



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE SANTO DOMINGO

Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE CUENTAS

POR COBRAR DE LA EMPRESA GRUPO SPEEDNET TELECOM SDT CIA LTDA,

PERIODO 2024

PLAN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría

Línea de investigación: Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad sostenible local y global

Autoría:

Gutiérrez Orellana Shirley Milena

Dirección:

Karla Elizabeth Quishpe Morales, Mg.

Santo Domingo – Ecuador

Febrero, 2026



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE SANTO DOMINGO

Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades

HOJA DE APROBACIÓN

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE CUENTAS

POR COBRAR DE LA EMPRESA GRUPO SPEEDNET TELECOM SDT CIA LTDA,

PERIODO 2024

Línea de investigación: Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad sostenible local y global

Autoría:

Gutiérrez Orellana Shirley Milena

Aprobado por:

Quishpe Morales Karla Elizabeth, Mg.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN

CURRICULAR

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Karla Elizabeth Quishpe", is enclosed within a rectangular box. Below the box is a horizontal line.

Santo Domingo – Ecuador

Febrero, 2026

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Gutiérrez Orellana Shirley Milena, portadora de la cédula de ciudadanía 230046771-5, declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Igualmente, declaro que todo resultado académico que se desprenda de esta investigación y que se difunda tendrá como filiación la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo, reconociendo en las autorías a la directora del Trabajo de Integración Curricular y demás profesores que amerita.

Además, declaro que el presente trabajo, producto de las actividades académicas y de investigación, forma parte del capital intelectual de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Santo Domingo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 16, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior.

En tal razón, autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Santo Domingo, para que pueda hacer uso, con fines netamente académicos, del Trabajo de Integración Curricular, ya sea de forma impresa, digital y/o electrónica o por cualquier medio conocido o por conocerse, siendo el presente documento la constancia del consentimiento autorizado; y, para que sea ingresado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su conocimiento público, en cumplimiento del artículo 103 de la Ley Orgánica de Educación Superior.



Gutiérrez Orellana Shirley Milena

C.C. 2300467715

INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR ESCRITO

Mikel Ugando Peñate, PhD

Responsable de Investigación Formativa

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo

De mi consideración,

Por medio del presente informe en calidad de directora del Trabajo de Integración Curricular de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría titulado: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA GRUPO SPEEDNET TELECOM SDT CIA LTDA, PERIODO 2024 , realizado por la estudiante: Gutiérrez Orellana Shirley Milena con cédula de ciudadanía 2300467715 , previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, informo que el presente Trabajo de Integración Curricular escrito se encuentra finalizado conforme a la guía y al formato de la Sede vigente.

Además, certifico haber verificado la originalidad y autenticidad del trabajo de integración curricular por medio del programa anti plagio Turnitin, en respuesta a la normativa institucional vigente.

Santo Domingo, 20/02/2026.

Atentamente,



Mg. Karla Elizabeth Quishpe Morales

Profesor Titular Auxiliar I

RESUMEN

La administración eficaz de las cuentas por cobrar es un elemento esencial para asegurar la liquidez y la viabilidad financiera de las empresas que ofrecen servicios de internet, sobre todo en entornos de elevada competencia y riesgo de morosidad. El propósito fundamental de la investigación fue analizar el sistema de control interno utilizado para las cuentas por cobrar de la empresa GRUPO SPEEDNET TELECOM SDT CIA LTDA, con la finalidad de detectar debilidades, riesgos y áreas críticas que impacten su eficacia. La metodología utilizada adoptó un enfoque descriptivo y analítico, aplicando técnicas de investigación como entrevistas y encuestas al personal de las áreas de Gerencia, Contabilidad, Instalaciones, Facturación, Servicio al Cliente y Cuentas por Cobrar; se incluyó el análisis documental y matrices de soporte como la antigüedad de cartera, tiempos de instalación y gestión de cobranzas. El instrumento empleado fue un cuestionario estructurado, validado a través de revisión de contenido, para asegurar la claridad y consistencia de las preguntas. Los hallazgos más relevantes mostraron que la empresa posee una estructura organizativa clara y un sistema informático para la facturación y el control de cobranzas; no obstante, tiene debilidades como la inexistencia de documentación formal de los procedimientos, falta de plazos fijados para la aprobación de solicitudes de instalación y ausencia de personal exclusivo para la recaudación tras el corte del servicio, lo que ha ocasionado una acumulación de la cartera vencida en el intervalo de 31 a 180 días. Se concluye que, a pesar de que el sistema de control interno muestra avances operativos necesita ser fortalecido mediante la formalización de procesos, establecimiento de plazos y optimización de los mecanismos de cobranza para disminuir la morosidad y salvaguardar la liquidez de la empresa.

Palabras clave: Control, eficiencia, evaluación, supervisión, políticas.

ABSTRACT

Effective management of accounts receivable is an essential element to ensure liquidity and financial viability in companies that provide internet services, especially in environments characterized by high competition and a significant risk of delinquency. The main objective of this research was to analyze the internal control system applied to accounts receivable at GRUPO SPEEDNET TELECOM SDT CIA LTDA, in order to identify weaknesses, risks, and critical areas that affect its effectiveness. The methodology adopted a descriptive and analytical approach, using research techniques such as interviews and surveys applied to personnel from the areas of Management, Accounting, Installations, Billing, Customer Service, and Accounts Receivable. Documentary analysis was also conducted, supported by matrices such as accounts receivable aging, installation timelines, and collection management. The research instrument consisted of a structured questionnaire, validated through content review to ensure clarity and consistency. The main findings reveal that the company has a clear organizational structure and an information system for billing and collection control. However, weaknesses were identified, including the lack of formally documented procedures, absence of established deadlines for the approval of installation requests, and the lack of dedicated personnel for collection activities after service suspension. These deficiencies have contributed to an accumulation of overdue accounts within the 31–180 day period. It is concluded that, although the internal control system shows operational progress, it requires strengthening through the formalization of processes, establishment of deadlines, and optimization of collection mechanisms to reduce delinquency and safeguard the company's liquidity.

