personas, instituciones o bases de datos que podrían ofrecer al investigador la información requerida para dar respuesta al planteamiento del problema de estudio, por ejemplo, educadores, administradores, personal de la empresa, técnicos, peritos en la materia, estudiantes, entre otros. Aquí se deben anotar y describir detalladamente, podría hacerse por medio de una tabla donde se sintetice la información. (p.27).

Según esto se puede decir que los sujetos de información se refieren a todas las personas, instituciones, documentos u otras fuentes que puedan brindar información clave para una investigación.

La población se refiere al conjunto total de elementos o unidades que son objeto de estudio o análisis dentro de un proceso de auditoría o revisión, la misma puede incluir transacciones, documentos, registros contables cuentas entre otros, los mismos son relevantes para la evaluación de la efectividad y eficiencia del control interno de la organización.

Definiendo este término se tiene en cuenta que es el grupo de personas que van a ayudar a poder realizar esta investigación por lo que en esta investigación la población va a ser 5 personas del departamento de cuentas por cobrar.

Se realizarán 2 entrevistas y una serie de cuestionarios a un grupo de personas del departamento, por lo cual la población será finita ya que se puede determinar las personas y el tiempo para cada instrumento que se utilizará.

3.17 Fuentes de Información

Según Hernández y Mendoza et al (2018), se indica que

...siempre y cuando el tiempo y los recursos te lo permitan, es conveniente tener varias fuentes de información y métodos para recolectar los datos. En la indagación cualitativa posees una riqueza, amplitud y profundidad de datos si provienen de diferentes actores del proceso, de distintas fuentes y de una mayor variedad de formas de recolección (p. 464).

Las fuentes de información cumplen las siguientes funciones:

- a) Ayudar a buscar la información: Las fuentes actúan como guías, canales o medios que facilitan la búsqueda de datos sobre un tema.
- b) Ayudar a localizar la información: Las fuentes permiten ubicar donde se encuentra física o digitalmente la información.
- c) Ayudar a identificar la información: Sirven para reconocer, entre una gran cantidad de datos, cuáles son los más relevantes, actualizados y confiables.

3.18 Fuentes primarias

Las fuentes de información primarias son datos o materiales que proporcionan información oportuna y relevante sobre un tema o un evento en particular. Es el punto de partida de la investigación y suelen ser la evidencia más veraz y correcta disponible, las mismas pueden variar dependiendo el tipo de investigación que se realiza. Es de mucha importancia consultar y analizar una gran variedad de fuentes primarias relevantes para obtener comprensión y entendimiento completo en el tema que se está investigando.

Contienen información novedosa, inédita, de primera mano. Son altamente valoradas ya que, por su originalidad, pueden ser de difícil acceso.

3.19 Fuentes secundarias

Las fuentes de información secundarias son aquellas que recopilan y analizan información que ha sido publicada o generada por otras personas u organizaciones. Son parte importante de la investigación debido a que indican los diferentes contextos, perspectivas y datos recolectados sobre un tema en particular.

También se puede decir que son información procesada que proviene de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reacomodo de la información proveniente de la fuente primaria.

Podemos mencionar comentarios de libros, tesis y otros documentos especializados.

3.20 Fuentes terciarias

Son aquellas que recopilan fuentes de información primarias o secundarias. Estas fuentes son utilizadas para recolectar datos o una idea general sobre un tema en específico se pueden mencionar; bibliografías, almacenes, directorios, donde se encuentra la referencia de otros documentos, que contienen nombres, títulos de revistas y otras publicaciones.

La combinación de estos tres tipos de fuentes de información ha permitido construir una base sólida y fundamentada para la investigación. La diversidad y complementariedad de estas han ayudado a construir las bases de una investigación analítica, crítica y contextualizada. Además, respalda la validez y fiabilidad de los posibles hallazgos y sus distintas recomendaciones.

3.21 Muestra

Según Hernández y Mendoza et al, (2018),

... la muestra es un subgrupo de la población o del universo que te interés, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población (de manera probabilística, para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población) (p. 196)

3.22 Tipo de Muestreo

Según Barrantes Echavarría (2021), se define el concepto de muestreo como “proceso esencial en este tipo de investigación. Recordemos las dos formas de seleccionar una muestra: Probabilística, típica del enfoque cuantitativo, y la no probabilística, típica del enfoque cualitativo. (p. 248)

El muestreo por conveniencia es un método de muestreo no probabilístico donde los sujetos son seleccionados dada la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador.

3.23 Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra se refiere al número de participantes o unidades de análisis que se incluirán en la investigación, un cálculo correcto de la muestra permite establecer conclusiones con sustento estadístico, optimizar costos y tiempo, a su vez limita los riesgos potenciales para los sujetos de investigación.

En esta investigación la muestra de estudio está compuesta por tres colaboradores del departamento de cuentas por cobrar de la empresa.

3.24 Selección y distribución de la muestra

La selección y distribución de la muestra de la investigación se basa en los encargados del departamento de cuentas por cobrar ya que son los más indicados para evaluar lo que se está investigando.

3.25 Instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de datos

Los instrumentos de recolección de datos son herramientas que ayudan al investigador a registrar la información y los datos sobre las variables que tienen en consideración en su estudio. Algunos ejemplos comunes que se pueden mencionar son: cuestionarios, encuestas, tesis estandarizadas, guías de observación, guías de entrevistas, entre otros.

Según Hernández Sampieri y Mendoza (2018), las definiciones para la técnica de recolección de los datos son:

Técnica: “Es el procedimiento o forma particular de obtener los datos sobre las variables que tiene en consideración.” (p.198) Son los medios que se emplean para recoger la información se pueden mencionar la observación, el cuestionario, entrevistas, encuestas, entre otros.

Instrumento: “es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en consideración” (p.199). Aquí se puede mencionar como ejemplo dentro de la técnica de la encuesta, un instrumento puede ser un formulario de preguntas.

En la etapa de la recolección de la información se pueden establecer técnicas para recabar la información y a su vez permitirá cumplir los objetivos planteados al principio de la investigación.

Algunos instrumentos cualitativos pueden ser:

Entrevistas

Según Barrantes Echavarría (2021), “es una conversación, generalmente oral, entre dos personas, de las cuales uno es el entrevistador y el otro es el entrevistado. El papel de ambos puede variar según sea el tipo de entrevista”

Por lo anterior se puede definir que la entrevista sirve para obtener información, opiniones y perspectivas detalladas de los entrevistados en su propio lenguaje. Existen diferentes tipos de entrevistas:

Estructuradas: “sigue un método fijo, de antemano, por un cuestionario o guía, ósea, una serie de preguntas que el entrevistador prepara anticipadamente” Barrantes Echavarría (2021).

No Estructuradas: “deja la iniciativa al entrevistado, permitiéndole que vaya narrando sus experiencias, sus puntos de vista.

Guías de observación

Sirven para orientar el proceso de observación en campo de una situación, evento, caso entre otros. Ayudan a registrar de forma ordenada los aspectos más importantes de lo observado.

Análisis de contenido

Utiliza instrumentos para poder cuantificar y analizar el contenido de documentos escritos, material audiovisual, discursos, publicaciones, etc. Algunas herramientas aplicadas son las hojas de cotejo o matrices de categorización.

Grupos de enfoque

La dinámica grupal genera intercambios verbales de donde se obtienen importantes datos cualitativos. Se suele utilizar una guía de temas y un moderador.

Observación directa

Según significados.com (2020):

Observación es la acción y el resultado de observar. Se utiliza también para denominar una nota en un escrito para aclarar o precisar un punto dudoso. Puede ser también un comentario o una indicación. La observación es también una técnica de recogida de información que se utiliza, por ejemplo, para realizar una investigación o una evaluación.

Cuestionario

Según Barrantes Echavarría (2021), “es un instrumento que incluye una serie de preguntas escritas las cuales pueden ser resueltas sin intervención del investigador”.

Por lo anterior mencionado se entiende que la principal función del cuestionario es obtener, por medio de la formulación de preguntas adecuadas, las respuestas que suministren los datos necesarios, para cumplir con los objetivos de la investigación.

Según Barrantes Echavarría (2021), se dice que “las preguntas de un buen cuestionario deben reunir dos cualidades fundamentales: confiabilidad y validez.

Las preguntas deben ser claras y de total entendimiento para la persona que va a aportar la información, esto con el fin de que se obtengan respuestas acertadas que permitan al investigador obtener la información que necesita para el análisis de resultados.

3.26 Variables de investigación

Seguidamente se detallan las variables de la investigación que se utilizarán esto con el fin de evaluar los objetivos planteados:

Variable 1. Procedimientos y Operaciones comerciales de Control Interno

1. **Definición Conceptual:** procedimientos cuyo fin es garantizar el cumplimiento de las directrices de la gerencia, incluyen aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, recomendaciones, revisiones del desempeño, seguridad de los activos y segregación de obligaciones. (Estupiñán, 2021, p.39).

2. **Definición Operativa:** Se realizará una revisión con el fin de analizar los procesos que se ejecutan en el área de cuentas por cobrar.
3. **Definición Instrumental:** Esta variable se realiza mediante la aplicación de los siguientes instrumentos:
 - a. Entrevista a la Gerente de Cumplimiento del departamento de cuentas por cobrar, ya que es la encargada de la asignación de los procedimientos operacionales comerciales de la organización del departamento de cuentas por cobrar en la empresa.
 - b. Matriz de análisis de los procesos de control interno.

Variable 2. Normativa vigente relacionada con Control Interno (Ley General de Control Interno (Ley N°8292), el Informe COSO)

1. **Definición Conceptual:** para dar respuesta a los problemas de mala gestión, despilfarro y corrupción que preocupan a las empresas, situación que ha motivado la forma de ejercer el control ha llevado a nivel gobierno establecer normas y en las privadas utilizar el método coso y en especial entender de mejor manera la forma de aplicar los procedimientos de control más eficientes, aplicando principios basados en prácticas generales aplicadas tanto en el sector privado como público, como un instrumento de control para asegurar el cumplimiento de los requisitos mínimos de control que deben seguir las empresas (Estupiñán, 2021, pp.30-31).
2. **Definición Operativa:** Como parte de la operativa que se aplica para esta variable, inicialmente como investigadores se debe estudiar la normativa de Control Interno (Ley General de Control Interno (Ley N°8292), el informe COSO), con la cual se elaborará un análisis en las cuentas por cobrar.
3. **Definición instrumental:** Esta variable se realiza mediante la aplicación de los siguientes instrumentos:
 - a. Entrevista a la Gerente de Cumplimiento del departamento de cuentas por cobrar, ya que es la encargada de velar porque se cumplan las diferentes Normas Internacionales y Nacionales a lo que respecta el Control Interno.
 - b. Matriz de análisis de los procesos de control interno.

Variable 3. Implementación de nuevas herramientas tecnológicas, procedimientos o controles para procesos críticos.

1. **Definición conceptual:** los procesos críticos, según Estupiñan (2021) se determinan mediante la “Identificación y análisis de los riesgos relevantes para lograr los objetivos y metas de la organización” (p.39).
2. **Definición operativa:** se hará una observación directa con el fin de analizar los procesos que se ejecutan en el área de cuentas por cobrar con el fin de identificar los procesos críticos que representa riesgos relevantes.
3. **Definición Instrumental:** Esta variable se realiza mediante la aplicación de los siguientes instrumentos:
 - a. Entrevista a la Gerente de Cumplimiento del departamento de cuentas por cobrar, ya que es la encargada de velar porque se cumplan las diferentes Normas Internacionales y Nacionales a lo que respecta el Control Interno.
 - b. Matriz de análisis de los procesos de control interno.

