

Valeria Lizbeth Albán-López; Janneth Maribel Ramírez-Cotacachi; Eliana Paola Ruiz-Lita; Danny Mauricio Sandoval-Malquín

[DOI 10.35381/gep.v6i1.70](https://doi.org/10.35381/gep.v6i1.70)

Control interno de cuentas por cobrar para mejorar la información financiera

Internal control of accounts receivable to improve financial information

Valeria Lizbeth Albán-López

ci.valerialal65@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-6439-2379>

Janneth Maribel Ramírez-Cotacachi

ci.jannethmrc15@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-7552-5587>

Eliana Paola Ruiz-Lita

ci.elianaprl93@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-4540-620X>

Danny Mauricio Sandoval-Malquín

<https://orcid.org/0000-0002-4399-1241>

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

ut.dannysandoval@uniandes.edu.ec

Recibido: 20 de agosto 2023

Revisado: 25 de septiembre 2023

Aprobado: 15 de diciembre 2023

Publicado: 15 de enero 2024

Valeria Lizbeth Albán-López; Janneth Maribel Ramírez-Cotacachi; Eliana Paola Ruiz-Lita; Danny Mauricio Sandoval-Malquín

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general fue efectuar un control interno de las cuentas por cobrar para una presentación de información financiera adecuada en la empresa "ASEFINCO FLASHNET". La investigación fue de nivel descriptivo y las técnicas empleadas fueron la entrevista y la encuesta. Los resultados indicaron que no existe una adecuada captación de los recibos, por lo que ocasiona un nivel de confianza del 50% y en nivel de riesgo 50%; de igual manera al momento de archivarlos se establece un nivel de confianza del 50% y nivel de riesgo 50%, esto se produce por la misma ocasión que no se captan a tiempo los recibos. En conclusión, se logró identificar limitaciones en la actividad de los recibos no son entregados oportunamente por parte de los clientes, ya que no se les indica porque medios y/o maneras pueden hacer llegar los recibos a la empresa.

Descriptores: Control de gestión; auditoria financiera; empresas; deuda; dinero. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The general objective of the investigation was to carry out an internal control of accounts receivable for the presentation of adequate financial information in the company "ASEFINCO FLASHNET". The research was descriptive level and the techniques used were the interview and the survey. The results indicated that there is no adequate collection of receipts, which results in a confidence level of 50% and a risk level of 50%; Likewise, when filing them, a confidence level of 50% and a risk level of 50% is established, this occurs for the same reason that the receipts are not captured on time. In conclusion, it was possible to identify limitations in the activity of receipts not being delivered in a timely manner by clients, since they are not told why the means and/or ways they can get the receipts to the company.

Descriptors: Management control; financial audit; companies; debt; money. (UNESCO Thesaurus).

Valeria Lizbeth Albán-López; Janneth Maribel Ramírez-Cotacachi; Eliana Paola Ruiz-Lita; Danny Mauricio Sandoval-Malquín

INTRODUCCIÓN

La empresa ASEFINCO FLASHNET está ubicada en la ciudad de Otavalo, la misma que inicio sus actividades en el 2009, siendo una empresa pequeña y no muy reconocida, en el transcurso del tiempo fue ganando campo en el ámbito laboral, ahora en la actualidad es una empresa que provee internet a diferentes tipos sean estas personas civiles o cualquier tipo de empresa con un servicio de calidad y diferente a la de la competencia para así poder ganar un gran mercado tanto cantonal, como provincial.

Las cuentas por cobrar cumplen el aspecto que implica otorgar un crédito a los clientes que están con un índice adecuado para poder cubrir la deuda establecida con algún tipo de empresa, en la cual se puede observar que no existe una adecuada gestión en el proceso de cobranzas debido al incumplimiento de dichas políticas de la empresa "ASEFINCO FLASHNET". Stevens (2021) expresa que son uno de los activos con mayor influencia, después del efectivo viene hacer uno de los activos más fuertes en la entidad de carácter económico, este activo representa algún beneficio a largo y corto plazo.

Por lo tanto, no existe un seguimiento adecuado y estricto de documentación al momento de otorgar el servicio de internet; sea este el buró crediticio o certificados comerciales y/o bancarias, para que así los clientes no tengan atrasos en las mensualidades que les corresponde. Además, la organización no aplica evaluaciones de créditos pues se otorga crédito a todos sus clientes, tiene como procedimiento de facturación recibir un correo que quede como constancia el pedido para poder proceder a facturar.