Keywords: Control, efficiency, evaluation, supervision, policies

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes	2
1.2. Planteamiento y delimitación del problema.....	3
1.3. Preguntas de investigación.....	5
1.4. Justificación.....	6
1.5. Objetivos de investigación	7
1.5.1. Objetivo general	7
1.5.2. Objetivos específicos.....	7
2. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	8
2.1. Cuentas por cobrar.....	8
2.1.1. Clasificación de las cuentas por cobrar	9
2.2. Políticas de cuentas por cobrar	10
2.2.1. Políticas de crédito	10
2.2.2. Políticas de cobranzas.....	11
2.2.3. Políticas de cuentas incobrables	11
2.3. Índices financieros de las cuentas por cobrar	12
2.3.1. Índice de cartera vencida.....	12
2.3.2. Índice de morosidad	13
2.3.3. Rotación de cartera vencida	13
2.3.4. Días promedios de mora	13
2.4. Organigrama	14
2.4.1. Líneas de mando en el proceso de cuentas por cobrar	14
2.5. Control interno.....	15
2.5.1. Tipos de control interno	15
2.5.2. Elementos del control interno	16

2.5.3. Control interno en las cuentas por cobrar	18
3. METODOLOGÍA	20
3.1. Enfoque y tipo de investigación	20
3.2. Unidades de análisis	21
3.3. Técnicas e instrumentos de investigación	23
3.4. Técnicas de análisis de datos.....	24
4. RESULTADOS	25
5. DISCUSION	35
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	37
6.1. Conclusiones.....	37
6.2. Recomendaciones.....	38
7. REFERENCIAS	40
8. ANEXOS.....	43

1. INTRODUCCIÓN

Las empresas proveedoras de servicios de internet, han intensificado la evaluación de los controles internos relacionados con las cuentas por cobrar, a fin de garantizar la liquidez y minimizar riesgos financieros. Esta práctica permite identificar fallos en los procesos de cobro, facilitando la toma de decisiones. (Ramírez, 2020)

La evaluación del control interno en las organizaciones es clave para lograr operaciones eficientes, la información financiera sea confiable y exista cumplimiento normativo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2021), el control interno es un proceso global que involucra a la alta dirección como al personal de una organización, con el propósito de ofrecer una garantía razonable en el logro de metas operativas, informativas y legales.

Las cuentas por cobrar son activos claves del capital de trabajo de una empresa, ya que reflejan los derechos de cobro por ventas a crédito. Su adecuada gestión es esencial para mantener la liquidez y solvencia de la organización. Según García et al. (2019), el control interno efectivo sobre cuentas por cobrar requiere políticas claras de crédito, la adecuada segregación de funciones, y procesos estructurados de cobro, lo que mejora la eficiencia operativa y la confiabilidad de la información financiera.

1.1. Antecedentes

El presente trabajo de titulación toma como referencia cuatro investigaciones previamente realizadas para comprender mejor la gestión de cuentas por cobrar dentro de una empresa y cómo esta puede incidir de forma positiva o negativa en la eficiencia económica de la misma.

La investigación propuesta por Gutierrez y Montero (2022), analizó la relación entre la política de control de cuentas por cobrar y la gestión de liquidez en la empresa Swiss Perú SAC, aplicando el modelo COSO 2013 del control interno. Con un enfoque cuantitativo con métodos de recolección de datos a través de encuestas, se identificaron deficiencias en la evaluación de riesgos y en la prevención de fraudes por parte del personal involucrado, como resultado se evidenció que la correcta aplicación de actividades de control mejoró el sistema de control interno y la liquidez de la empresa.

El estudio de Casa (2022), buscó mejorar la gestión de cuentas por cobrar en la empresa ASEFINCO S.C. en Imbabura, mediante un adecuado control interno, a fin de minorizar la mora en los créditos otorgados a los clientes. A través de una metodología cualitativa basada en entrevistas al personal clave, permitiendo obtener un análisis detallado de las falencias. La implementación de mejores prácticas de control interno logró disminuir la morosidad en sus cuentas por cobrar y mejorar la información financiera.

Finalmente, la investigación de Sanipatin (2024), tuvo como propósito mejorar la gestión de créditos y cobranzas en la empresa DELICE en Santo Domingo de los Tsáchilas, evaluando el control interno para lograr una productividad operativa y la recuperación de cartera. Con un enfoque cuantitativo, se recopilaron datos mediante entrevistas y cuestionarios, identificando áreas críticas tales como; falta de personal capacitado, ausencia de documentos de respaldo y garantías, flexibilidad excesiva en facturación y cobros. Se recomendó implementar indicadores financieros para supervisar y monitorear la gestión y un flujograma de procesos para la aprobación de créditos y cobranzas.

1.2. Planteamiento y delimitación del problema

En América Latina muchas empresas afrontan deficiencias en la gestión de cuentas por cobrar, afectando su liquidez. Las principales debilidades identificadas se encuentran: la ausencia de un sistema de control interno efectivo en el área de cobranzas, documentos por cobrar desactualizados, y el incumplimiento de políticas de crédito. En Colombia, Perú y Nicaragua, las deficiencias en la evaluación del control interno afectan negativamente la recuperación de cuentas por cobrar. Según Quinteros y Villegas (2018) una solución efectiva es la implementación y fortalecimiento de sistemas de control interno basados en el modelo COSO I, para mejorar las cobranzas, reducir la morosidad y aumentar la liquidez y rentabilidad de las empresas en la región.

En Ecuador, muchas empresas comerciales minoristas enfrentan problemas en la gestión de crédito y cobranzas, principalmente por la ausencia de un sistema de control interno formal, la asignación inadecuada de funciones y una débil planificación de recuperación de cartera, afectando su estabilidad financiera, incrementando la morosidad y la cartera vencida. Según García et al. (2019), proponen una mejora estructural y organizacional basadas en estándares de auditoría y el modelo COSO ERM, que permita identificar, evaluar y ejecutar los riesgos de crédito, definir perfiles profesionales adecuados y el diseño de políticas claras para la recuperación de cartera, fortaleciendo así la gestión financiera y mejorar la toma de decisiones de las organizaciones.

En la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas existen numerosas medianas y pequeñas empresas del sector público y privado que presentan deficiencias en la administración de cuentas por cobrar. La ausencia de un sistema de control interno integral ha generado la acumulación de cartera vencida, inexistencia de procesos estandarizados de cobranza y el aumento de riesgos de fraude o errores contables, afectando la capacidad operativa de estas entidades. López y Medina (2021), recomendaron implementar evaluaciones periódicas de control interno mediante auditorías internas, así como capacitar al personal en normativas contables y procedimientos de control interno, además establecer

sistemas de registro y monitoreo digital de saldos vencidos para fortalecer la gestión financiera y rentabilidad empresarial.

La empresa GRUPO SPEEDNET TELECOM SDT CIA LTDA presenta deficiencias en la gestión de cuentas por cobrar. Por medio de una observación directa, se identificaron varias falencias relacionadas con la inexistencia de políticas de crédito inadecuadas, además, se detectaron registros incorrectos de cobros o facturas, dificultando la verificación apropiada de los saldos por cobrar. Los procesos manuales dificultan el control generando demoras y errores limitando el monitoreo real. Asimismo, se han recibido reclamos por productos defectuosos o servicios no conformes, provocando atrasos en los pagos por parte de los clientes, evidenciando debilidades en los procesos de control de calidad y atención al cliente.