3.27 Tabla de Análisis de Variables

Objetivo Especifico	Variante de Estudio	Definición conceptual	Indicadores	Definición Instrumental
---------------------	---------------------	-----------------------	-------------	-------------------------

<p>Evaluar los procedimientos actuales de control interno en el departamento de cuentas por cobrar para identificar posibles debilidades, ineficiencias o áreas de riesgo en la gestión de los ingresos y cobros.</p>	<p>Procedimientos y operaciones comerciales para el Control Interno</p>	<p>procedimientos cuyo fin es garantizar el cumplimiento de las directrices de la gerencia, incluyen aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, recomendaciones, revisiones del desempeño, seguridad de los activos y segregación de obligaciones. (Estupiñán, 2021, p.39).</p>	<p>Eficiencia en la gestión y recuperación de las cuentas por cobrar.</p>	<p>Entrevista a la Gerente de Cumplimiento del departamento de cuentas por cobrar, ya que es la encargada de la asignación de los procedimientos operacionales comerciales de la organización del departamento de cuentas por cobrar en la empresa. Matriz de análisis de los procesos de control interno.</p>
<p>Examinar el cumplimiento de normativas y políticas internas y externas relacionadas con la gestión de las cuentas por cobrar, asegurando que se cumplan los estándares internacionales de auditoría y las regulaciones locales.</p>	<p>Normativa vigente relacionada con Control Interno (Ley General de Control Interno (Ley N°8292), el Informe COSO.</p>	<p>para dar respuesta a los problemas de mala gestión, despilfarro y corrupción que preocupan a las empresas, situación que ha motivado la forma de ejercer el control ha llevado a nivel gobierno establecer normas y en las privadas utilizar el método coso y en especial entender de mejor manera la forma de aplicar los procedimientos de control más eficientes, aplicando principios basados en prácticas generales</p>	<p>Eficiencia en implementación de medidas de control interno. Capacidad de adaptación a cambios normativos.</p>	<p>Entrevista a la Gerente de Cumplimiento del departamento de cuentas por cobrar, ya que es la encargada de velar que se cumplan las diferentes Normas Internacionales y Nacionales a lo que respecta el Control Interno. Matriz de análisis de los procesos de control interno.</p>

		aplicadas tanto en el sector privado como público, como un instrumento de control para asegurar el cumplimiento de los requisitos mínimos de control que deben seguir las empresas (Estupiñán, 2021, pp.30-31).		
Proponer mejoras en el sistema de control interno del departamento de cuentas por cobrar mediante la implementación de nuevas herramientas tecnológicas, procedimientos o controles adicionales que incrementen la eficiencia operativa y minimicen los riesgos financieros y de fraude.	Procesos críticos de riesgo en el área de cuentas por cobrar	Los procesos críticos, según Estupiñán (2021) se determinan mediante la “Identificación y análisis de los riesgos relevantes para lograr los objetivos y metas de la organización” (p.39).	Impacto en el resultado de las operaciones de del área de cuentas por cobrar de la organización.	Entrevista a la Gerente de Cumplimiento del departamento de cuentas por cobrar, ya que es la encargada de velar que se cumplan las diferentes Normas Internacionales y Nacionales a lo que respecta el Control Interno. Matriz de análisis de los procesos de control interno.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El análisis del estudio realizado mediante entrevistas y cuestionarios basados en modelo COSO I proporciona una visión detallada de la información recopilada por medio de estos instrumentos. Estos fueron aplicados al personal responsable del departamento de cuentas por cobrar de la empresa farmacéutica, incluyendo al gerente, contador y personal de administración. Este estudio

permitió conocer la situación actual de las cuentas por cobrar y evaluar la eficacia de los controles internos implementados por la empresa durante el primer cuatrimestre del 2024.

4.1 Análisis de la entrevista dirigida al Gerente de cuentas por cobrar de la empresa.

1. ¿Cuáles son las políticas y criterios utilizados para determinar los límites de créditos otorgados a los clientes en las cuentas por cobrar?

Sí, se toma en cuenta los estados financieros reales del cliente para hacer el cálculo de límite de crédito, luego se toma el presupuesto de ventas en cuenta para determinar el monto del crédito, si el cliente tiene un cambio por una cuenta nueva que adquirió se presenta a los encargados de riesgo.

2. ¿Con qué sistema computarizado cuenta la empresa para el registro de las cuentas por cobrar?

SAP es el sistema que utiliza la empresa para poder registrar las cuentas por cobrar.

3. ¿Qué métodos o estrategias se emplean para asegurar el cobro oportuno de las cuentas por cobrar?

Contacto del cliente directo en los algunos países de la región, Ecuador es gobierno, tiene una empresa encargada de cobrar se tienen que ir a dejar los documentos en físico, Colombia se contacta directamente al vendedor para que contacte al cliente.

4. ¿Cómo se manejan los casos de clientes con pagos atrasados o incumplimientos en las cuentas por cobrar?

Se le mandan los primeros correos de cobro y cuando tienen 30 días de atraso se les envía una carta formal de cobro, a los 45 días se les envía la segunda y una tercera carta a los 60 días. Al día 90 se bloquea todo. Con excepción de Chile 60 días y se bloquea todo en el sistema, no se le libera nada.

5. ¿Cuáles son los criterios utilizados para identificar el deterioro de las cuentas por cobrar?

El cumplimiento de promesas de pago, falta de pago, y la solicitud de cosas que no se modifican como límite de crédito, más términos de pago y el incumplimiento de promesas o de pagos.

6. ¿Cuál es el periodo promedio de cobranza de las cuentas por cobrar en la empresa y cómo se compara con los plazos establecidos?

El termino de pago es 85 días, en Colombia anduvo por los 140 días por problemas gubernamentales, esto porque tiene un problema con el sector salud.

7. **¿Cómo se llevan a cabo los seguimientos periódicos para identificar y abordar las cuentas por cobrar que exceden el periodo de cobranza esperado?**
Reuniones, se lleva la tabla de la información con los clientes que tienen más vencidos, y se agrupan en grupos según los diferentes días de atraso 0-30/ 30-60/60-90/90-120/120-180/ más de 180.
8. **¿Cuáles son los controles claves implementados en la empresa para garantizar la integridad y confiabilidad de los procesos relacionados con las cuentas por cobrar?**
Reuniones, Reporte de los Principales Infractores, clientes que cubren un 80% de la cartera, se realizan reuniones con el mercado, Reunión de los departamentos de riesgos, cuentas por cobrar, cumplimiento y de Cash App.
9. **¿Qué controles internos y sistemas de información se utilizan para administrar y supervisar las cuentas por cobrar?**
Reuniones, Reportes, SAP, cada 3 meses se realiza una reunión para ver la estrategia de la asignación de crédito, se analizan los clientes en Bancarrota.
10. **¿Cuál es el proceso de supervisión y seguimiento continuo en las cuentas por cobrar para evaluar la efectividad de los controles implementados y realizar mejoras según sea necesario?**
El Gerente recibe reportes, estados de cuenta, se indica que correo mandar, lo único es que tiene una persona a cargo muchos países y no se da abasto con todo.

4.2 Análisis de la entrevista dirigida al Analista de cuentas por cobrar

1. **¿Cuáles son las políticas y criterios utilizados para determinar los límites de créditos otorgados a los clientes en las cuentas por cobrar?**

Se basa en el ASL de casa puesto. Si un analista hace un requerimiento y su Manager cumple lo aprueba el Manager y si no se le asigna al siguiente nivel, esta verificación se realiza mensualmente, esto con el fin de mantener actualizada la lista de ASL.

2. ¿Con qué sistema computarizado cuenta la empresa para el registro de las cuentas por cobrar?

SAP

3. ¿Qué métodos o estrategias se emplean para asegurar el cobro oportuno de las cuentas por cobrar?

Se deja a Criterio de cómo trabaja la persona de cuentas por cobrar y por lo que le indique el mercado.

4. ¿Cómo se manejan los casos de clientes con pagos atrasados o incumplimientos en las cuentas por cobrar?

Se le mandan los primeros correos de cobro y cuando tienen 30 días de atraso se les envía una carta formal de cobro, a los 45 días se les envía la segunda y una tercera carta a los 60 días. Al día 90 se bloquea todo. Con excepción de Chile 60 días y se bloquea todo en el sistema, no se le libera nada.

5. ¿Cuáles son los criterios utilizados para identificar el deterioro de las cuentas por cobrar?

Falta de pago

6. ¿Cuál es el periodo promedio de cobranza de las cuentas por cobrar en la empresa y cómo se compara con los plazos establecidos?

El término de pago es 85 días en promedio por país, solo Colombia que tuvo una excepción por una situación de gobierno.

7. ¿Cómo se llevan a cabo los seguimientos periódicos para identificar y abordar las cuentas por cobrar que exceden el periodo de cobranza esperado?

Reuniones con el cliente y con el mercado.

8. ¿Cuáles son los controles claves implementados en la empresa para garantizar la integridad y confiabilidad de los procesos relacionados con las cuentas por cobrar?

Los reportes generados en BO

9. ¿Qué controles internos y sistemas de información se utilizan para administrar y supervisar las cuentas por cobrar?

Reuniones, Reportes, SAP, cada 3 meses se realiza una reunión para ver la estrategia de la asignación de crédito esta reunión la tienen los managers de los diferentes procesos del departamento.

10. ¿Cuál es el proceso de supervisión y seguimiento continuo en las cuentas por cobrar para evaluar la efectividad de los controles implementados y realizar mejoras según sea necesario?

El Gerente informa a los diferentes líderes de los procesos si se tiene una métrica baja, para poder tomar acción en cuanto se le notifica al analista de cuentas por cobrar el tiene que contactar al mercado ya sea por correo, llamada o bien dependiendo la situación mandar una carta.

4.3 Análisis de las entrevistas

El control interno en el departamento de cuentas por cobrar es indispensable para la salud financiera de una empresa, especialmente en el campo farmacéutico, ya que se manejan cuentas muy elevadas de clientes muy importantes en gran cantidad de regiones a nivel mundial, las entrevistas realizadas tanto al Gerente de Cuentas por Cobrar como al Analista de cuentas por cobrar proporciona una visión detallada de las prácticas y políticas implementadas para la gestión y el control de dichas cuentas. El análisis se centra en aspectos claves según las respuestas obtenidas, destacando las fortalezas y áreas de mejora en el proceso de gestión de las cuentas por cobrar.

4.4 Políticas y Criterios para límites de crédito

Las entrevistas revelan que la organización utiliza criterios financieros sólidos para determinar los límites de crédito otorgados a los clientes. Se consideran los estados financieros auditados del cliente y el presupuesto de ventas, además cualquier cambio significativo, como la adquisición de una nueva cuenta, se presenta a los encargados del departamento de Riesgo, esto asegurando que los límites de crédito se basen en información actualizada y veraz de la realidad económica del cliente, eso minimizando el riesgo de incobrabilidad. La verificación mensual de las listas de ASL garantiza que los límites de crédito se ajusten a las condiciones actuales de mercado y del mismo cliente.

4.5 Sistemas Computarizados

La empresa utiliza SAP para el registro de las cuentas por cobrar, lo cual es una práctica estándar en muchas organizaciones debido a la robustez y confiabilidad del sistema. SAP permite una gestión eficiente y precisa de las cuentas por cobrar, facilitando el seguimiento y control de las transacciones. La utilización de SAP asegura que los datos sean consistentes y accesibles, lo que es crucial para la toma de decisiones informadas.

4.6 Métodos y Estrategias de Cobro

Las estrategias de cobro varían según el país y la situación específica del cliente. En algunos casos, se contacta directamente al cliente, mientras que, en otros, se utilizan intermediarios o se requiere la entrega física de documentos. Esta flexibilidad en las estrategias de cobro permite adaptarse a las particularidades de cada mercado, aunque podría beneficiarse de una mayor estandarización para asegurar la consistencia en el proceso de cobro. La empresa podría considerar la implementación de un protocolo uniforme que permita adaptaciones específicas según las necesidades del mercado.

4.7 Manejo de Pagos Atrasados

El manejo de pagos atrasados sigue un proceso estructurado que incluye el envío de correos de cobro y cartas formales en intervalos específicos. A los 90 días de atraso, se bloquean las cuentas, con una excepción para Chile, donde el bloqueo ocurre a los 60 días. Este enfoque ayuda a mantener la disciplina de pago entre los clientes, aunque podría ser útil revisar la efectividad de estos plazos y ajustar, según sea necesario. La empresa podría beneficiarse de un análisis de la efectividad de estos plazos y considerar ajustes basados en la experiencia y los resultados obtenidos.

4.8 Identificación del Deterioro de Cuentas por Cobrar

Los criterios para identificar el deterioro incluyen el incumplimiento de promesas de pago y la falta de pago. Estos criterios son fundamentales para evaluar la salud de las cuentas por cobrar y tomar decisiones informadas sobre provisiones y cancelaciones. La empresa podría considerar la implementación de un sistema de alerta temprana que identifique cuentas en riesgo antes de que se conviertan en incobrables.

4.9 Periodo Promedio de Cobranza

El término de pago promedio es de 85 días, aunque en Colombia se ha extendido a 140 días debido a problemas gubernamentales. Este desajuste indica la necesidad de una gestión más proactiva en mercados con desafíos específicos para mantener el periodo de cobranza dentro de los plazos establecidos. La empresa podría beneficiarse de una revisión periódica de los términos de pago y la implementación de estrategias específicas para mercados con problemas estructurales.

4.10 Seguimiento y Supervisión

El seguimiento de las cuentas por cobrar se realiza mediante reuniones periódicas y la agrupación de clientes según los días de atraso. Además, se utilizan reportes y sistemas de información como SAP para supervisar y administrar las cuentas. La supervisión continua por parte del gerente y la comunicación con los líderes de proceso aseguran que se tomen acciones correctivas oportunas. La empresa podría considerar la implementación de un sistema de seguimiento automatizado que facilite la identificación y gestión de cuentas en riesgo.

4.11 Controles Claves

Los controles claves incluyen reuniones regulares, reportes de los principales infractores y la colaboración entre los departamentos de riesgos, cuentas por cobrar, cumplimiento y Cash App. Estos controles son esenciales para garantizar la integridad y confiabilidad de los procesos relacionados con las cuentas por cobrar. La empresa podría beneficiarse de una revisión periódica de estos controles para asegurar su efectividad y adaptabilidad a las condiciones cambiantes del mercado.

Las entrevistas revelan que la empresa tiene un sistema robusto para la gestión de cuentas por cobrar, con políticas claras y controles efectivos. Sin embargo, hay áreas que podrían beneficiarse de una mayor estandarización y revisión periódica para asegurar la eficiencia y efectividad continua del control interno. La implementación de mejoras en la supervisión y la adaptación de estrategias de cobro a las particularidades de cada mercado contribuirán a optimizar la gestión de las cuentas por cobrar.