La entidad tiene como procedimiento de cobranzas una vez vencido el plazo de crédito realizar una llamada telefónica al cliente e indicarle su mora para una coordinación oportuna del pago, pero aun así existe falencias en los pagos, por otro lado, la contadora indica que el volumen que refleja la cartera de facturas vencidas y no

Valeria Lizbeth Albán-López; Janneth Maribel Ramírez-Cotacachi; Eliana Paola Ruiz-Lita; Danny Mauricio Sandoval-Malquín

cobradas es elevado, puesto que no existe un buen control de los anticipos recibidos por parte de los clientes por ende esto ocasiona errores al momento de realizar las cobranzas y molestias de algunos clientes.

Bajo este contexto se plantea como problema científico ¿Cómo incide el control interno en las cuentas por cobrar en la presentación de información financiera adecuada para la empresa “Asefinco Flashnet” en la ciudad de Otavalo?, cuyo objetivo general de esta investigación es Efectuar un control interno de las cuentas por cobrar para una presentación de información financiera adecuada en la Empresa “ASEFINCO FLASHNET”.

Control interno

El control interno es un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer una razonable relación con el logro de los objetivos de la organización, en la cual se cumplen algunas categorías como: la efectividad y eficacia de las operaciones, fiabilidad de la información, y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, con el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos (Mantilla, 2016). En efecto, es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable; los estados contables constituyen el objeto del examen en la auditoría externa de dichos estados, esta relación entre ambos muestra la importancia que tiene el sistema de control para la auditoría externa de los estados contables.

El control interno dentro de la empresa es la base fundamental para dicho desarrollo, por lo que la información financiera genera actividades comerciales para la toma de decisiones más ópticas, el cual en este proceso beneficiara a la entidad y al personal que trabaja en ella para así mantener el capital de trabajo de cada cliente, al mejorar la

Valeria Lizbeth Albán-López; Janneth Maribel Ramírez-Cotacachi; Eliana Paola Ruiz-Lita; Danny Mauricio Sandoval-Malquín

información financiera de las cuentas por cobrar se tomaran decisiones correctas al momento de brindad un servicio de internet.

Las cuentas por cobrar constituyen uno de los conceptos más importantes del activo circulante y su importancia está directamente con el giro del negocio y la competencia. Millán (2017) manifiesta que la evaluación de riesgos tiene diferentes tipos de etapas para desarrollar con éxito la administración del riesgo e implementar una política al respecto, para cada una de ellas se sugiere tener la mayor cantidad de datos posibles y contar con la participación de las personas que están involucradas en el proceso para lograr acciones determinadas alcance los niveles de efectividad requeridos y estas etapas son la identificación, análisis y determinación del nivel del riesgo.

La responsabilidad de la facturación y cobranza de las cuentas por cobrar se lleva por el departamento de cobranzas, para así asegurar un eficaz cumplimiento en la gestión de cobranzas. Carriel Miño (2019) hace referencia a que la información es necesaria por la entidad para así llevar a cabo sus responsabilidades y el logro de todos sus objetivos, donde la información necesita ser relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar en el funcionamiento de los otros componentes; la comunicación es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente y a todos los niveles de la entidad.

En este proceso se adaptarán a la situación económica que está ocurriendo en la empresa, de manera que se lo convertirá en el principal factor para llevar a cabo procedimientos de alto rendimiento económico y visualizar el futuro que presentará la misma.

En esa misma dirección, González Aguilar y Cabral Serrana (2010) sostienen que el control interno, es "El proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas." (p. 6). El control interno es la base donde

Valeria Lizbeth Albán-López; Janneth Maribel Ramírez-Cotacachi; Eliana Paola Ruiz-Lita; Danny Mauricio Sandoval-Malquín

descansan las actividades y operaciones de una entidad, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el control interno.

Es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policiaco o de carácter tiránico, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de dirigentes y subordinados; su función es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar de las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de la entidad.

Por su parte Tapia Iturriaga et al. (2017) expresan que la auditoría interna “surge de la necesidad de reforzar las áreas de control interno dentro de las organizaciones para disminuir y evitar riesgos, así como para proteger sus activos, evitar y prevenir fraudes, dar cumplimiento a las disposiciones legales, obtener información financiera y administrativa para el logro de la eficiencia organizacional” (p.1).