La presente investigación tiene como finalidad dar solución a esta problemática mediante la evaluación del sistema de control interno, que permita el diseño e implementación de políticas de crédito claras y actualizadas, mediante la utilización de un sistema contable para la digitalización y control automatizado de las cuentas, revisiones y correcciones de registros contables, capacitaciones y mejoras continuas para el personal.

1.3. Preguntas de investigación

A partir del análisis contable, financiero y de los procesos administrativos deficientes, se plantea las siguientes preguntas de investigación:

General:

¿De qué forma se puede garantizar la efectividad del control interno en la gestión de cuentas por cobrar en la empresa?

Específicas:

¿Cómo influyen los procesos contables actuales en la efectividad del control interno aplicado a la gestión de cuentas por cobrar dentro de la estructura organizacional?

¿Cuáles son los componentes clave del control interno que requieren mayor atención para fortalecer la gestión de cuentas por cobrar?

¿Qué debilidades y fortalezas se identifican en el sistema de control interno aplicado a la gestión de cuentas por cobrar, tras su evaluación?

¿Cómo pueden superarse las barreras relacionadas con la implementación del control interno para mejorar la eficacia y fiabilidad de la gestión de sus cuentas por cobrar?

1.4. Justificación

La presente investigación se realiza con el propósito de evaluar el sistema de control interno aplicado a la gestión de cuentas por cobrar, considerando su impacto directo en la liquidez y estabilidad de la empresa.

Esta investigación se justifica en el contexto actual, ya que se alinea con el Eje Económico del Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025. Específicamente, guarda relación con los siguientes objetivos estratégicos:

- **Objetivo 1:** “Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales”.
- **Objetivo 2:** “Impulsar un sistema económico con reglas claras que fomente el comercio exterior, turismo, atracción de inversiones y modernización del sistema financiero nacional” (Secretaría Nacional de Planificación, 2021, pp. 49, 51).

Este trabajo se enmarca dentro de la línea de investigación de la PUCE SD, orientada a la gestión eficiente y efectiva de las organizaciones. (PUCE, 2018). De esta manera, contribuye directamente al PDOT de Santo Domingo 2015-2030, alineándose al Eje de Desarrollo Económico con el OE4, enfocado en el impulso económico, la generación de valor, fomentar la creación de empleo, aumentar los ingresos y fortalecer las capacidades productivas en la provincia.

El estudio aborda tres perspectivas: en primera instancia desde el punto de vista teórico, fortalece el conocimiento sobre el control interno y la administración financiera, resaltando la importancia de gestionar adecuadamente los créditos comerciales. Desde la perspectiva metodológica, proporciona herramientas y métodos para analizar y mejorar la cobranza y el control de las cuentas por cobrar, facilitando la determinación de riesgos y oportunidades. Finalmente, desde lo social promover la estabilidad financiera empresarial, impulsando desarrollo económico local y generando confianza entre clientes y proveedores, beneficiando a la comunidad y al sector emprendedor.

1.5. Objetivos de investigación

1.5.1. Objetivo general

Garantizar la efectividad del control interno en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa, para determinar la capacidad de mejorar la eficiencia y seguridad en la gestión de estos recursos.

1.5.2. Objetivos específicos

- Levantar información sobre los procedimientos relacionados con las cuentas por cobrar, para conocer el desempeño actual y los procesos implementados.
- Identificar los componentes más destacados del control interno aplicados a las cuentas por cobrar, para identificar mecanismos que afecten su efectividad y cumplimiento.
- Determinar los resultados después de evaluar el sistema de control interno en cuentas por cobrar, para descubrir las debilidades, riesgos y campos críticos que requieran atención.

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son activos corrientes que reflejan los derechos exigibles que tiene una organización para exigir la cancelación de dinero a sus clientes u otras entidades, como producto de la venta de bienes, la prestación de servicios, concesión de créditos u otras transacciones comerciales realizadas a crédito. Estos derechos representan flujos de efectivo futuros que se espera que la entidad reciba durante un periodo contable específico, y su efectiva recuperación es crucial para asegurar la viabilidad operativa y financiera de la empresa (García & Gómez, 2020).

Según Burgos (2021), las cuentas por cobrar conforman un componente esencial dentro del activo circulante de una empresa, dado que manifiestan montos pendientes de cobros derivados de operaciones comerciales realizadas a crédito. Su adecuado manejo es primordial para evitar que estas obligaciones se transformen en pérdidas por incobrabilidad y afecten la solidez financiera.

Además de su función como activos corrientes, las cuentas por cobrar tienen un papel estratégico en la administración financiera, ya que su comportamiento influye de manera directa en indicadores importantes como la liquidez y el capital operativo. Un alto nivel de cuentas por cobrar puede ser signo de un aumento en las ventas a crédito, pero también puede conllevar riesgos en la recuperación de efectivo, lo que impacta en la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo (Martínez y Herrera, 2019). Por esta razón, es esencial establecer políticas de crédito y cobranza claras que permitan equilibrar el crecimiento comercial con una adecuada rotación de la cartera.

El propósito principal de las cuentas por cobrar dentro de una empresa es garantizar la recuperación eficiente de los montos otorgados a crédito, de acuerdo a los plazos establecidos, con el objetivo de mantener la liquidez y el equilibrio financiero de la compañía. Esta función no solo pretende garantizar el ingreso efectivo de recursos, sino

también evitar que el capital de trabajo se vea afectado por elevados índices de morosidad o cuentas incobrables (García & Gómez, 2020).

Una correcta administración de las cuentas por cobrar requiere la adopción de políticas crediticias que faciliten la evaluación de la capacidad de pago de los clientes antes de otorgarles financiamiento, así como la creación de sistemas de control y monitoreo continuo de los saldos adeudados. Esto permite organizar la cartera de acuerdo con su antigüedad, es decir, clasificar las cuentas según el tiempo que llevan pendientes de pago, lo que facilita reconocer de manera oportuna los saldos que tienen más posibilidades de ser incobrables. Además, se pretende conservar relaciones comerciales duraderas con los clientes, sin comprometer la liquidez ni la rentabilidad de la organización (García & Gómez, 2020).

2.1.1. Clasificación de las cuentas por cobrar

Según Rivera (2020), las cuentas por cobrar pueden ser categorizadas desde diferentes perspectivas, pero se dividen principalmente de acuerdo a su origen, plazo de recuperación y naturaleza jurídica.

Según su origen:

Las cuentas por cobrar se clasifican en cuentas comerciales y no comerciales. Las cuentas comerciales por cobrar se generan directamente de la actividad principal de la compañía, es decir, a partir de la venta de productos o la prestación de servicios a crédito siendo típicas en empresas que ofrecen crédito a sus consumidores. En cambio, las cuentas no comerciales por cobrar no resultan de la operación normal del negocio, comprenden préstamos dados a empleados, anticipos a proveedores o dividendos pendientes de cobro.