4.12 Análisis de cuestionario de evaluación de control interno dirigido al contador de la empresa farmacéutica.

Tabla 1: Matriz de nivel de confianza y riesgo

Nivel de Confianza		Nivel de Riesgo	
Bajo	15 %-50 %	3	Alto
Medio	51 %-75 %	2	Medio
Alto	76 %-100 %	1	Bajo

Fuente: Elaboración propia tomada del modelo COSO I

Tabla 2: Ambiente de Control

Cuestionario de control Interno				
Entidad Auditada: Empresa Farmaceutica		Elaborado por : Fabián García		
Periodo de Examen: Año 2024		Cuenta: Cuentas por Cobrar		
Ambiente de control				
Se evalúa el entorno de las tareas del personal con respecto al control de sus actividades				
Pregunta	Sí	No	Observaciones	Calificación
1. ¿Existen políticas y procedimientos establecidos para la evaluación y aprobación de nuevas cuentas por cobrar?			Si existen, la compañía tiene políticas, manuales y procedimientos para todo lo relacionado a las cuentas por cobrar.	1

2. ¿Existen límites de crédito predefinidos para clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>		Se basa en el ASL de cada puesto. Sí un analista hace un requerimiento y su <i>Manager</i> cumple lo aprueba el <i>Manager</i> y si no se le asigna al siguiente nivel, esta verificación se realiza mensualmente, esto con el fin de mantener actualizada la lista de ASL.	1
3. ¿Se realizan procesos para revisar y aprobar ajustes o cancelaciones en las cuentas por cobrar?	<input checked="" type="checkbox"/>		Se deja a Criterio de cómo trabaja el Analista de cuentas por cobrar y el mercado.	1
4. ¿Se realizan conciliaciones periódicas entre los saldos de cuentas por cobrar y los registros contables correspondientes?	<input checked="" type="checkbox"/>		Va de la mano en cómo se quiere trabajar cada cliente según los criterios que tengan estipulados (Cuentas por cobrar y riesgos)	1
5. ¿Se lleva a cabo una evaluación regular de la calidad crediticia de los clientes existentes?	<input checked="" type="checkbox"/>		Si y va relacionado con distintos aspectos que se toman en cuenta tales como político, económico y financiero.	1
6. ¿Se realizan procesos para la identificación y seguimiento de cuentas por cobrar vencidas? ¿Se establecen provisiones para cuentas incobrables?	<input checked="" type="checkbox"/>		Sí y va relacionado al cálculo de ADA(Provisión por incobrables), cartas de cobro, llamadas con el cliente.	1
7. ¿Existe un sistema de control interno para la emisión y envío de facturas a los clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>		Si, en la torre de cuentas por cobrar se cuenta con 13 controles internos	1
8. ¿Se lleva a cabo una reconciliación regular entre los pagos recibidos y los registros de cuentas por cobrar para garantizar la correcta aplicación de los cobros?	<input checked="" type="checkbox"/>		Se tienen diferentes reuniones, el proceso de cobro, con Cash App para conciliar la correcta aplicación del pago.	1
TOTAL				8

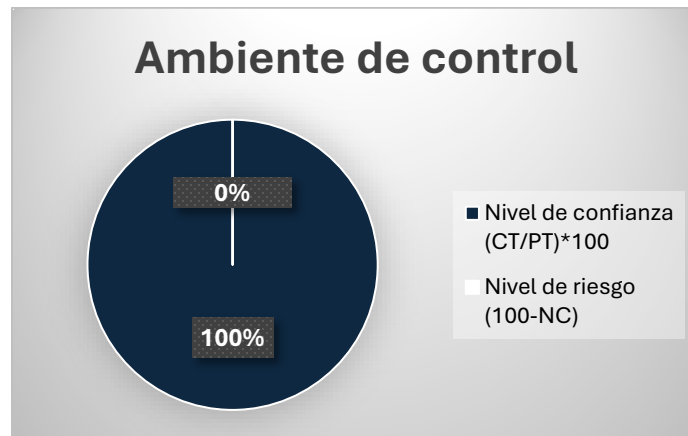
Nota: La información se obtuvo por medio del personal responsable de la organización mediante la aplicación del cuestionario de control interno elaborado por Fabián García Brown.

Tabla 3: Nivel de confianza y riesgo del Ambiente de control

Ambiente de control	
Detalle	Calificación
Calificación Total	8
Ponderación Total	8
Nivel de confianza (CT/PT)*100	100%
Nivel de riesgo (100-NC)	0%

Nota: Elaborado por Fabian García Brown

Figura 1: Nivel de confianza y riesgo del ambiente de control



Nota: Elaborado por Fabian García Brown

La empresa ha establecido políticas y procedimientos claros para la evaluación y aprobación de nuevas cuentas por cobrar, lo que asegura que solo se otorguen créditos a clientes que cumplan con ciertos criterios de solvencia y confiabilidad, minimizando así el riesgo de incobrabilidad. Además, la existencia de límites de crédito predefinidos para los clientes ayuda a controlar la exposición al riesgo crediticio, basándose en la capacidad de pago del cliente y en su historial de crédito.


Los procesos para revisar y aprobar ajustes o cancelaciones en las cuentas por cobrar garantizan que cualquier modificación sea justificada y autorizada, evitando fraudes o errores. Asimismo, la realización de conciliaciones periódicas entre los saldos de cuentas por cobrar y los registros

contables asegura que las cuentas estén actualizadas y reflejen la realidad financiera de la empresa, permitiendo identificar y corregir discrepancias a tiempo.

La implementación de procesos para la identificación y seguimiento de cuentas por cobrar vencidas, junto con el establecimiento de provisiones para cuentas incobrables, permite a la empresa gestionar de manera proactiva las deudas y reducir el impacto de las cuentas incobrables en los estados financieros. Además, un sistema de control interno para la emisión y envío de facturas asegura que todas las ventas sean facturadas correctamente y a tiempo, facilitando la gestión de cuentas por cobrar y mejorando el flujo de caja.

Dicho esto, llevar a cabo una reconciliación regular entre los pagos recibidos y los registros de cuentas por cobrar garantiza la correcta aplicación de los cobros, evitando errores y asegurando que los ingresos se registren adecuadamente. En conjunto, estos elementos demuestran que la empresa tiene un sólido ambiente de control en cuanto a la gestión de cuentas por cobrar, lo cual es crucial para mantener la salud financiera y minimizar riesgos.

Tabla 4: Evaluación del riesgo

Cuestionario de control Interno - COSO I				
Entidad Auditada:		Empresa		Elaborado por : Fabian García
Farmacéutica				
Periodo de Examen: Año 2024			Cuenta: Cuentas por Cobrar	
Evaluación del riesgo				
Se evalúa las metas y objetivos definidos durante el proceso y si se ha considerado riesgos que afecten el cumplimiento de las actividades				
Pregunta	Sí	No	Observaciones	Calificación
1. ¿Se han identificado y evaluado los riesgos asociados con las cuentas por cobrar?			Se realizan diferentes análisis de los riesgos (financieros, macroeconómicos, políticos) para decidir que tan riesgoso es aprobar un crédito para un cliente	1

2. ¿Tiene la empresa un análisis de riesgo considerando sus objetivos y las fuentes de probables riesgos en la cuenta por cobrar?	<input checked="" type="checkbox"/>			1
3. ¿Existe un proceso formal para determinar la calidad crediticia de los clientes antes de otorgarles crédito?	<input checked="" type="checkbox"/>		Se analiza un presupuesto de ventas donde se indica cuanto se le va vender y los términos de pago, se analizando los EEFF para conocer la capacidad de pago del cliente	1
4. ¿Se realizan análisis periódicos de la cartera de cuentas por cobrar para identificar posibles riesgos de incobrabilidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		Cada 3 meses se hace un análisis de la cartera y se registra la reserva de incobrabilidad	1
5. ¿Se han establecido límites de crédito basados en la evaluación de riesgos de los clientes? ¿Se revisan y actualizan regularmente estos límites?	<input checked="" type="checkbox"/>		mínimo una vez al año y se actualizan periódicamente.	1
6. ¿Se monitorea de cerca la antigüedad de las cuentas por cobrar para identificar aquellas que están vencidas o en riesgo de convertirse en incobrables?	<input checked="" type="checkbox"/>		Se manejan mensualmente el análisis de buckets y los clientes. Al criterio del collector	1
7. ¿Se implementan controles para prevenir o detectar posibles fraudes relacionados con las cuentas por cobrar, como la manipulación de registros o la falsificación de documentos?	<input checked="" type="checkbox"/>		Sí existen controles internos a O2C y existen controles, auditoría corporativa, la de mercado y externa	1
8. ¿Se evalúa el riesgo de incumplimiento en los acuerdos de pago o plazos de cobro establecidos con los clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>		Se hace un análisis y se bloquea la cuenta y se toma en cuenta para la realización de las acciones	1
TOTAL				8

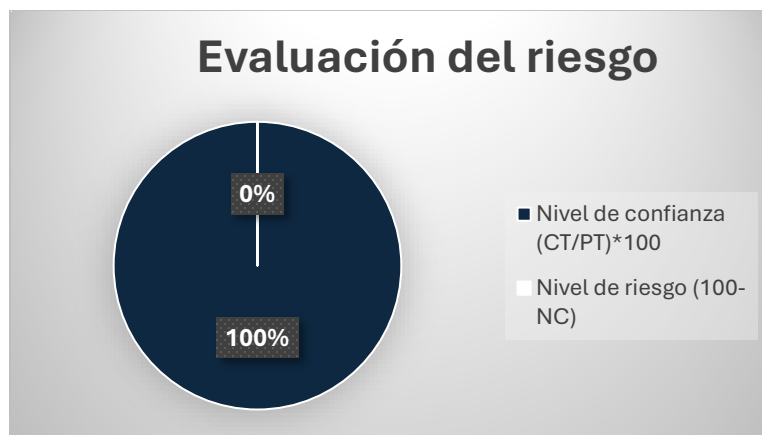
Nota: La información se obtuvo por medio del personal responsable de la organización mediante la aplicación del cuestionario de control interno elaborado por Fabián García Brown.

Tabla 5: Nivel de confianza y riesgo de evaluación del riesgo

Evaluación del riesgo	
Detalle	Calificación
Calificación Total	8
Ponderación Total	8
Nivel de confianza (CT/PT)*100	100%
Nivel de riesgo (100-NC)	0%

Nota: Elaborado por Fabian García Brown

Figura 2: Nivel de confianza y riesgo de la Evaluación del riesgo



La empresa ha identificado y evaluado los riesgos asociados con las cuentas por cobrar, lo cual es fundamental para anticipar y mitigar posibles problemas financieros. Sin embargo, no se menciona si la empresa tiene un análisis de riesgo considerando sus objetivos y las fuentes de probables riesgos en las cuentas por cobrar, lo que podría ser un área por mejorar para una gestión más integral del riesgo.

Existe un proceso formal para determinar la calidad crediticia de los clientes antes de otorgarles crédito, lo que ayuda a asegurar que solo se conceda crédito a clientes con una solvencia adecuada.

Además, se realizan análisis periódicos de la cartera de cuentas por cobrar para identificar posibles riesgos de incobrabilidad, lo que permite a la empresa tomar medidas preventivas a tiempo.



Los límites de crédito se establecen basados en la evaluación de riesgos de los clientes y se revisan y actualizan regularmente, lo que asegura que estos límites se mantengan relevantes y efectivos. La antigüedad de las cuentas por cobrar se monitorea de cerca para identificar aquellas que están vencidas o en riesgo de convertirse en incobrables, permitiendo una gestión proactiva de las deudas.

Se implementan controles para prevenir o detectar posibles fraudes relacionados con las cuentas por cobrar, como la manipulación de registros o la falsificación de documentos, lo que protege a la empresa de pérdidas financieras y daños reputacionales. Además, se evalúa el riesgo de incumplimiento en los acuerdos de pago o plazos de cobro establecidos con los clientes, asegurando que la empresa esté preparada para manejar cualquier incumplimiento de manera efectiva.

En resumen, la empresa tiene un sólido sistema de evaluación de riesgos en cuanto a las cuentas por cobrar, aunque podría beneficiarse de un análisis de riesgo más detallado que considere sus objetivos y las fuentes de probables riesgos.