Sistema de control interno como una herramienta de gestión

Los sistemas de gestión de calidad están ligados a la consecución de los objetivos, considerando aspectos importantes como el desarrollo de estrategias y el mejoramiento en el desempeño de la organización, lo que lleva a generar un impacto sobre la estrategia fijada y por ende a alcanzar resultados importantes en las entidades (Hernández, 2009; Álvarez y Narváez, 2020). Por esta razón, se ha generado la necesidad de hacer frente a las nuevas exigencias empresariales, mediante la integración de conceptos administrativos y de gestión en todas las áreas que conforman la organización (Santacruz 2014). El control interno (CI) es el elemento fundamental de la administración que debe estar presente en todas las organizaciones, independientemente de su tipo y conformación. La importancia radica desde el punto de

Valeria Lizbeth Albán-López; Janneth Maribel Ramírez-Cotacachi; Eliana Paola Ruiz-Lita; Danny Mauricio Sandoval-Malquín

vista de administrar, es decir: no se puede planear, organizar, administrar sin control, por lo tanto, el CI comprende un plan de la organización que permite realizar los procedimientos coordinados adoptados por una organización para verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera.

MÉTODO

La investigación fue de nivel descriptivo, las técnicas empleadas fueron la entrevista, que según Pascual (2016), manifiesta que la entrevista como técnica de investigación es considerada como una de las formas de los métodos de encuesta. Es un método que comprende la reunión de datos a través de una interacción oral directa entre individuos. Permite una mayor profundidad que el cuestionario. Se aplicó la entrevista con la finalidad de conocer más información sobre las cuentas por cobrar, que se obtuvo directamente al gerente de la empresa y a las personas involucradas con el proceso de cobranza, con el propósito de obtener una información más abierta sobre el tema a desarrollarse en el presente estudio se dará a conocer y así se utilizará con la finalidad de establecer un control interno más adecuado.

Otro instrumento utilizado fue la encuesta, esta técnica se la aplico para recolectar la información exacta y directamente de la empresa, puesto que los datos se obtuvieron directamente de la fuente directa, es por eso que la persona encargada de las cuentas por cobrar debe mantener registrados debidamente corresponde. En este sentido, el instrumento es la Guía de entrevista, Gonzáles (2021), da a conocer que es un instrumento presentado en un documento, cuyo fin principal es recolectar información de la persona entrevistada para el estudio, puede realizarse tanto de forma manual como computarizada y solo puede ser editada por el investigador, por lo que el entrevistado no debe maniobrarla. Este instrumento consintió en la formulación de las preguntas para la entrevista, en donde se tendrá como resultado sacar las ideas

Valeria Lizbeth Albán-López; Janneth Maribel Ramírez-Cotacachi; Eliana Paola Ruiz-Lita; Danny Mauricio Sandoval-Malquín

fundamentales para conocer más a profundidad sobre el manejo que se le está dando a las cuentas.

RESULTADOS

Del total del personal encuestado perteneciente al 60% manifiesta que no se registra oportunamente la información, y el 40% manifiesta que sí. Esto es debido a que el personal que primero se encarga de revisar la información financiera no es entregada a tiempo al personal que por el que guarda la misma en sus carpetas. Después de que se realizó la entrevista al Gerente y las encuestas que se realizaron al personal correspondiente de la empresa ASEFINCO “FLASHNET” se logró obtener lo siguiente.

Mediante la entrevista realizada al Gerente de la empresa, manifiesta que el personal encargado de las diferentes actividades, están completamente capacitados, y es por lo tanto que ellos conocen los riesgos que se pueden presentar a corto y a largo plazo. Por lo tanto, la empresa también no cuenta con una liquidez que pueda ayudarse a solventar a un futuro, llevando las reuniones cada 15 días para ir revisando como están sus funciones de cada departamento. Si se conoce sobre el incumplimiento de las obligaciones financieras que puede generar, al igual que no se llevan un orden adecuado de los documentos para poder enviar los estados de cuentas a tiempo y evitar un interés por mora.

La empresa ASEFINCO “FLASHNET” fue creada el 08 de julio del año 2008, estableciendo como representante legal y en calidad de Gerente General al Sr. Yépez Escobar Alex Santiago con CI. 1003913439, la empresa está ubicada en la provincia de Imbabura, en la ciudad de Otavalo, Bolívar 9-12 y Colon. La empresa ASEFINCO S.C., nace con el concepto de satisfacer las demandas de soluciones a través de internet y así crear nuevas fuentes de trabajo, contamos con todos los permisos emitidos por los organismos de control. ASEFINCO S.C es una empresa familiar, que se dedica a las

Valeria Lizbeth Albán-López; Janneth Maribel Ramírez-Cotacachi; Eliana Paola Ruiz-Lita; Danny Mauricio Sandoval-Malquín

actividades de suministros de accesos a internet, mediante la infraestructura de telecomunicaciones inalámbricas.