Según el plazo para su recuperación:

Las cuentas por cobrar pueden clasificarse en función del tiempo estimado para su recuperación. Aquellas consideradas de corto plazo son las que se esperan que el pago se efectúe en el mismo período económico o en el plazo de un año desde la fecha del

balance, estas cuentas son parte de los activos que se consideran corrientes. En contraste, las cuentas por cobrar a largo plazo se estiman que el cobro sucederá después de un año o más allá de lo que abarca el ciclo contable, siendo clasificadas como activos no corrientes.

Según la certeza de cobro:

También se pueden clasificar en función de la certeza de su recuperación, las cuentas por cobrar se clasifican en vigentes, vencidas y de dudosa recuperación e incobrables. Las cuentas por cobrar vigentes se refieren a las cuentas que se encuentran dentro del periodo acordado para su pago y no muestran retrasos en el cumplimiento. En cambio, las cuentas por cobrar vencidas son aquellas que han sobrepasado el plazo establecido para su liquidación, lo que puede necesitar acciones de gestiones de cobranza. Por último, las cuentas incobrables o de dudoso cobro son las cuentas que tienen una gran posibilidad de no ser recuperadas. En tal situación, se realizan provisiones o ajustes contables.

2.2. Políticas de cuentas por cobrar

2.2.1. Políticas de crédito

Las políticas de crédito son un conjunto de lineamientos internos que guían a la empresa en el proceso de otorgamiento de financiamiento a sus clientes. Estas reglas definen los aspectos que se deben de tener en cuenta para analizar la capacidad de pago, así como los límites de crédito y los requisitos que deben de cumplirse para que una solicitud sea aceptada, con el objetivo de reducir riesgos económicos y garantizar el flujo adecuado de ingresos (Jiménez, 2020).

Las políticas de crédito son normativas previamente fijadas por una entidad para decidir a qué clientes se les concede crédito, en qué condiciones y con qué restricciones. Estas políticas intentan equilibrar el riesgo de incobrabilidad con la posibilidad de aumentar las ventas. De acuerdo con la investigación de Alva y Rufino (2019), un manejo ineficaz de las cuentas por cobrar puede ocasionar que se transformen en incobrables, perjudicando la liquidez y la rentabilidad de la organización.

2.2.2. Políticas de cobranzas

Las políticas de cobranzas son directrices que orientan a una organización sobre cómo proceder ante los pagos pendientes por parte de los clientes. Estas normas determinan los procedimientos a seguir para lograr la recuperación eficiente del dinero otorgado a crédito, estableciendo plazos, personas a cargo del cobro, métodos de comunicación y medidas en caso de incumplimiento. Su objetivo primordial es reducir el riesgo de morosidad, garantizar ingresos constantes y mejorar la gestión de las cuentas por cobrar (Gómez, 2020).

De acuerdo con Atoche (2016), las políticas de cobranza deben de ser organizadas y registradas, cumpliendo con cada uno de los procedimientos internos de la compañía y respetando las regulaciones legales actuales. Asimismo, es fundamental que estas políticas se ajusten al perfil de cada cliente, tomando en cuenta aspectos como su historial de pagos, situación financiera y conducta crediticia, lo que facilita la aplicación de estrategias diferenciadas que mejoren la recuperación de los créditos sin perjudicar la relación comercial.

2.2.3. Políticas de cuentas incobrables

Las políticas de cuentas incobrables son directrices que facilitan la identificación y manejo de aquellas deudas que, después de un proceso de recuperación fallido, se consideran irrecuperables. Estas normas definen el momento que debe de darse de baja una cuenta, la forma en que debe de registrarse en los libros contables y las medidas que se deben implementar para prevenir que esta situación vuelva a ocurrir. Al aplicarlas, la empresa mejora la representación precisa de sus finanzas y minimiza los impactos negativos de una gestión de crédito inapropiada (Martínez, 2019).

Según la normativa vigente en Ecuador, la Ley de Régimen Tributario Interno permite a las compañías establecer provisiones para cuentas incobrables, cumpliendo con ciertos criterios. En concreto, se permite crear una provisión de hasta el 1 % anual del total de créditos comerciales concedidos durante el año fiscal, con la condición de que el total

acumulado no supere el 10 % del conjunto de cuentas por cobrar. Esta provisión tiene efectos fiscales, puesto que puede ser tratada como un gasto deducible, pero solo si se demuestra que se han hecho esfuerzos razonables para recuperar la deuda y que esta es verdaderamente incobrable. Asimismo, la empresa debe llevar un registro completo de todo el procedimiento para respaldar la baja contable (Ley de Régimen Tributario Interno, art. 10, numeral 11).

2.3. Índices financieros de las cuentas por cobrar

Según Rivera (2020), los índices financieros vinculados a las cuentas por cobrar son herramientas esenciales para evaluar la gestión empresarial, especialmente al control del crédito otorgado y la efectiva recuperación de los recursos. Estos indicadores no solo permiten evaluar la situación actual de la cartera, sino que también ayudan a medir la efectividad en los procedimientos de cobro, detectar patrones de incumplimiento y evaluar la exposición del riesgo crediticio. Además, ofrecen una perspectiva objetiva que ayuda a implementar políticas de crédito adecuadas, evitar la pérdida de activos circulantes y realizar decisiones en el momento adecuado que aseguren la liquidez de la empresa.

2.3.1. Índice de cartera vencida

Este indicador muestra el porcentaje del total de cuentas por cobrar que han pasado su fecha límite, así que indica el grado de morosidad que enfrenta la empresa. Un índice alto puede significar una mala administración del crédito o un alto riesgo en la elección de los clientes, lo que podría resultar en una disminución de la liquidez y un incremento en las provisiones por incobrabilidad.

Fórmula

$$\text{Índice de cartera vencida} = \left(\frac{\text{Cuentas por cobrar vencidas}}{\text{Total de cuentas por cobrar}} \right) * 100$$

2.3.2. Índice de morosidad

Este indicador se centra en el número de clientes que tienen deudas atrasadas midiendo la proporción de clientes morosos en relación con la cartera total. Analizarlo es fundamental para identificar si los problemas de morosidad se concentran en clientes específicos o si es una situación generalizada.

Fórmula

$$\text{Índice de morosidad} = \left(\frac{\text{Clientes morosos}}{\text{Total de clientes}} \right) * 100$$

2.3.3. Rotación de cartera vencida

Este indicador permite conocer cuántas veces se recupera la cartera vencida durante un período determinado, normalmente un año. Una rotación alta sugiere una recuperación más efectiva, mientras que una rotación baja podría señalar dificultades en el cobro o una cartera que es complicada de recuperar.