Tabla 6: Actividades de control

Cuestionario de control Interno - COSO I				
Entidad Auditada: Empresa Farmacéutica			Elaborado por : Fabian García	
Periodo de Examen: Año 2024			Cuenta: Cuentas por Cobrar	
Actividades de Control				
Se evalúa si se han cumplido con políticas y procedimientos establecidos para dar cumplimiento a los objetivos y funciones asignadas.				
Pregunta	Sí	No	Observaciones	Calificación
1. ¿Existe un manual de funciones y procedimientos de cuentas por cobrar?	☑		Si existen WI, SOP's y manuales de cada proceso del departamento.	1
2. ¿Existen medidas de seguridad y control para proteger la confidencialidad de la información de las cuentas por cobrar?	☑		Política de confidencialidad de la empresa	1
3. ¿Se realizan reconciliaciones periódicas entre los saldos de cuentas por cobrar y los registros contables correspondientes?	☑		Si se realiza una reconciliación mensual que asegure que lo tengan en SAP (DZ-pagos), contabilidad lo tenga en bancos (ZO'S)	1
4. ¿Se implementa un proceso de autorización adecuado para la aprobación de créditos y el establecimiento de límites de crédito para los clientes?	☑		El ASL	1
5. ¿Se lleva a cabo una verificación independiente de las conciliaciones de cuentas por cobrar para asegurar la exactitud y validez de los saldos?	☑		El analista de cuentas por cobrar debe tener en cuenta todo lo relacionado con la cartera que maneja	1
6. ¿Se establecen controles para garantizar la adecuada aplicación de los pagos recibidos en las cuentas por cobrar?	☑		Si se establecen por parte de cash app los diferentes controles.	1

7. ¿Se mantienen registros detallados de las transacciones de cuentas por cobrar, incluyendo facturas, estados de cuenta y comunicaciones con los clientes?			Por correo electrónico	1
8. ¿Se realizan análisis y seguimiento de cuentas por cobrar vencidas, incluyendo acciones de cobranza y establecimiento de provisiones para cuentas incobrables?			Ada y análisis del Analista de cuentas por cobrar	1
TOTAL				8

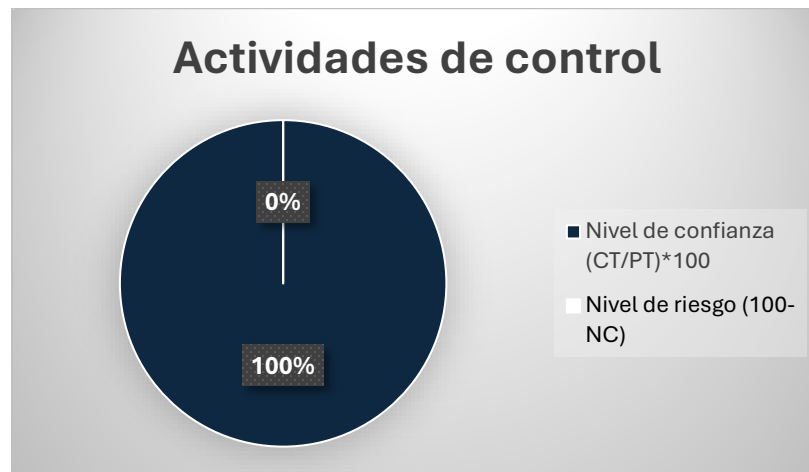
Nota: La información se obtuvo por medio del personal responsable de la organización mediante la aplicación del cuestionario de control interno elaborado por Fabián García Brown.

Tabla 7: Nivel de confianza y riesgo de la Actividades de control

Actividades de control	
Detalle	Calificación
Calificación Total	8
Ponderación Total	8
Nivel de confianza (CT/PT)*100	100 %
Nivel de riesgo (100-NC)	0 %

Nota: Elaborado por Fabian García Brown

Figura 3: Nivel de confianza y riesgo de las actividades de control



La empresa cuenta con un manual de funciones y procedimientos de cuentas por cobrar, lo cual es esencial para estandarizar las operaciones y asegurar que todos los empleados sigan las mismas directrices. Esto contribuye a la eficiencia y consistencia en la gestión de las cuentas por cobrar.




Las medidas de seguridad y control para proteger la confidencialidad de la información de las cuentas por cobrar son cruciales para evitar el acceso no autorizado y proteger la información sensible de los clientes. La realización de reconciliaciones periódicas entre los saldos de cuentas por cobrar y los registros contables correspondientes asegura que las cuentas estén actualizadas y reflejen la realidad financiera de la empresa, permitiendo identificar y corregir discrepancias a tiempo.




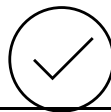

El proceso de autorización adecuado para la aprobación de créditos y el establecimiento de límites de crédito para los clientes garantiza que solo se otorguen créditos a clientes que cumplan con los criterios establecidos, minimizando el riesgo de incobrabilidad. Además, la verificación independiente de las conciliaciones de cuentas por cobrar asegura la exactitud y validez de los saldos, proporcionando una capa adicional de control y confianza en la información financiera.

Los controles establecidos para garantizar la adecuada aplicación de los pagos recibidos en las cuentas por cobrar son fundamentales para evitar errores y asegurar que los ingresos se registren correctamente. Mantener registros detallados de las transacciones de cuentas por cobrar, incluyendo facturas, estados de cuenta y comunicaciones con los clientes, facilita el seguimiento y la gestión de las cuentas, así como la resolución de cualquier disputa que pueda surgir.

Finalmente, los análisis y seguimiento de cuentas por cobrar vencidas, incluyendo acciones de cobranza y establecimiento de provisiones para cuentas incobrables, permiten a la empresa gestionar de manera proactiva las deudas y reducir el impacto de las cuentas incobrables en los estados financieros. En conjunto, estos elementos demuestran que la empresa tiene un sólido sistema de actividades de control en cuanto a la gestión de cuentas por cobrar, lo cual es crucial para mantener la salud financiera y minimizar riesgos

Tabla 8: Información y Comunicación

Cuestionario de control Interno - COSO I				
Entidad Auditada: Empresa Farmaceutica		Elaborado por : Fabian García		
Periodo de Examen: Año 2024		Cuenta: Cuentas por Cobrar		
Información y Comunicación				
Se evalúa si los sistemas de información y comunicación permiten generar información confiable para la toma de decisiones.				
Pregunta	Sí	No	Observaciones	Calificación
1. ¿Existe un sistema de información confiable y oportuno para registrar y mantener los datos de cuentas por cobrar?			SAP	1
2. ¿Se generan informes periódicos que proporcionen una visión clara y precisa del estado de las cuentas por cobrar, incluyendo saldos, vencimientos y riesgos de incobrabilidad?			Existe un equipo de reportes en la torre que se encarga de esto	1
3. ¿Se establecen y comunican claramente las políticas y procedimientos relacionados con las cuentas por cobrar a todos los empleados relevantes?			La empresa cuenta con SOP's robustos para que todos lo empleados estén comunicados, y se les hacen actualizaciones continuas	1

4. ¿Se brinda capacitación adecuada a los empleados involucrados en el manejo de cuentas por cobrar para asegurar la comprensión y el cumplimiento de los procedimientos establecidos?				1
5. ¿Se comunican de manera efectiva los cambios en las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar a los empleados y a los clientes, según corresponda?				1
6. ¿Existe un mecanismo de comunicación formal para reportar y documentar las discrepancias o irregularidades identificadas en las cuentas por cobrar?				1
7. ¿Se mantienen registros adecuados y documentación de respaldo para respaldar la información relacionada con las cuentas por cobrar?				1
8. ¿Se establecen canales de comunicación claros y accesibles para que los clientes puedan hacer consultas o resolver problemas relacionados con sus cuentas por cobrar?				1
TOTAL				8

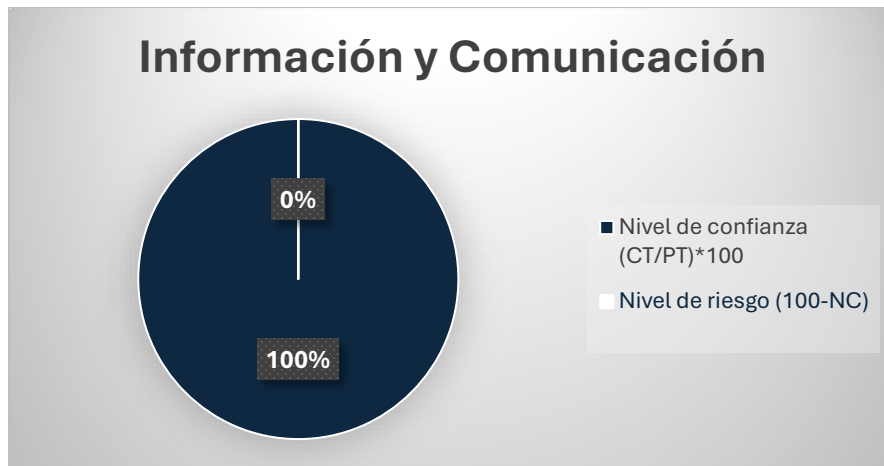
Nota: La información se obtuvo por medio del personal responsable de la organización mediante la aplicación del cuestionario de control interno elaborado por Fabián García Brown.

Tabla 9: Nivel de confianza y riesgo Información y Comunicación

Información y Comunicación	
Detalle	Calificación
Calificación Total	8
Ponderación Total	8
Nivel de confianza (CT/PT)*100	100%
Nivel de riesgo (100-NC)	0%

Nota: Elaborado por Fabian García Brown

Figura 4: Información y comunicación



La empresa cuenta con un sistema de información confiable y oportuno para registrar y mantener los datos de cuentas por cobrar, lo cual es esencial para la gestión eficiente de estas cuentas. Además, se generan informes periódicos que proporcionan una visión clara y precisa del estado de las cuentas por cobrar, incluyendo saldos, vencimientos y riesgos de incobrabilidad, lo que permite a la empresa tomar decisiones informadas y proactivas.

Las políticas y procedimientos relacionados con las cuentas por cobrar se establecen y comunican claramente a todos los empleados relevantes, asegurando que todos comprendan y sigan las directrices establecidas. La capacitación adecuada a los empleados involucrados en el manejo de cuentas por cobrar garantiza que comprendan y cumplan con los procedimientos establecidos, lo que contribuye a la eficiencia y efectividad en la gestión de estas cuentas.




Los cambios en las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar se comunican de manera efectiva a los empleados y a los clientes, según corresponda, asegurando que todos estén al tanto de las actualizaciones y puedan adaptarse a ellas. Además, existe un mecanismo de comunicación formal para reportar y documentar las discrepancias o irregularidades identificadas en las cuentas por cobrar, lo que permite una rápida resolución de problemas y la mejora continua de los procesos.

Se mantienen registros adecuados y documentación de respaldo para respaldar la información relacionada con las cuentas por cobrar, lo que facilita la auditoría y el seguimiento de las transacciones. Finalmente, se establecen canales de comunicación claros y accesibles para que los

clientes puedan hacer consultas o resolver problemas relacionados con sus cuentas por cobrar, lo que mejora la satisfacción del cliente y la eficiencia en la gestión de las cuentas.

En conjunto, estos elementos demuestran que la empresa tiene un sólido sistema de información y comunicación en cuanto a la gestión de cuentas por cobrar, lo cual es crucial para mantener la transparencia, la eficiencia y la efectividad en la gestión financiera.

Tabla 10: Supervisión

Cuestionario de control Interno - COSO I				
Entidad Auditada: Empresa		Elaborado por : Fabian García		
Periodo de Examen: Año 2024		Cuenta: Cuentas por Cobrar		
Monitoreo				
Se evalúa el sistema de control interno, que funciona de manera eficiente en el desempeño de sus operaciones.				
Pregunta	Sí	No	Observaciones	Calificación
1. ¿Se asigna personal responsable y competente para supervisar las actividades relacionadas con las cuentas por cobrar?			Sí, hay un proceso robusto de entrevistas donde se califican diferentes experiencias y conocimientos en el área.	1
2. ¿Existe un proceso de supervisión periódica de las actividades de cuentas por cobrar para garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos?			Mucho relacionado a los controles internos, en el área de crédito se realiza una revisión de los créditos asignados establecidos en un ASL.	1
3. ¿Se realizan revisiones independientes y pruebas de los controles internos en las cuentas por cobrar para evaluar su efectividad?				1







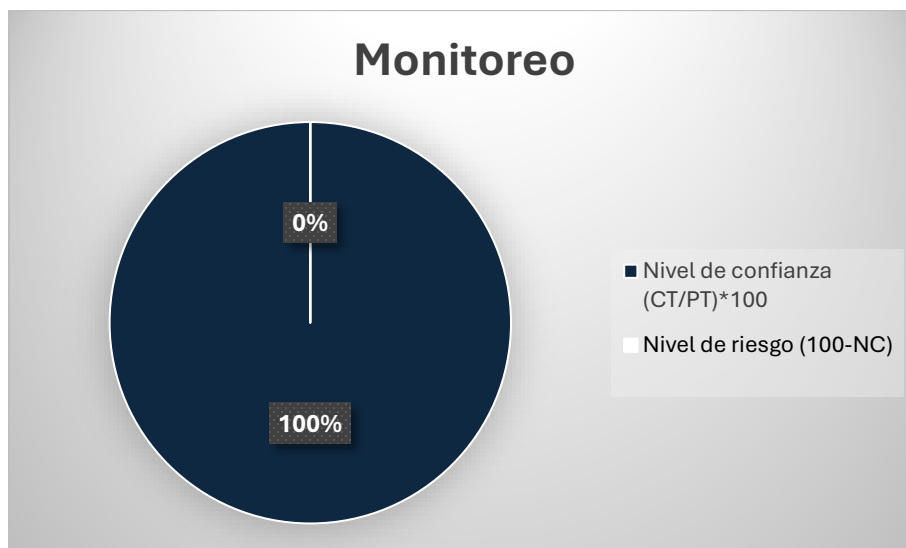
4. ¿Se lleva a cabo una supervisión activa de los saldos y vencimientos de las cuentas por cobrar para identificar riesgos potenciales y tomar acciones preventivas?			Se hace una verificación en el <i>aging</i> y se reúnen todos los equipos involucrados para analizar casos específicos	1
5. ¿Se establecen métricas y objetivos claros para evaluar el rendimiento de las cuentas por cobrar y se monitorea regularmente su cumplimiento?			Cada equipo tiene diferentes métricas y se comparten mensualmente con la vicepresidente de la torre de o2c	1
6. ¿Se proporciona retroalimentación y capacitación continua al personal involucrado en las actividades de cuentas por cobrar para mejorar su desempeño y conocimiento?			Entrenamientos periódicos y se ha pedido presupuesto para capacitaciones externas	1
7. ¿Se realizan revisiones de cumplimiento normativo y legal relacionadas con las cuentas por cobrar para asegurar el cumplimiento de las regulaciones aplicables?			Sí, y se realizan junto con el departamento legal de la compañía	1
8. ¿Existe un proceso para la evaluación periódica del sistema de control interno en las cuentas por cobrar para identificar áreas de mejora y actualizar los controles según sea necesario?			<i>Sí y existe un Global process owner</i> encargado de validar la eficacia de las políticas	1
TOTAL				8