CONCLUSIONES

Se identifica limitaciones en la actividad de los recibos no son entregados oportunamente por parte de los clientes, ya que no se les indica porque medios y/o maneras pueden hacer llegar los recibos a la empresa. Por otro lado, las cuotas canceladas no se registran dentro del tiempo estipulado, es por ese motivo que los clientes presentan atrasos en sus pagos, no existe un adecuado seguimiento al momento de archivar las facturas de los clientes que ya cancelaron.

No existe una adecuada captación de los recibos, por lo que ocasiona un nivel de confianza del 50% y en nivel de riesgo 50%, quiere decir que no se capta a tiempo los recibos; de igual manera al momento de archivarlos se establece un nivel de confianza del 50% y nivel de riesgo 50%, esto se produce por la misma ocasión que no se captan a tiempo los recibos. El seguimiento de las cuentas no se está realizando de manera oportuna es por ese motivo que se les notifica a los clientes sus cuotas vencidas.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A los directivos y colaboradores de la empresa ASEFINCO "FLASHNET" y todo el colectivo de investigación por el valioso apoyo brindado.

Valeria Lizbeth Albán-López; Janneth Maribel Ramírez-Cotacachi; Eliana Paola Ruiz-Lita; Danny Mauricio Sandoval-Malquín

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Álvarez, G., Narváez, C., y Álvarez. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. [Internal control system as a tool for optimizing the financial processes of the company Austroseguro Cía. Ltd.]. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 429-465. <https://n9.cl/36uky>
- Carriel Miño, M. L. (2019). Auditoría de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las compañías PYMES dedicadas a la comercialización de aceites y lubricantes ubicadas en el sector norte de la ciudad de Guayaquil. [Audit of accounts receivable and its impact on the liquidity of SME companies dedicated to the marketing of oils and lubricants located in the northern sector of the city of Guayaquil]. (Tesis de maestría). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. <https://n9.cl/d174m>
- González Aguilar, A., y Cabral Serrana, D. (2018). Evaluación del sistema de control interno en la UBPC Yamaquelles. [Evaluation of the internal control system at the UBPC Yamaquelles]. (Tesis de pregrado). Centro Universitario Vladimir Ilich Lenin Las Tunas, Cuba. <https://n9.cl/njea2>
- Gonzáles, J. (2021). Técnicas e instrumentos de investigación científica. [Scientific research techniques and instruments]. Perú: Enfoques Consulting EIRL. <https://n9.cl/ix3ae>
- Nogueira Rivera, D., Medina León, A., Hernández Pérez, G., Nogueira Rivera, C., y Hernández Nariño, A. (2009). Control de gestión y cuadro de mando integral: énfasis en la perspectiva financiera-aplicación en una empresa de servicios de informática. [Management control and balanced scorecard: emphasis on the financial perspective-application in an IT services company]. *Administração-RAUSP*. 44(3), 222-235. <https://n9.cl/oimed>
- Mantilla, S. (2016). Auditoría del control interno. [Internal control audit]. (4ª ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. <https://n9.cl/ydp1g>
- Millán, M. (2017). Control Interno: Metodología para la Evaluación del Riesgo, análisis de los resultados y recomendaciones, caso CAPRECOM EPS. [Internal Control: Methodology for Risk Assessment, analysis of results and recommendations, CAPRECOM EPS case]. *Cuaderno de administración*, 20(31), 99-120. <https://n9.cl/ug80d>

Valeria Lizbeth Albán-López; Janneth Maribel Ramírez-Cotacachi; Eliana Paola Ruiz-Lita; Danny Mauricio Sandoval-Malquín

Pascual, J. (2016). Técnicas e instrumentos para la recogida de información. [Techniques and instruments for collecting information]. Madrid: UNED. <https://n9.cl/a6lxxn>

Santacruz, M. (2014). El control interno basado en el modelo COSO. [Internal control based on the COSO model]. *Investigación de contabilidad*, 36-37. <https://n9.cl/exjz1>

Stevens, R. (2021). Cuentas por cobrar y cuál es su importancia. [Accounts receivable and what is their importance]. <https://n9.cl/k2nbo>

Tapia Iturriaga, C., Rueda de León, R., y Silva Villavicencio, R. (2017). Auditoría Interna, Perspectivas de Vanguardia. [Internal Audit, Cutting Edge Perspectives]. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://n9.cl/q8pdt>