Fórmula

$$\text{Rotación de cartera vencida} = \left(\frac{\text{Ventas netas a crédito}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar vencidas}} \right)$$

2.3.4. Días promedios de mora

Este indicador presenta el tiempo promedio que tarda un cliente en pagar después de haberse vencido la obligación. A medida que este número aumenta, también el riesgo financiero al que se ve expuesta la empresa, pues indica que su capital está inmovilizado por un periodo más extenso.

Fórmula

$$\text{Días promedios de mora} = \left(\frac{\text{Cuentas por cobrar vencidas} * 360 \text{ días}}{\text{Ventas netas a crédito}} \right)$$

2.4. Organigrama

2.4.1. Líneas de mando en el proceso de cuentas por cobrar

Según Hurtado (2020), en las empresas medianas la estructura organizacional que participa en la gestión de las cuentas por cobrar se establece de forma jerárquica, con el fin de clarificar las funciones, responsabilidades y niveles de autoridad dentro del proceso. Esta estructura inicia en el nivel de la dirección general, que se ocupa de definir las políticas generales de la organización, abarcando las estrategias financieras y comerciales vinculadas a la administración del crédito. Desde este punto, se otorgan atribuciones a la gerencia administrativa y financiera, cuya función principal es supervisar los procedimientos contables y financieros, incluida la gestión de la cartera de clientes.

En este segundo nivel, se ubica la tarea de organizar las políticas de créditos y cobranzas, crear métodos para evaluar el riesgo crediticio, fijar márgenes de crédito y validar las condiciones de pago. Esta gerencia también funciona como conexión directa entre la dirección superior y los departamentos operativos responsables de la administración diaria de las cuentas por cobrar.

Más abajo en la estructura se encuentra el área de crédito y cobranza. Los analistas de crédito tienen la tarea de examinar la capacidad de pago de los clientes, llevar a cabo análisis financieros y sugerir si se aprueban o se rechazan las solicitudes de crédito. Por otra parte, los encargados de cobranza son los responsables de monitorear las cuentas vencidas, ponerse en contacto con los clientes morosos y realizar actividades para recuperar lo adeudado. También pueden colaborar asistentes contables, quienes se encargan de registrar y actualizar los datos en el sistema contable, creando reportes e informes periódicos que apoyan el proceso de toma de decisiones.

De esta manera, se evidencia la relevancia de tener una estructura organizacional claramente definida en los procedimientos financieros y en la gestión de cuentas por cobrar, para asegurar un control apropiado, eficacia en las operaciones y estabilidad financiera.

De acuerdo con la investigación de Intriago-Cuavoy et al. (2025), las líneas de autoridad en el proceso de cuentas por cobrar se relacionan con la estructura organizativa de una empresa que establece quién posee la autoridad y la responsabilidad en cada fase del manejo de cuentas por cobrar. Estas directrices determinan responsabilidades específicas, abarcando la aprobación de créditos, el control de pagos, así como la administración de cobranzas y la recuperación de deudas.

2.5. Control interno

El control interno se define como un conjunto de políticas y procedimientos implementados por la dirección de una entidad para asegurar la efectividad en sus operaciones, la veracidad de la información financiera y el cumplimiento a las normativas legales. Este conjunto de medidas tiene como objetivo salvaguardar los recursos y garantizar que las acciones se realicen conforme a las metas fijadas por la organización (Chiavenato, 2020).

Desde un enfoque organizacional, el control interno sirve como un recurso que apoya a la gestión, ya que contribuye a evitar riesgos, corregir desviaciones y reforzar el cumplimiento de las regulaciones internas. Su propósito es ser una parte fundamental del funcionamiento cotidiano de la entidad y no simplemente una fase de control posterior (Cruz, 2019).

El sistema de control interno también facilita la transparencia de la institución, impulsa la responsabilidad y mejora la calidad de las decisiones en todos los niveles de la organización. Su adecuada implementación ayuda a disminuir fraudes, fallos administrativos y pérdidas financieras que podrían amenazar la viabilidad de la empresa (Ramírez, 2021).

2.5.1. Tipos de control interno

Según Chiavenato (2019), el control interno se puede dividir en tres categorías principales: controles preventivos, detectivos y correctivos, cada uno con roles específicos dentro del sistema de supervisión de una entidad. Esta clasificación facilita la creación de un sistema de control eficaz, que no solo busca prevenir errores y fraudes, sino que también

tiene la capacidad de detectarlos oportunamente e implementar acciones para solucionarlos.

El control preventivo se centra en impedir que sucedan errores, fraudes o desviaciones en las actividades de la organización. Este tipo de control se establece antes de que se realicen las actividades y se representa a través de políticas bien definidas, procedimientos establecidos, autorizaciones jerárquicas, códigos de conducta y capacitaciones. Su objetivo es disminuir el riesgo de fallas mediante la anticipación, evitando que las irregularidades impacten en los resultados de la institución.

Por otro lado, el control detectivo actúa después de que se ha completado una operación. Su finalidad es descubrir errores, omisiones o comportamientos inapropiados que hayan pasado desapercibidos por los controles preventivos. Este control se refleja en acciones como auditorías internas, conciliaciones bancarias, revisiones de estados financieros y análisis comparativos. Es fundamental para detectar debilidades o situaciones irregulares dentro del sistema de la organización.

El control correctivo tiene como meta reparar las fallas que han sido identificadas. Una vez que se encuentran errores o irregularidades, se implementan acciones para corregirlas, evitar que se repitan y reforzar el control general. Estas medidas pueden abarcar la modificación de procedimientos, la creación de nuevas políticas, la capacitación del personal o incluso la aplicación de sanciones disciplinarias.

Estos tipos de control interno no funcionan de manera aislada, sino que se combinan como parte de un sistema dinámico que busca garantizar la eficacia operativa, la veracidad de la información financiera y el cumplimiento de las normativas. Al entender y aplicar de forma correcta estos controles, las organizaciones pueden mejorar notablemente su gestión y reducir los riesgos que puedan afectar sus objetivos estratégicos.

2.5.2. Elementos del control interno

El control interno es un sistema estructurado que ayuda a una entidad en el cumplimiento de sus metas operativas, informativas y regulatorias. De acuerdo con el

informe COSO (2013), este conjunto se integra por cinco componentes esenciales, los cuales interactúan de manera conjunta y activa:

Ambiente de control: Este elemento constituye la base sobre el cual se edifica todo el sistema de control interno. Incluye la actitud, conciencia e integridad de la alta dirección y del personal en relación con el control interno. Considera factores como los principios éticos de la organización, la estructura jerárquica, la distribución de autoridad y responsabilidades, además de las normativas de recursos humanos. Un entorno de control sólido promueve orden y organización para los demás elementos del sistema, permitiendo el desarrollo de una cultura empresarial enfocada en alcanzar sus metas.