Tabla 11: Nivel de confianza y riesgo Monitoreo

Supervisión	
Detalle	Calificación
Calificación Total	8
Ponderación Total	8
Nivel de confianza (CT/PT)*100	100%
Nivel de riesgo (100-NC)	0%

Figura 5: Monitoreo



La empresa asigna personal responsable y competente para supervisar las actividades relacionadas con las cuentas por cobrar, lo cual es esencial para asegurar que estas actividades se realicen de manera eficiente y conforme a las políticas establecidas. Además, existe un proceso de supervisión periódica de las actividades de cuentas por cobrar para garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, lo que ayuda a mantener la integridad y efectividad del sistema de control interno.

Se realizan revisiones independientes y pruebas de los controles internos en las cuentas por cobrar para evaluar su efectividad, proporcionando una evaluación objetiva y asegurando que los controles funcionen como se espera. La supervisión activa de los saldos y vencimientos de las cuentas por cobrar permite identificar riesgos potenciales y tomar acciones preventivas, lo que ayuda a minimizar el impacto de las cuentas incobrables en los estados financieros.

La empresa establece métricas y objetivos claros para evaluar el rendimiento de las cuentas por cobrar y monitorea regularmente su cumplimiento, lo que facilita la identificación de áreas de

mejora y la toma de decisiones informadas. Además, se proporciona retroalimentación y capacitación continua al personal involucrado en las actividades de cuentas por cobrar para mejorar su desempeño y conocimiento, asegurando que estén bien preparados para manejar las cuentas de manera efectiva.

Se realizan revisiones de cumplimiento normativo y legal relacionadas con las cuentas por cobrar para asegurar el cumplimiento de las regulaciones aplicables, lo que protege a la empresa de posibles sanciones y problemas legales. Finalmente, existe un proceso para la evaluación periódica del sistema de control interno en las cuentas por cobrar para identificar áreas de mejora y actualizar los controles según sea necesario, lo que garantiza que el sistema de control interno se mantenga relevante y efectivo.

En conjunto, estos elementos demuestran que la empresa tiene un sólido componente de supervisión en cuanto a la gestión de cuentas por cobrar, lo cual es crucial para mantener la salud financiera y minimizar riesgos.

Análisis General de la evaluación de la estrategia de control interno de la empresa farmacéutica

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO				
Componentes	Calificación total	Ponderación total	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
Ambientes de control	8	8	100 %	0%
Evaluación de riesgo	8	8	100 %	0%
Actividades de control	8	8	100 %	0%
Información y Comunicación	8	8	100 %	0%
Supervisión	8	8	100 %	0%
Total	40	40	100 %	0%

Nota: La información se obtuvo por medio del personal responsable de la empresa farmacéutica multinacional mediante la aplicación del cuestionario de control interno denominado COSO I, elaborado por Fabián García Brown.

La empresa ha implementado un sólido sistema de control interno en el departamento de cuentas por cobrar, abarcando los cinco componentes clave: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión. Estos componentes trabajan en conjunto para asegurar la eficiencia y efectividad en la gestión de las cuentas por cobrar.

En cuanto al ambiente de control, la empresa ha establecido políticas y procedimientos claros para la evaluación y aprobación de nuevas cuentas por cobrar, así como límites de crédito predefinidos para los clientes. Estos procedimientos garantizan que solo se otorguen créditos a clientes solventes, minimizando el riesgo de incobrabilidad. Además, se realizan conciliaciones periódicas y se implementan controles para la emisión y envío de facturas, asegurando que las cuentas estén actualizadas y reflejen la realidad financiera de la empresa.

La evaluación de riesgos es otro componente crucial. La empresa ha identificado y evaluado los riesgos asociados con las cuentas por cobrar y realiza análisis periódicos de la cartera para identificar posibles riesgos de incobrabilidad. Los límites de crédito se establecen y revisan regularmente basándose en la evaluación de riesgos de los clientes, y se implementan controles para prevenir fraudes y asegurar la calidad crediticia de los clientes antes de otorgarles crédito.

Las actividades de control incluyen la existencia de un manual de funciones y procedimientos, medidas de seguridad para proteger la confidencialidad de la información, y procesos de autorización adecuados para la aprobación de créditos. Además, se llevan a cabo verificaciones independientes de las conciliaciones y se mantienen registros detallados de las transacciones, lo que facilita el seguimiento y la gestión de las cuentas por cobrar.

El componente de información y comunicación asegura que la empresa cuente con un sistema de información confiable y oportuno para registrar y mantener los datos de cuentas por cobrar. Se generan informes periódicos que proporcionan una visión clara del estado de las cuentas, y las políticas y procedimientos se comunican claramente a todos los empleados relevantes. La capacitación adecuada y la comunicación efectiva de cambios en las políticas garantizan que todos los involucrados comprendan y cumplan con los procedimientos establecidos.

Finalmente, la supervisión es esencial para mantener la eficiencia en el departamento de cuentas por cobrar. La empresa asigna personal competente para supervisar las actividades, realiza revisiones independientes y pruebas de los controles internos, y monitorea activamente los saldos

y vencimientos de las cuentas. Se establecen métricas y objetivos claros para evaluar el rendimiento, y se proporciona retroalimentación y capacitación continua al personal. Además, se realizan revisiones de cumplimiento normativo y se evalúa periódicamente el sistema de control interno para identificar áreas de mejora.

En conjunto, estos cinco componentes aseguran que la empresa mantenga un control efectivo y eficiente sobre las cuentas por cobrar, minimizando riesgos y mejorando la salud financiera de la organización.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

Luego de realizar el análisis de la eficiencia del control interno en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa farmacéutica, escogiendo como instrumentos dos entrevistas a personas que trabajan directamente, un gerente de cumplimiento y un analista de cuentas por cobrar con más de diez años de experiencia en la compañía, también se realizó un cuestionario por cada componente de control interno según COSO I realizado al contador con más de ocho años de experiencia, que trabaja en la parte de riesgo de crédito, en donde se tiene que manejar de una forma segura

Los resultados de estos indican que el departamento de cuentas por cobrar de esta empresa del sector farmacéutico posee un control interno robusto, en el cual se ha trabajado arduamente para poder llegar a mitigar o disminuir la mayoría de los riesgos que se pueden presentar en este sector, siempre teniendo en cuenta que se debe hacer una revisión periódica de los controles para así evaluar si existen nuevos riesgos para determinar una actualización de los mismos, el departamento cuenta en toda su estructura con un total de trece controles robustos bien establecidos lo que hace es que fomenta la cultura de realizar las tareas de la mejor manera y forma.

Dicho lo anterior se llegó a las siguientes conclusiones:

- 1- El análisis realizado sobre cada uno de los componentes del control interno de la organización en el departamento de cuentas por cobrar revela una estructura robusta y adecuada para la gestión de estas. La empresa ha establecido políticas y procedimientos sólidos para la evaluación y aprobación de nuevas cuentas por cobrar, lo que garantiza un control interno eficiente y adecuado. La implementación de límites de crédito predefinidos para los clientes demuestra un enfoque preventivo en la gestión del riesgo crediticio, contribuyendo a la estabilidad financiera de la empresa.

- 2- Los procesos regulares para revisar y aprobar ajustes o cancelaciones en las cuentas por cobrar aseguran la integridad y exactitud de los registros contables, fortaleciendo el control interno. La realización de conciliaciones periódicas entre los saldos de cuentas por cobrar y los registros contables correspondientes es una práctica esencial que garantiza la coherencia y precisión de la información financiera. La evaluación regular de la calidad crediticia de los clientes existentes permite a la empresa identificar y mitigar riesgos potenciales, asegurando una cartera de cuentas por cobrar saludable.
- 3- La identificación y seguimiento de cuentas por cobrar vencidas, así como la estimación para cuentas incobrables, reflejan un enfoque proactivo en la gestión del riesgo de incobrabilidad. La existencia de un sistema de control interno para la emisión y envío de facturas a los clientes garantiza la precisión y puntualidad en la facturación, mejorando la eficiencia operativa. La reconciliación regular entre los pagos recibidos y los registros de cuentas por cobrar asegura la correcta aplicación de los cobros, minimizando errores y discrepancias.
- 4- La identificación y evaluación de los riesgos asociados con las cuentas por cobrar permiten a la empresa anticipar y gestionar posibles problemas, fortaleciendo su capacidad de respuesta. El análisis de riesgo considerando los objetivos de la empresa y las fuentes de probables riesgos en la cuenta por cobrar proporciona una base sólida para la toma de decisiones informadas. El proceso formal para determinar la calidad crediticia de los clientes antes de otorgarles crédito asegura que se minimicen los riesgos de incobrabilidad desde el inicio.
- 5- Los análisis periódicos de la cartera de cuentas por cobrar permiten identificar y abordar riesgos de incobrabilidad de manera oportuna, mejorando la gestión del riesgo. La revisión y actualización regular de los límites de crédito basados en la evaluación de riesgos de los clientes aseguran que la empresa se adapte a las condiciones cambiantes del mercado. El monitoreo cercano de la antigüedad de las

cuentas por cobrar permite identificar aquellas que están vencidas o en riesgo de convertirse en incobrables, facilitando acciones preventivas.

- 6- La implementación de controles para prevenir o detectar posibles fraudes relacionados con las cuentas por cobrar, como la manipulación de registros o la falsificación de documentos, protege la integridad de la información financiera. La evaluación del riesgo de incumplimiento en los acuerdos de pago o plazos de cobro establecidos con los clientes permite a la empresa tomar medidas correctivas antes de que los problemas se agraven. La existencia de un manual de funciones y procedimientos de cuentas por cobrar proporciona una guía clara y detallada para la gestión eficiente de las cuentas por cobrar.
- 7- Las medidas de seguridad y control para proteger la confidencialidad de la información de las cuentas por cobrar aseguran que los datos sensibles se manejen de manera segura y responsable. La verificación independiente de las conciliaciones de cuentas por cobrar asegura la exactitud y validez de los saldos, fortaleciendo la confianza en los registros financieros. Los controles para garantizar la adecuada aplicación de los pagos recibidos en las cuentas por cobrar minimizan errores y aseguran la precisión en la gestión de los cobros.
- 8- El mantenimiento de registros detallados de las transacciones de cuentas por cobrar facilita un seguimiento preciso y transparente, mejorando la eficiencia operativa. Los análisis y seguimiento de cuentas por cobrar vencidas, incluyendo acciones de cobranza y establecimiento de estimación para cuentas incobrables, reflejan un enfoque proactivo en la gestión del riesgo. La empresa dispone de un sistema de información confiable y oportuno para registrar y mantener los datos de cuentas por cobrar, asegurando la precisión y disponibilidad de la información.
- 9- La generación de informes periódicos que proporcionan una visión clara y precisa del estado de las cuentas por cobrar permite una gestión informada y efectiva. La

capacitación adecuada a los empleados involucrados en el manejo de cuentas por cobrar asegura la comprensión y el cumplimiento de los procedimientos establecidos, mejorando la eficiencia operativa. La comunicación efectiva de cambios en las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar a los empleados y clientes asegura que todos los involucrados estén informados y alineados.

10- La existencia de un mecanismo de comunicación formal para reportar y documentar las discrepancias o irregularidades identificadas en las cuentas por cobrar facilita la resolución rápida y efectiva de problemas. Los canales de comunicación claros y accesibles para que los clientes puedan hacer consultas o resolver problemas relacionados con sus cuentas por cobrar mejoran la satisfacción del cliente y la eficiencia en la gestión de cobros. La asignación de personal responsable y competente para supervisar las actividades relacionadas con las cuentas por cobrar asegura el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.