Evaluación de riesgos: La entidad necesita identificar y examinar los riesgos internos y externos que puedan influir en el cumplimiento de sus metas, así como decidir cómo manejarlos. Este aspecto exige que la organización defina metas precisas como base, y posteriormente identifique posibles sucesos, evalúe su probabilidad e impacto, y establezca medidas para reducirlos. También implica ajustarse a las variaciones del entorno y reevaluar de manera constante los riesgos actuales.

Actividades de control: Son las políticas, procedimientos y acciones implementadas para garantizar que las decisiones tomadas por la administración se ejecuten y que los riesgos detectados sean gestionados de manera efectiva. Estas tareas pueden abarcar autorizaciones, validaciones, conciliaciones, evaluación del rendimiento operativo, controles físicos y segregaciones de funciones. Deben ser adecuadas al rango organizacional en el que se usan y mantenerse actualizadas con las modificaciones en procesos o tecnología.

Información y comunicación: Este componente está relacionado con la identificación, recopilación y entrega de datos significativos en el momento adecuado, permitiendo a los empleados llevar a cabo sus funciones. Es esencial que la comunicación sea efectiva en todos los niveles de la organización: desde transmitir instrucciones de la gerencia hacia los empleados y el envío de informes hacia la gerencia. Esto también abarca

la interacción con entidades externas como auditores, clientes y proveedores, quienes pueden ofrecer información crucial para el control.

Supervisión o monitoreo: Consiste en la revisión constante o periódica del sistema de control interno para garantizar que opera de manera correcta. Esta supervisión se puede llevar a cabo a través de actividades diarias que forman parte de las operaciones, auditorías internas, evaluaciones externas, entre otros métodos. Una supervisión efectiva ayuda a identificar falencias y realizar correcciones a tiempo, lo que asegura la mejora continua del sistema.

2.5.3. Control interno en las cuentas por cobrar

El control interno aplicado a las cuentas por cobrar es esencial para salvaguardar los activos financieros de la empresa y para gestionar de manera efectiva el crédito que se concede a los clientes. Este sistema abarca normas, procedimientos y acciones orientadas a garantizar que las operaciones asociadas con las ventas a crédito se registren correctamente y que el cobro de estos importes se realice de forma oportuna. Según Ramos (2020), un sistema de control interno adecuado en esta área puede reducir riesgos de incobrabilidad, prevenir fraudes y errores, y mejorar la toma de decisiones financieras, ya que proporciona información fiable sobre la situación de la cartera de clientes.

De igual manera, Gutiérrez (2019) menciona que el control interno en relación con las cuentas por cobrar no solo se centra en la comprobación de los saldos contables, sino que también incluye la adopción de medidas preventivas y correctivas. Estas medidas pueden abarcar la evaluación de la capacidad de pago del cliente antes de proporcionar crédito, el establecimiento de políticas de cobranza claras y el monitoreo constante del comportamiento de pago. Estas iniciativas permiten anticipar problemas financieros y asegurar la liquidez de la empresa.

Por otro lado, Rodríguez (2021) resalta que una estructura sólida de control interno ayuda a incrementar la transparencia y la responsabilidad en la gestión de las cuentas por cobrar. Al definir funciones específicas, establecer mecanismos de supervisión, realizar

conciliaciones periódicamente y llevar a cabo auditorías internas, se garantiza el cumplimiento de las normas contables y se optimiza la eficiencia operativa en las actividades de cobranza.

3. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque y tipo de investigación

La presente investigación se desarrolla con un enfoque mixto, el cual, según lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2021), se basa en la mezcla de métodos cuantitativos y cualitativos en un único estudio, buscando lograr una comprensión más extensa, profunda y enriquecida del fenómeno que se analiza. Este enfoque facilita la unión de la recolección y evaluación de datos numéricos, propios del enfoque cuantitativo, con la interpretación de significados, percepciones y contextos, que son características del enfoque cualitativo, creando una visión más integral de la realidad investigada.

De acuerdo con estos autores, la utilización de un enfoque mixto es necesaria cuando un solo método no logra captar completamente la complejidad del tema de investigación. Su implementación ayuda a comparar resultados, confirmar hallazgos desde diversas ópticas y enriquecer la interpretación de los datos a través de la triangulación metodológica.

Además, la investigación es de tipo descriptiva, exploratoria, explicativa y aplicada, pues busca tener un primer acercamiento con el fenómeno que se investiga, sobre todo en un entorno donde no hay datos suficientes disponibles, lo que ayuda a reconocer variables y definir el problema de forma más exacta; este tipo de investigación exploratoria favorece la comprensión inicial y establece las bases para futuras investigaciones. Al mismo tiempo, se lleva a cabo un estudio descriptivo para detallar las características, condiciones y relaciones del objeto de análisis, sin alterar sus variables, lo que permite detectar patrones y tendencias, así como entender cómo se presenta el fenómeno en su estado actual.

La investigación explicativa, por su parte, busca entender las causas y consecuencias que dan lugar al fenómeno, creando conexiones entre las variables estudiada, mientras que la investigación aplicada enfoca sus resultados en la elaboración de soluciones o sugerencias que optimicen el control interno y la gestión de cuentas por cobrar en la organización (Castillo et al., 2020).

3.2. Unidades de análisis

La unidad de análisis se fundamenta en los componentes del modelo COSO, los cuales se evalúan en cada una de las etapas del proceso de control interno, conforme se detallan a continuación:

Tabla 1. Unidad de análisis, descripción, fuente de información y técnica de recolección de datos

Unidad de análisis	Descripción	Fuente de información	Técnica de recolección de datos
Sistema de control interno	Conjunto de políticas, procedimientos y mecanismos diseñados para salvaguardar las cuentas por cobrar, garantizar su recuperación y confiabilidad	Manuales de control interno, políticas crediticias, normativas internas	Revisión documental, entrevistas con responsables
Personal encargado de Control Interno	Empleados responsables de aplicar, supervisar y evaluar los controles sobre la gestión de cuentas por cobrar	Organigrama, descripciones de cargos, funciones asignadas	Entrevistas, cuestionarios
Procesos y procedimientos de control	Actividades y flujos operativos aplicados para prevenir errores, fraudes o pérdidas en la gestión de cuentas por cobrar	Procedimientos documentados de cobro, registros operativos de crédito y cobranzas	Observación directa, análisis documental
Sistemas y herramientas tecnológicas	Software y tecnologías utilizadas para gestionar cuentas por cobrar, registrar operaciones y aplicar controles automáticos	Sistemas contables, reportes de cuentas por cobrar	Revisión técnica, entrevistas con usuarios
Registros y documentos contables	Documentos que evidencian las operaciones y saldos relacionados con las cuentas por cobrar	Libros contables, auxiliares de cuentas por cobrar, informes financieros	Revisión documental

En cuanto a la muestra, la población estuvo conformada por un total de 416 individuos, de los cuales 6 corresponden al personal interno de la empresa, quienes intervienen directamente en el proceso de gestión de cuentas por cobrar; mientras que 410 son clientes que reciben el servicio de internet, constituyéndose estos como individuos externos.