11- Las revisiones independientes y pruebas de los controles internos en las cuentas por cobrar permiten evaluar su efectividad y realizar mejoras continuas. La supervisión activa de los saldos y vencimientos de las cuentas por cobrar permite identificar riesgos potenciales y tomar acciones preventivas, mejorando la gestión del riesgo. La empresa establece métricas y objetivos claros para evaluar el rendimiento de las cuentas por cobrar y monitorea regularmente su cumplimiento, asegurando una gestión eficiente.

12- La retroalimentación y capacitación continua al personal involucrado en las actividades de cuentas por cobrar mejora su desempeño y conocimiento, contribuyendo a la eficiencia operativa. Las revisiones de cumplimiento normativo y legal relacionadas con las cuentas por cobrar aseguran el cumplimiento de las regulaciones aplicables, protegiendo a la empresa de posibles sanciones. La evaluación periódica del sistema de control interno en las cuentas por cobrar

permite identificar áreas de mejora y actualizar los controles según sea necesario, asegurando una gestión eficiente y adaptativa.

En conclusión, el control interno de la empresa es robusto y adecuado para la gestión de las cuentas por cobrar, contribuyendo significativamente a la estabilidad financiera y operativa de la empresa. Las prácticas implementadas reflejan un enfoque proactivo en la evaluación, mitigación de riesgos, la implementación de controles internos, la comunicación y monitoreo continuo.

Según la investigación exhaustiva y específica que se realizó de la eficiencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa durante el primer cuatrimestre del 2024 se puede llegar a la conclusión de que, sí se ha trabajado arduamente en un sistema de control interno eficiente y efectivo para las necesidades que tiene la empresa en este departamento, siendo así fundamental para la mitigación y eliminación de riesgos.

CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES

- 1- Continuar promoviendo la importancia del control interno entre todos los empleados, esto puede lograrse mediante capacitaciones regulares, talleres y campañas de concienciación que refuercen la ética y la integridad en todas las operaciones del departamento de cuentas por cobrar, la cultura organizacional que valore el control interno asegura que todos sus colaboradores comprendan y respeten los procedimientos establecidos.
- 2- Realizar evaluaciones de riesgos periódicas para identificar nuevos riesgos y reevaluar los existentes, implementar tecnologías avanzadas y metodologías actualizadas para la identificación y gestión de riesgos, esto permitirá a la empresa anticiparse a las posibles amenazas y adaptar sus estrategias de mitigación de manera proactiva.
- 3- Revisar y actualizar regularmente las políticas y procedimientos de control para asegurar que sigan siendo efectivos y relevantes. Incluir controles adicionales si se identifican nuevas áreas de riesgo, además, realizar auditorías internas frecuentes para verificar la efectividad de los controles y detectar posibles debilidades o áreas de mejora.
- 4- Hay que asegurar que los canales de comunicación sean eficientes y accesibles para todos los empleados, implementar sistemas de gestión de información que faciliten la recopilación, procesamiento y distribución de datos relevantes, por lo que se debe fomentar una comunicación abierta y transparente entre los diferentes niveles jerárquicos y departamentos para asegurar que la información crítica llegue a las personas adecuadas en el momento oportuno.
- 5- Establecer un programa de supervisión continua que incluya la evaluación periódica de los controles internos y la implementación de mejoras cuando sea necesario, designar responsables específicos para la supervisión de cada área de control y asegurar que cuenten con los recursos y la capacitación necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva. La supervisión constante garantiza que los controles internos se adapten a los cambios en el entorno y las necesidades de la organización.

CAPÍTULO VII: PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

El control interno de las cuentas por cobrar es un componente esencial para la estabilidad financiera y operativa de cualquier empresa. La gestión eficiente de las cuentas por cobrar no solo asegura liquidez necesaria para las operaciones diarias, sino que también protege a la empresa contra riesgos de incobrabilidad y fraudes. En un entorno empresarial cada vez más dinámico y competitivo, es fundamental que las empresas adopten tecnologías avanzadas que les permitan optimizar sus procesos, mejorar la precisión y la eficiencia de sus controles internos.

La presente propuesta tiene como objetivo implementar herramientas tecnológicas como *Power Apps* y *Power BI* para fortalecer el control interno, disminuir el tiempo en los procesos y automatizar tareas relevantes para el departamento, estas herramientas permitirán la automatización de procesos claves, facilitando en sí todo el ciclo.

Se detectó en esta investigación que los procesos de facturación, cobro y cumplimiento tienen controles muy seguros y robustos, uno de los procesos de más importancia dentro del ciclo de cuentas por cobrar es el de la asignación de límites de crédito. En este proceso llegan los estados financieros de los clientes, y mucha información confidencial para la toma de decisiones, tales como otorgar el límite de crédito para cada uno y los términos de pago propuestos para asegurarse de recibir el dinero, y que la persona encargada de cobro pueda mantener su cartera al día con clientes que puedan cumplir sus obligaciones económicas.

El proceso de asignación de aumento de límite de crédito consiste en lo siguiente:

- 1- El cliente envía un correo al departamento de cuentas por cobrar para poder tener un nuevo monto asignado.
- 2- El proceso de límite de crédito tiene un flujo de aprobaciones según el monto del crédito que solicita el cliente.
- 3- El monto por aprobar o rechazar va de acuerdo con los diferentes puestos de toda la compañía tales como Analista, Analista Senior, Analista Regional, Gerente, director y hasta el rango más alto de la compañía, esto según la cantidad de dinero e importancia en el mercado de cada cliente.
- 4- La persona que se encarga de la aprobación de ese nuevo límite de crédito de los clientes debe pedirle al cliente que le envíe la razón del cambio por correo electrónico.

- 5- La persona tiene que verificar la veracidad de la información, a su vez debe ir a verificar los estados financieros, si hay antigüedad hacer un análisis del cumplimiento en los términos de pago, el entorno país, riesgo político, económico y social para poder tomar la decisión de aprobarle o rechazarle la solicitud.
- 6- Una vez analizado esto el analista por medio del correo electrónico aprueba o rechaza la solicitud, se debe guardar el correo electrónico como evidencia del estudio que se realizó para poder tener una evidencia para futuras auditorías que se cumplió el proceso de investigación para la aprobación o rechazo de la solicitud, este proceso en total podía durar un total de 10 días desde la recepción del correo.
- 7- De ser aprobado, el cliente debe enviar ese correo de aprobación o rechazo para el encargado de las ventas para que lo tome en cuenta en el momento de la negociación y el futuro contrato.

Analizando este proceso gracias a los diferentes instrumentos que se escogieron previamente para la realización de la investigación se pudo detectar una serie de mejoras que se podían realizar en el proceso que podían contribuir a reforzar los controles, disminuir el tiempo de aprobación en un noventa por ciento del tiempo y a su vez aumentar la productividad en otras áreas.

La propuesta consiste en lo siguiente:

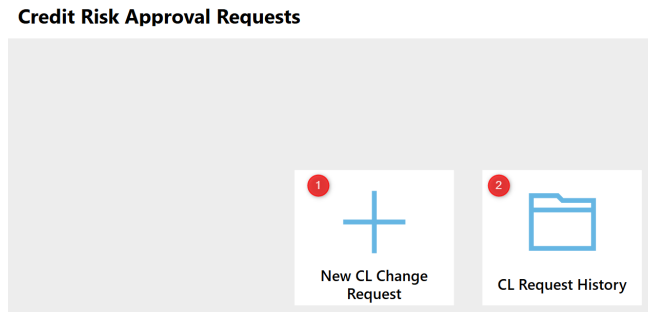
- 1- Crear *un Power App* que va a permitir automatizar procesos que son manuales dentro del área, el cliente tendría acceso a un enlace en donde directamente si necesitan un aumento de límite de crédito lo pueden solicitar por la aplicación.
- 2- La solicitud llega por medio de una notificación de una nueva línea agregada a un *Sharepoint*, ahí el analista podrá visualizar lo que envía el cliente para poder realizar el análisis del nuevo límite de crédito.
- 3- Se implementará inteligencia artificial para que ayude al encargado en el análisis de los estados financieros del cliente en donde detecte si es un estado financiero es auditado, los posibles riesgos que puede tener en un futuro dependiendo el análisis de sus cuentas, los términos de pago que se le puedan dar al cliente y lo más relevante cuál es el monto máximo de crédito que se le puede aprobar a ese cliente.

- 4- El analista toma esa información, la revisa y tendrá una opción de un botón de aprobada o rechazada la solicitud, en ambos casos la aplicación desplegará un campo de comentarios en donde puede poner información específica del caso.
- 5- Se creará un repositorio que guardará un historial de todas las solicitudes que lleguen, en donde se va a tener información relevante para el departamento de Auditoría para la revisión de otorgamiento de créditos.
- 6- En este histórico se va a poder ejecutar un reporte en donde va a traer toda la información que se tiene en la aplicación.
- 7- Se trabajará en un *Power BI* que se conectará al reporte de los históricos de toda la información acumulada en la aplicación en donde se van a presentar tableros de control “*Dashboards*” con diferentes tendencias, solicitudes, número de aprobaciones o rechazos, cantidad de veces que se pide crédito, nuevos negocios, futuros riesgos, esto para que el equipo de liderazgo tome decisiones importantes y tengan toda la visualización de todo lo que pasó desde que el cliente envió la solicitud hasta el momento en que se aprueba o rechaza la misma.

Dicho lo anterior esta implementación permitirá al departamento los siguientes beneficios:

- Aumentar su calidad en el proceso
- Rapidez en el análisis de la solicitud de aumento de crédito
- Análisis de la información en menos de un minuto
- No tiene costo extra por que la empresa tiene las licencias de *Power Apps*, *Power BI* y *Co-Pilot* en su licencia de *Microsoft 365*
- Toma de decisiones con información al día
- Fortalecimiento de los controles dentro del proceso
- Establecimiento de indicadores de desempeño.

Lo siguiente es un ejemplo de cómo se vería la aplicación y sus funciones:



- 1- Esto sería el inicio como se vería la aplicación que se propone implementar en el proceso, el cliente únicamente vería la opción de “*New CL Change Request*”.
- 2- El analista encargado del estudio en la empresa farmacéutica vería las dos carpetas para tener un mejor panorama de lo que el cliente le está solicitando, esto porque él puede revisar el histórico y ver si el cliente ya tiene solicitudes anteriores y así poder analizar la situación actual del mismo.

- 1- El cliente indica su nombre y automáticamente se le desplegará el número de cliente y el *CCA* que es un número para identificar el análisis de crédito del cliente.
- 2- En este campo el cliente pondrá el monto del límite de crédito anterior a la solicitud.
- 3- En este campo el cliente pondrá el nuevo monto que está solicitando
- 4- En este espacio el cliente podrá poner el correo electrónico para que quede un respaldo de esta.
- 5- El solamente presionará el botón del disco y la solicitud generará una alerta para la persona encargada del análisis y la aprobación.
- 6- Es un botón en donde se borrará toda la información.
- 7- Espacio para que pueda adjuntar los Estados Financieros auditados más recientes.

En la parte de histórico se va a mostrar al analista según su puesto y nivel de aprobación información relevante para la toma de decisiones.

Number	Name	Risk Class	Old Credit Limit LC	New Credit Limit LC	New Credit Limit USD	Date
3000255089	4 BIO MEDICAMENTOS SA	C-Moderate	30000000	30500000	6288659.79	5/21/2024 9:13 AM

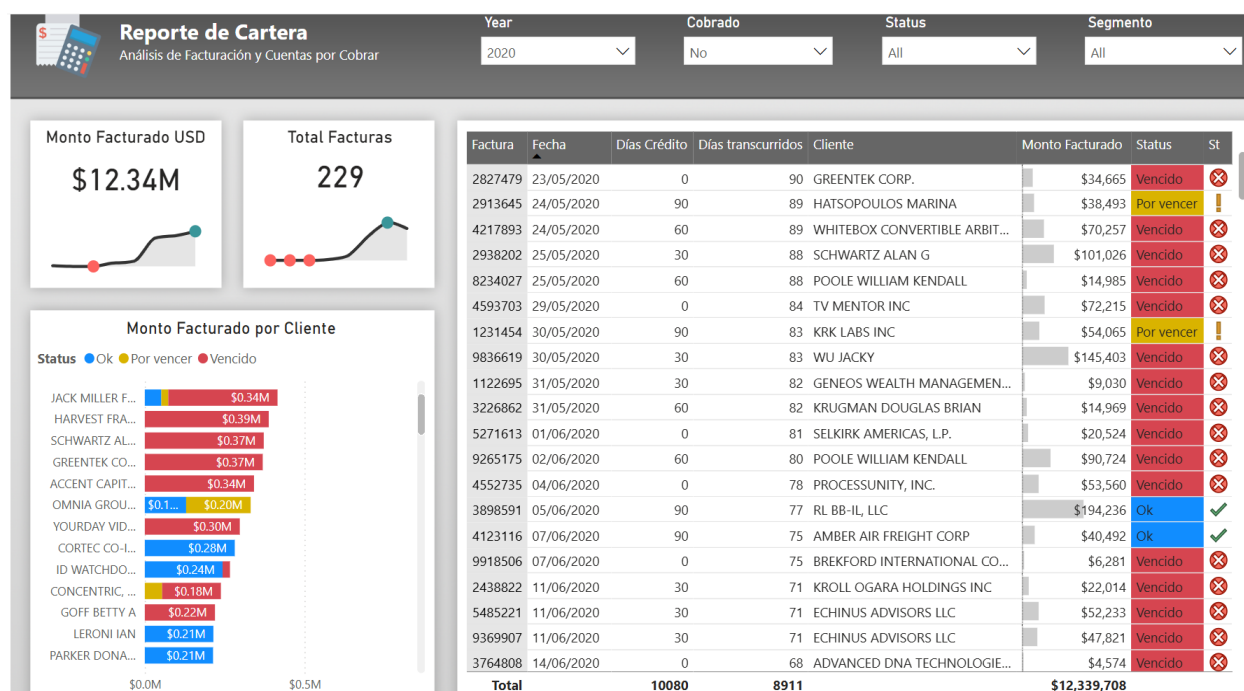
Se creará una línea con el número de cliente, nombre, la clasificación del riesgo que en este caso lo va hacer en automático la inteligencia artificial según el estudio de los estados financieros auditados previamente, el límite de crédito antiguo y el nuevo, se hará una conversión por tipo de cambio si la moneda es diferente a dólares americanos ya que los montos de aprobación en la empresa según el puesto es en dólares americanos, se podrá saber el día de la solicitud y el día de la aprobación. Esto será un indicador de desempeño “KPI” en el departamento.