Sin embargo, la muestra estuvo formada exclusivamente por el personal interno, es decir, 6 colaboradores directamente relacionados con el área evaluada. En este contexto, se llevó a cabo un muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que se eligió específicamente a los empleados que intervienen en el manejo de cuentas por cobrar, por ser quienes tienen la información relevante para el desarrollo de la investigación.

Tabla 1. Población y muestra de la investigación

Individuo	Cantidad	Tipo
Gerente	1	Interno
Contabilidad	1	Interno
Cuentas por cobrar	1	Interno
Instalador	1	Interno
Facturador	1	Interno
Asistente de servicio al cliente	1	Interno
Clientes a crédito	410	Externo
Total muestra	416	

3.3. Técnicas e instrumentos de investigación

De acuerdo con Sampieri (2019), las técnicas de investigación son procesos sistemáticos que posibilitan al investigador recopilar información relevante para abordar las interrogantes de la investigación o confirmar hipótesis. Estas metodologías se eligen en función del enfoque metodológico que se utilice (cuantitativo, cualitativo o mixto) y deben estar alineadas con los propósitos del estudio.

Entre las técnicas más comunes se encuentra la entrevista, por su lado, facilita una exploración detallada de los puntos de vista, percepciones o vivencias de los involucrados, ya sea de manera estructurada, semiestructurada o libre, según lo que se necesite en cuanto a la profundidad y el grado de supervisión que el investigador tenga sobre el diálogo.

En el caso particular de la encuesta, su implementación se efectúa frecuentemente mediante un cuestionario, que representa el instrumento estructurado conformado por una serie de preguntas formuladas de manera clara, precisa y organizada. Este recurso puede ser entregado en formato físico o digital y debe crearse de tal manera que facilite la recolección de datos confiables, válidos y comparables. El cuestionario puede contener preguntas cerradas, abiertas o combinadas, de acuerdo con el nivel de profundidad que se requiera.

Igualmente, se utiliza el análisis de documentos, método que posibilita revisar informes, registros y otros materiales pertinentes para obtener información adicional que respalde los descubrimientos. Este proceso se lleva a cabo a través de una revisión documental, empleando herramientas como una matriz de análisis o una lista de verificación, las cuales ayudan en la organización y clasificación de los datos obtenidos.

3.4. Técnicas de análisis de datos

Para examinar la información relacionada a las cuentas a cobrar, la cual se recolectó mediante entrevistas y un cuestionario estructurado, se usó el programa Microsoft Excel como la herramienta principal para el procesamiento de datos.

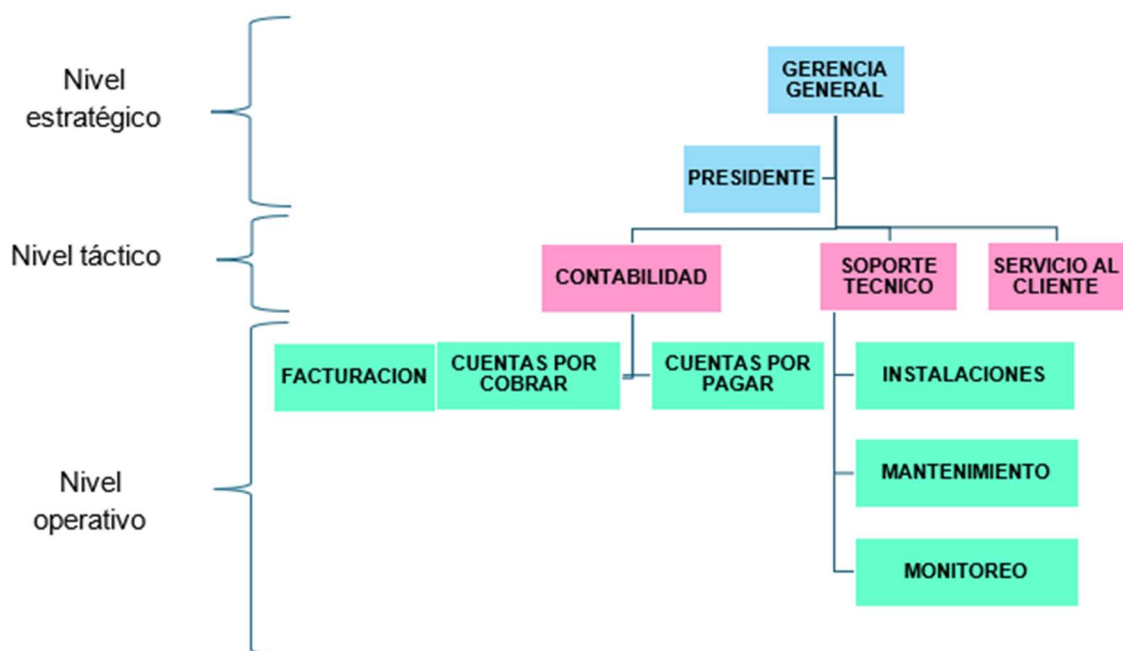
La información se organizó a través de matrices que facilitaron la evaluación de los tiempos para la instalación del servicio y la notificación a los clientes tras el corte por falta de pago, además de la antigüedad de las cuentas por cobrar. Los datos fueron organizados y divididos en intervalos de vencimiento (0–30 días, 31–180 días, 181–360 días y más de 360 días) para establecer el grado de concentración de la cartera y el riesgo de impago. Igualmente, se determinaron porcentajes para definir la contribución de cada segmento dentro del total de cuentas por cobrar, lo que facilitó la identificación de demoras, deficiencias en la gestión de cobro y elementos propensos a mejorar en el control interno.

4. RESULTADOS

Objetivo 1: Levantar información sobre los procedimientos relacionados con las cuentas por cobrar, para conocer el desempeño actual y los procesos implementados.

El organigrama estructural de la empresa GRUPO SPEEDNET TELECOM SDT CIA. LTDA. se establece en tres niveles jerárquicos: estratégico, táctico y operativo, cada uno con funciones y responsabilidades específicas.

Figura 1. Estructura organizacional de GRUPO SPEEDNET TELECOM SDT CIA LTDA



Fuente: Elaboración propia

El nivel estratégico está compuesto por los directivos responsables de la dirección general y la toma de decisiones que guían el camino de la empresa. Su función consiste en definir los objetivos organizacionales, desarrollar políticas internas y asegurar la sostenibilidad de la empresa en el sector de las telecomunicaciones. En este nivel se ubica la Gerencia General que supervisa todas las áreas, asume la representación legal de la compañía y garantiza el cumplimiento de la misión y visión, y el presidente, contribuye en la

gestión estratégica, la toma de decisiones administrativas y la valoración de los resultados alcanzados por las áreas tácticas.