Relacionado con el uso de la inteligencia artificial para la lectura y resumen de los principales indicadores para la toma de decisión de aprobación o rechazo de la solicitud el funcionamiento será mediante un *software* que tiene la compañía en donde una vez el cliente adjunta sus estados financieros auditados, estos son examinados y como resultado se podrá ver un estudio completo de la situación del cliente, *el software* tiene la capacidad de evaluar el estado de resultados, Estado de situación financiera y el de flujo de efectivo, y tendrá la capacidad de detectar indicadores de desempeño que se establecen previamente por el gerente del departamento encargado.

El resultado le hará saber al analista los riesgos económicos, políticos y sociales que puede vivir el cliente, esto relacionado con el análisis posterior, la decisión final del analista dependerá de su conocimiento, el contacto con el departamento de ventas y el análisis del cliente por parte de la inteligencia artificial que lo hará en menos de un minuto.

Esta práctica permitirá a la organización cumplir con las solicitudes de aumento de crédito de una forma expedita y rápida asegurando la confianza, como el deseo del cliente de seguir trabajando con esta importante compañía del campo farmacéutico a nivel mundial, en donde es una obligación la automatización de tareas con nuevas herramientas para poder aumentar la calidad, el cumplimiento y reducir los costos, esta herramienta será el uso de *Co-Pilot*, inteligencia previamente adaptada a las necesidades de cada uno de los departamentos de esta empresa, pagando una licencia de *Microsoft Office 365*, en donde ya está configurada con la información de cuentas por cobrar de todos los repositorios, documentos, archivos y reportes.

Por último, el *Power BI* es una herramienta de visualización en donde se podrá crear tablas de contenido “*Dashboards*”, que tendrán información importante para la visualización en las reuniones o toma de decisiones gerenciales en la empresa, específicamente en el departamento de cuentas por cobrar, en donde se tendrá área por área los diferentes resultados y se podrá filtrar por mes, año, día, hora, segundo para poder estudiar las tendencias y ver posibles riesgos o oportunidades que se pueden tomar dependiendo la situación de análisis.



Así sería la visualización de la aplicación de *Power BI* tomando en cuenta los distintos clientes, en donde se podrá observar lo siguiente:

- 1- Año de la cartera
- 2- Si fue cobrado o no la factura
- 3- El estatus indica si está vencido, por vencer o al día
- 4- Número de factura
- 5- Días que tiene aprobado el crédito

- 6- Monto facturado al cliente
- 7- Total de facturas

Dando esta pequeña visualización de lo que será esta aplicación, la implementación de estas herramientas en el departamento de cuentas por cobrar permitirá mejorar significativamente el control interno, optimizando la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta ante un posible riesgo.

Estas herramientas tecnológicas proporcionarán una visión clara y precisa del estado de las cuentas por cobrar facilitando la toma de decisiones informadas y proactivas.

Referencias Bibliográficas

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). **Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta**, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

"*Gestión de riesgos*". Autor: Equipo editorial, Etecé. De: Argentina. Para: Concepto. de. Disponible en: <https://concepto.de/gestion-de-riesgos/>. Última edición: 5 de agosto de 2021. Consultado: 07 de noviembre de 2023. <https://concepto.de/gestion-de-riesgos/#ixzz8IRcvvKE7>

(2016) *Normas Internaciones de contabilidad* <http://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/handle/506/212>

Acosta, M. (24 de enero de 2020). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?* MarshMcLennan. Recuperado el 05 de noviembre de 2023 de <https://www.marsh.com/ve/es/services/risk-consulting/insights/what-is-internal-control-and-why-is-it-important.html>

Arias-Gómez, Jesús; Villasís-Keever, Miguel Ángel; Miranda Novales, María Guadalupe (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio o. Revista Alergia México, vol. 63, núm. 2, abril-junio, 2016, pp. 201-206 <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Asamblea Legislativa de la Republica de Costa Rica. (s.f.). Obtenido de *LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA N° 7092*: Microsoft Word - Ley_7092.docx (comex.go.cr) https://www.comex.go.cr/media/1894/ley_7092.pdf

Asanza, M. Miranda, M. Ortiz, R. y Espín, J. (2016): "*Manual de procedimiento en la empresa*", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (noviembre 2016). En línea: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html>

Ayala Navarro, M. Bejarano Arias, H. y González Gutiérrez, F. (2021). *Propuesta de un manual de procedimientos contables para el manejo de los inventarios de la ferretería Terramar ubicada en Barranca Puntarenas. Universidad Técnica Nacional.* <https://repositorio.utn.ac.cr/handle/20.500.13077/649>

Barreres Amores, E. (2020). *Manual de control interno de las entidades locales: (ed.)*. Wolters Kluwer España. https://elibro.net/es/lc/usanmarcos/titulos/172619_190

Calad Guerra, S y Cardona Londoño, L. (2021). *Beneficios en la implementación de sistema de control interno en entidades sin ánimo de lucro*. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/4232>

Castillo Céspedes, S y Sanchez Brenes, S. (2022). *Comportamiento en el sistema de control de inventarios de mercadería con la aplicación de la norma internacional de contabilidad 2, en la empresa Inversiones Ferreteras Lucas Sociedad Anónima, para el primer cuatrimestre del año 2022*. Universidad San Marcos. <https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/handle/11506/1864>

Chaparro D, E. Pérez B y Sevilla O. (s.f.). Universidad de Oriente. Diseño de la Estratégica Metodológica. Recuperado el 24 de noviembre de 2023 de:

<https://sites.google.com/a/udo.edu.ve/adsi/disenode-la-estrategica-metodologica>

CHARLES T. HORNGREN (2012) *Contabilidad de costos. Un enfoque gerencial*

<https://profefily.com/wp-content/uploads/2017/12/Contabilidad-de-costos-Charles-T.-Hornngren.pdf>

Contraloría General de la República. (Recuperado el 10 de noviembre de 2023). *Ley General de Control Interno No.8292*. <https://www.cgr.go.cr/03-documentos/normativa/ley-reg.html>

Cutipá, G. (4 de enero de 2023). Investigación Científica. *Tipos de métodos de investigación: diferencias y ejemplos*. Recuperado el 24 de noviembre de 2023 de:

<https://guidocutipá.blog.bo/investigacion/tipos-de-metodos-de-investigacion-diferencias-y-ejemplos/>

Díaz Durán, M., Gil, J. J., & Vilchez Olivares, P. (2010). *Hacia la convergencia mundial del marco conceptual para la preparación de los estados financieros*. *Contabilidad y Negocios*, 5(9), 19–56. <https://doi.org/10.18800/contabilidad.201001.006>

Elizalde, L. (2019) ciencias Digital

<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/download/813/1960/>

Equipo Auditool. (2016, mayo, 31). *17 principios de Control Interno según COSO 2013*.

Auditool-Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno.

<https://www.auditool.org/blog/control-interno/diecisiete-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>

Equipo de Consultoría. (2023, mayo, 25). *Manuales de políticas y procedimientos | ¿Qué son y cómo funcionan?* Grupo Albe. <https://www.grupoalbe.com/como-funcionan-manuales/>

Espinosa Manríquez, N. (2020). *Contabilidad básica: conceptos y técnica: (ed.)*. Santiago de Chile, Editorial Universidad Alberto Hurtado. Recuperado de

<https://elibro.net/es/ereader/usanmarcos/171879?page=29>.

Estupiñán Gaitán, R. (2021). *Control interno y fraudes: análisis de informe coso I, II y III con base en los ciclos transaccionales: (4 ed.)*. Ecoe Ediciones.

<https://elibro.net/es/lc/usanmarcos/titulos/191458>

Fierro Martínez, Á. M. (2011). *Contabilidad general: (4 ed.)*. Bogotá, Ecoe Ediciones.

Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/usanmarcos/titulos/96907>.

Gitnux (2023) *Contabilidad, teneduría de libro y control / pasos del proceso contable*.

<https://blog.gitnux.com/es/proceso-contable/>

Gómez María del ROSARIO (2013) *Estados financieros básicos descripción y concepto*.

<http://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/handle/11506/1104>

González Polanco, F. (2022). *Fundamentos de contabilidad I: práctica en República Dominicana: (1 ed.)*. Santiago de los Caballeros, Universidad Abierta para Adultos (UAPA). Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/usanmarcos/titulos/227800>.

Hidalgo Alfaro, A. (2021). *Control interno contable, operativo de las partidas de efectivo, inventario, compras y ventas de la Ferretería Los Angeles*. Universidad Latina de Costa Rica. <https://repositorio.ulatina.ac.cr/handle/20.500.12411/1470>

Historias de las empresas. (Recuperado el 10 de noviembre de 2023). *Controles internos: Definición, ventajas, desventajas y ejemplos*. <https://historiadelaempresa.com/ejemplos-de-control-interno>

Jalle Blanco, I. (2019, 2020). *El Sistema de Control Interno y la Auditoría*. Universidad Zaragoza. <https://zaguan.unizar.es/record/96594>

Jiménez, D. (08 de enero de 2022). *¿Qué es un Manual de Procedimientos y Políticas? Pymes y Calidad 2.0*. <https://www.pymesycalidad20.com/que-es-un-manual-de-procedimientos-y-politicas-pdf.html>

Las Normas información Contable NIC 2(2016)
<http://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/handle/506/406>

Lifeder. (19 de mayo de 2020). Lifeder. *Enfoque de la investigación: tipos y características*. Recuperado el 23 de noviembre de 2023 de: <https://www.lifeder.com/enfoque-investigacion/>.

López, Y. (10 de enero de 2019). *Ventajas y Desventajas de los Manuales Administrativos*. Contador MX. <https://contadormx.com/ventajas-y-desventajas-de-los-manuales-administrativos/>

Martínez, E (2023) "Qué es una entrevista y para qué sirve". En: *Significados.com*. Consultado: 23 de noviembre de 2023, 12:51 pm. Disponible en: <https://www.significados.com/entrevista/>

Mesa Velásquez, G. S. (2019). *Fundamentos de contabilidad: con NIC y normas internacionales de información financiera: (ed.)*. Bogotá, Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/usanmarcos/titulos/125952>.

Muntasir Minhaz. (agosto de 2016). Edu Note. *Riesgo de control en auditoría: pasos para evaluar el riesgo de control*. Recuperado el 25 de noviembre 2023 de: [Riesgo de control en auditoría: pasos para evaluar el riesgo de control \(iedunote.com\)](https://www.iedunote.com)

Muntasir Minhaz. (agosto de 2016). Edu Note. *Riesgo de detección*. Recuperado el 25 de noviembre 2023 de: <https://www.iedunote.com/es/riesgo-de-deteccion>

Narváez Trejo, O y Villegas Salas, L. (2014). Universidad Veracruzana. *Introducción a la investigación: guía interactiva*. Recuperado el 23 de noviembre de 2023 de: <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/index.html>

Ortiz Mas, H y Cruz Vargas, N. (2022). *Este estudio planteó como objetivo determinar la relación del control interno y rentabilidad de las Mypes de rubro ferretero, Lima 2021*. Universidad Peruana Unión. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5380>

- Pauletti, R. (2016) *Inventarios o Existencias NIC-2*
<http://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/handle/506/373>
- Pérez, F. (2022, noviembre, 10). *Sistema de control interno. Auditoool-Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno*. <https://www.auditoool.org/blog/control-interno/sistema-de-control-interno>
- Rivas, A. (2022, septiembre 03). *Marco teórico: Cómo hacer, estructura y tipos [Ejemplos]. Guía Normas APA*. <https://normasapa.in/marco-teorico/>
- Rivas, A. (25 de setiembre de 2022). Normas APA. *Marco metodológico: ¿Cómo redactar y cuál es su estructura?* Recuperado el 22 de noviembre de 2023 de <https://normasapa.in/marco-metodologico/>
- Robleto, S. (2018) *Importancia del Proceso contable en la empresa* <https://clauserp.com/blog/la-importancia-del-proceso-contable-en-las-empresas/>
- Rocío Pauletti (2016) *Normas Internacionales de Información Financiera*
<http://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/handle/506/369>
- Rodríguez, A. (18 de noviembre 2014). Auditoool-Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno. *Control Interno*. Recuperado el 25 de noviembre 2023 de: [¿Qué es el riesgo, riesgo inherente y riesgo residual? \(auditoool.org\)](https://www.auditoool.org/)
- S&M contadores <https://symcontadores.com/que-es-el-proceso-contable/>
- Solá Tey, M. (2009). *Introducción a la contabilidad general: (2 ed.)*. Madrid etc, Spain: McGraw-Hill España. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/usanmarcos/50124?page=40>
- Tamayo Saborit, M. et al (2020). Universidad Metropolitana. *La Gestión de Riesgos: Herramienta Estratégica*. Recuperado el 25 de noviembre de 2023 de: <https://repositorio.umet.edu.ec/bitstream/67000/114/1/La%20gestion%20de%20riesgos.pdf>
- Tesis o disertaciones. Martínez Ribón, J. G. T. (2011) Propuesta de metodología para la implementación de la filosofía Lean (construcción esbelta) en proyectos de construcción [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia]. <http://bdigital.unal.edu.co/10578/>
- Urbizagástegui & Asociados. (Recuperado el 10 de noviembre de 2023). *Implementación del Sistema de Control Interno COSO*. <https://ura.pe/control-interno-coso/>
- Valverde Pacheco, D. (2017) Propuesta de para la implementación de una oficina administración de proyectos (PMO) para la empresa Go-Labs [Tesis de Maestría, Tecnológico de Costa Rica]. <https://1library.co/es/download/880593136140681220>
- Vargas Moreno, M. D. L. Á. (2020). *Fundamentos de contabilidad: (ed.)*. Ciudad de México, Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/usanmarcos/151232>

Vega de la Cruz, L., & Marrero Delgado, 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. <https://doi.org/10.32719/25506641.2021.10.10>

Vite Rangel, V. T. (2017). *Contabilidad general: (ed.)*. México, D.F, Mexico: Editorial Digital UNID. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/usanmarcos/titulos/41179>.

WOW! Customer Experience. (2022, marzo, 01). ¿Por qué es importante capacitar a los colaboradores? Wow! Customer Experience. <https://www.wowcx.com/por-que-es-importante-capacitar-a-los-colaboradores>

Anexos

Anexo 1 Entrevista dirigida a la gerente de cumplimiento del departamento de cuentas por cobrar de la empresa.

1. ¿Cuáles son las políticas y criterios utilizados para determinar los límites de créditos otorgados a los clientes en las cuentas por cobrar?
2. ¿Con qué sistema computarizado cuenta la empresa para el registro de las cuentas por cobrar?
3. ¿Qué métodos o estrategias se emplean para asegurar el cobro oportuno de las cuentas por cobrar?
4. ¿Cómo se manejan los casos de clientes con pagos atrasados o incumplimientos en las cuentas por cobrar?
5. ¿Cuáles son los criterios utilizados para identificar el deterioro de las cuentas por cobrar?
6. ¿Cuál es el periodo promedio de cobranza de las cuentas por cobrar en la empresa y cómo se compara con los plazos establecidos?
7. ¿Cómo se llevan a cabo los seguimientos periódicos para identificar y abordar las cuentas por cobrar que exceden el periodo de cobranza esperado?
8. ¿Cuáles son los controles claves implementados en la empresa para garantizar la integridad y confiabilidad de los procesos relacionados con las cuentas por cobrar?
9. ¿Qué controles internos y sistemas de información se utilizan para administrar y supervisar las cuentas por cobrar?
10. ¿Cuál es el proceso de supervisión y seguimiento continuo en las cuentas por cobrar para evaluar la efectividad de los controles implementados y realizar mejoras según sea necesario?

Anexo 2 Entrevista dirigida al analista de cuentas por cobrar de la empresa

1. ¿Cuáles son las políticas y criterios utilizados para determinar los límites de créditos otorgados a los clientes en las cuentas por cobrar?
2. ¿Con qué sistema computarizado cuenta la empresa para el registro de las cuentas por cobrar?
3. ¿Qué métodos o estrategias se emplean para asegurar el cobro oportuno de las cuentas por cobrar?
4. ¿Cómo se manejan los casos de clientes con pagos atrasados o incumplimientos en las cuentas por cobrar?
5. ¿Cuáles son los criterios utilizados para identificar el deterioro de las cuentas por cobrar?

6. ¿Cuál es el periodo promedio de cobranza de las cuentas por cobrar en la empresa y cómo se compara con los plazos establecidos?
7. ¿Cómo se llevan a cabo los seguimientos periódicos para identificar y abordar las cuentas por cobrar que exceden el periodo de cobranza esperado?
8. ¿Cuáles son los controles claves implementados en la empresa para garantizar la integridad y confiabilidad de los procesos relacionados con las cuentas por cobrar?
9. ¿Qué controles internos y sistemas de información se utilizan para administrar y supervisar las cuentas por cobrar?
10. ¿Cuál es el proceso de supervisión y seguimiento continuo en las cuentas por cobrar para evaluar la efectividad de los controles implementados y realizar mejoras según sea necesario?

Anexo 3 Cuestionario de control Interno Ambiente de Control "Ambiente de Control"

Cuestionario de control Interno				
Entidad Auditada: Empresa Farmaceutica		Elaborado por : Fabian García		
Periodo de Examen: Año 2024		Cuenta: Cuentas por Cobrar		
Ambiente de control				
Se evalúa el entorno de las tareas del personal con respecto al control de sus actividades				
Pregunta	Sí	No	Observaciones	Calificación
1. ¿Existen políticas y procedimientos establecidos para la evaluación y aprobación de nuevas cuentas por cobrar?				
2. ¿Existen límites de crédito predefinidos para clientes?				
3. ¿Se realizan procesos para revisar y aprobar ajustes o cancelaciones en las cuentas por cobrar?				
4. ¿Se realizan conciliaciones periódicas entre los saldos de cuentas por cobrar y los registros contables correspondientes?				
5. ¿Se lleva a cabo una evaluación regular de la calidad crediticia de los clientes existentes?				
6. ¿Se realizan procesos para la identificación y seguimiento de cuentas por cobrar vencidas? ¿Se establecen provisiones para cuentas incobrables?				
7. ¿Existe un sistema de control interno para la emisión y envío de facturas a los clientes?				
8. ¿Se lleva a cabo una reconciliación regular entre los pagos recibidos y los registros de cuentas por cobrar para garantizar la correcta aplicación de los cobros?				
TOTAL				

Anexo 4 Cuestionario de control Interno Ambiente de Control "Evaluación del riesgo"

Cuestionario de control Interno - COSO I				
Entidad Auditada: Empresa Farmaceutica			Elaborado por : Fabian García	
Periodo de Examen: Año 2024			Cuenta: Cuentas por Cobrar	
Evaluación del riesgo				
Se evalua las metas y objetivos definidos durante el proceso y si se ha considerado riesgos que afecten el cumplimiento de las actividades				
Pregunta	Sí	No	Observaciones	Calificación
1. ¿Se han identificado y evaluado los riesgos asociados con las cuentas por cobrar?				
2. ¿Tiene la empresa un análisis de riesgo considerando sus objetivos y las fuentes de probables riesgos en la cuenta por cobrar?				
3. ¿Existe un proceso formal para determinar la calidad crediticia de los clientes antes de otorgarles crédito?				
4. ¿Se realizan análisis periódicos de la cartera de cuentas por cobrar para identificar posibles riesgos de incobrabilidad?				
5. ¿Se han establecido límites de crédito basados en la evaluación de riesgos de los clientes? ¿Se revisan y actualizan regularmente estos límites?				
6. ¿Se monitorea de cerca la antigüedad de las cuentas por cobrar para identificar aquellas que están vencidas o en riesgo de convertirse en incobrables?				
7. ¿Se implementan controles para prevenir o detectar posibles fraudes relacionados con las cuentas por cobrar, como la manipulación de registros o la falsificación de documentos?				
8. ¿Se evalúa el riesgo de incumplimiento en los acuerdos de pago o plazos de cobro establecidos con los clientes?				
TOTAL				

Anexo 5 Cuestionario de control Interno Ambiente de Control "Actividades de control"

Cuestionario de control Interno - COSO I				
Entidad Auditada: Empresa Farmaceutica			Elaborado por : Fabian García	
Periodo de Examen: Año 2024			Cuenta: Cuentas por Cobrar	
Actividades de Control				
Se evalúa si se han cumplido con políticas y procedimientos establecidos para dar cumplimiento a los objetivos y funciones asignadas.				
Pregunta	Sí	No	Observaciones	Calificación
1. ¿Existe un manual de funciones y procedimientos de cuentas por cobrar?				
2. ¿Existen medidas de seguridad y control para proteger la confidencialidad de la información de las cuentas por cobrar?				
3. ¿Se realizan reconciliaciones periódicas entre los saldos de cuentas por cobrar y los registros contables correspondientes?				
4. ¿Se implementa un proceso de autorización adecuado para la aprobación de créditos y el establecimiento de límites de crédito para los clientes?				
5. ¿Se lleva a cabo una verificación independiente de las conciliaciones de cuentas por cobrar para asegurar la exactitud y validez de los saldos?				
6. ¿Se establecen controles para garantizar la adecuada aplicación de los pagos recibidos en las cuentas por cobrar?				
7. ¿Se mantienen registros detallados de las transacciones de cuentas por cobrar, incluyendo facturas, estados de cuenta y comunicaciones con los clientes?				
8. ¿Se realizan análisis y seguimiento de cuentas por cobrar vencidas, incluyendo acciones de cobranza y establecimiento de provisiones para cuentas incobrables?				
TOTAL				

Anexo 6 Cuestionario de control Interno Ambiente de Control "Información y comunicación"

Cuestionario de control Interno - COSO I				
Entidad Auditada: Empresa Farmaceutica		Elaborado por : Fabian García		
Periodo de Examen: Año 2024		Cuenta: Cuentas por Cobrar		
Información y Comunicación				
Se evalúa si los sistemas de información y comunicación permiten generar información confiable para la toma de decisiones.				
Pregunta	Sí	No	Observaciones	Calificación
1. ¿Existe un sistema de información confiable y oportuno para registrar y mantener los datos de cuentas por cobrar?				
2. ¿Se generan informes periódicos que proporcionen una visión clara y precisa del estado de las cuentas por cobrar, incluyendo saldos, vencimientos y riesgos de incobrabilidad?				
3. ¿Se establecen y comunican claramente las políticas y procedimientos relacionados con las cuentas por cobrar a todos los empleados relevantes?				
4. ¿Se brinda capacitación adecuada a los empleados involucrados en el manejo de cuentas por cobrar para asegurar la comprensión y el cumplimiento de los procedimientos establecidos?				
5. ¿Se comunican de manera efectiva los cambios en las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar a los empleados y a los clientes, según corresponda?				
6. ¿Existe un mecanismo de comunicación formal para reportar y documentar las discrepancias o irregularidades identificadas en las cuentas por cobrar?				
7. ¿Se mantienen registros adecuados y documentación de respaldo para respaldar la información relacionada con las cuentas por cobrar?				
8. ¿Se establecen canales de comunicación claros y accesibles para que los clientes puedan hacer consultas o resolver problemas relacionados con sus cuentas por cobrar?				
TOTAL				

Anexo 7 Cuestionario de control Interno Ambiente de Control "Monitoreo"

Cuestionario de control Interno - COSO I				
Entidad Auditada: Empresa Farmaceutica		Elaborado por : Fabian García		
Periodo de Examen: Año 2024		Cuenta: Cuentas por Cobrar		
Supervisión				
Se evalúa el sistema de control interno, que funciona de manera eficiente en el desempeño de sus operaciones.				
Pregunta	Sí	No	Observaciones	Calificación
1. ¿Se asigna personal responsable y competente para supervisar las actividades relacionadas con las cuentas por cobrar?				
2. ¿Existe un proceso de supervisión periódica de las actividades de cuentas por cobrar para garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos?				
3. ¿Se realizan revisiones independientes y pruebas de los controles internos en las cuentas por cobrar para evaluar su efectividad?				
4. ¿Se lleva a cabo una supervisión activa de los saldos y vencimientos de las cuentas por cobrar para identificar riesgos potenciales y tomar acciones preventivas?				
5. ¿Se establecen métricas y objetivos claros para evaluar el rendimiento de las cuentas por cobrar y se monitorea regularmente su cumplimiento?				
6. ¿Se proporciona retroalimentación y capacitación continua al personal involucrado en las actividades de cuentas por cobrar para mejorar su desempeño y conocimiento?				
7. ¿Se realizan revisiones de cumplimiento normativo y legal relacionadas con las cuentas por cobrar para asegurar el cumplimiento de las regulaciones aplicables?				
8. ¿Existe un proceso para la evaluación periódica del sistema de control interno en las cuentas por cobrar para identificar áreas de mejora y actualizar los controles según sea necesario?				
TOTAL				