El nivel táctico está compuesto por los directivos o encargados de los diferentes departamentos, los cuales coordinan y monitorean las tareas realizadas por los equipos operativos, buscando planificar, organizar y supervisar los procesos internos, siguiendo las pautas establecidas por Dirección General. Está compuesto por el departamento de Contabilidad, encargado de manejar los activos financieros y del control contable; Soporte Técnico, supervisa las actividades de instalación, mantenimiento y monitoreo del servicio de internet; y Servicio al Cliente, encargado de atender requerimientos, consultas y reclamos, asegurando la satisfacción de los usuarios.

El nivel operativo está compuesto por el equipo responsable de llevar a cabo las labores diarias y técnicas, implementando los procedimientos fijados por los niveles superiores para asegurar la eficacia y la calidad del servicio. En este nivel se ubican las áreas de Facturación, Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar, que manejan los procesos financieros; así como las áreas técnicas de Instalaciones, Mantenimiento y Monitoreo, responsables de realizar la reparación de fallas, conexiones, supervisar la red y la asegurar la estabilidad del servicio.

Proceso para la contratación del servicio de internet

En esta fase, el proveedor comprueba si hay infraestructura disponible en el área donde el cliente pide el servicio. Si es necesario, se lleva a cabo una visita técnica para analizar la viabilidad y decidir si la conexión por fibra óptica es posible. Este procedimiento es esencial para asegurar que el servicio se instale correctamente y sin problemas técnicos.

Al confirmar la disponibilidad, la compañía obtiene la solicitud formal por parte del cliente mediante correo electrónico, formulario digital o de manera presencial. El cliente elige el plan de internet que mejor se adapte a sus requerimientos, y la empresa proporciona una cotización o proforma para su confirmación. Luego, el cliente proporciona los requisitos requeridos, una copia de la cédula, dirección de correo electrónico, ubicación

en tiempo actual y número de teléfono, los cuales se archivan como respaldo. Por último, se formaliza un acuerdo que especifica las condiciones del servicio, plazos de instalación, tarifas, sanciones y políticas, documento que se guarda como respaldo. (Ver anexo 1)

Proceso de instalación, facturación inicial y pago:

Con la firma del contrato de ambas partes, el cliente efectúa el primer pago que corresponde al precio de la instalación y al costo del servicio del primer mes. Con este abono, la compañía genera la primera factura correspondiente a la instalación y soporte técnico, programa una fecha para que el equipo técnico lleve a cabo la instalación. En esta etapa, se colocan los dispositivos requeridos y se comprueba que el servicio cumpla los estándares de calidad definidos. Tras verificar su correcto funcionamiento, el servicio se habilita por completo para el uso del cliente. (Ver anexo 2)

Proceso de facturación del servicio mensual y cobro:

Una vez el servicio instalado y operativo, la empresa envía mensualmente una factura digital por el uso del servicio de conectividad que se cancela de manera anticipada antes del consumo del servicio. Este archivo se envía a la dirección de correo electrónico del cliente y sirve como comprobante de los pagos recurrentes por la continuidad del servicio. La organización emite las facturas de manera masiva utilizando un software al finalizar cada mes, lo que facilita la generación automatizada y precisa de las facturas para todos los clientes. Para los usuarios que no han efectuado el pago correspondiente en la fecha fijada, el corte del servicio se realiza el día 10 de cada mes. (Ver anexo 3)

Objetivo 2: Identificar los componentes más destacados del control interno aplicados a las cuentas por cobrar, para identificar mecanismos que afecten su efectividad y cumplimiento.

De acuerdo con los entrevistados de las áreas de Gerencia, Contabilidad, Cuentas por Cobrar, Instalaciones, Facturación y Servicio al Cliente, todos estuvieron de acuerdo en las mismas respuestas sobre los componentes definidos.

Ambiente de control: Se observó que la compañía posee un organigrama funcional, lo que permite una correcta asignación de responsabilidades y jerarquías de autoridad. El personal demostró estar al tanto de las normas y políticas de control interno vinculadas a las gestiones de instalación, facturación y cobranzas, evidenciando cumplimiento y familiaridad con los procedimientos internos. Igualmente, se constató que las políticas de facturación y cobranza cuentan con la aprobación de la Gerencia, respaldando oficialmente los procesos administrativos y operativos. Sin embargo, a pesar de que se llevan a cabo procedimientos operativos, no hay documentación que respalde, lo que refleja una debilidad en el control interno.

Los participantes en la encuesta indicaron que se fomenta el cumplimiento a los requisitos y regulaciones al conceder la instalación del servicio, y que la aprobación de estos corresponde a la Gerencia, de acuerdo con la organización jerárquica establecida. Finalmente, todos sostuvieron que estaban al tanto del destino de los documentos que sustentan las instalaciones, los cuales se almacenan y funcionan como soporte para la facturación, monitoreo técnico y supervisión de los servicios activos.

Objetivos: Los encuestados expresaron estar al tanto de la misión de la empresa, lo que muestra que el equipo está acorde con la finalidad institucional y dirige sus tareas hacia la realización de los objetivos organizacionales. De igual manera, se estableció que los objetivos del área de instalación influyen directamente en el logro de la misión empresarial, dado que las actividades realizadas en estos procesos refuerzan la gestión operativa y la calidad del servicio ofrecido a los clientes. Por otro lado, se comprobó que hay indicadores para evaluar el rendimiento de la gestión en los procesos de facturación y cobranzas.

Identificación de eventos: Los participantes en la encuesta estuvieron de acuerdo en que han surgido alteraciones económicas que han impactado la administración de cobranzas, subrayando que el aumento del IVA al 15 % ha generado un incremento en la mora de los clientes. Asimismo, se constató que no hay plazos establecidos para la aprobación o denegación de solicitudes de instalación de internet, lo que puede ocasionar

demoras e inexactitudes en el proceso de contratación. La empresa cuenta con requisitos fundamentales fijados para la petición de la instalación del servicio de internet, tales como la entrega de información personal y el consentimiento para la consulta en el buró de crédito, asegurando claridad en la validación de los solicitantes. Respecto a la interrupción de servicios por falta de pago, la compañía realiza acciones previas tales como avisos de cobro, periodo de gracia y comprobación de abonos por parte del usuario.

Por último, se enfatizó que la compañía emplea un software específico para cobranzas, que automatiza recordatorios, supervisa las cuentas por cobrar en tiempo real y elabora informes de gestión, mejorando el control y seguimiento de los cobros atrasados.

Actividades de control: Los encuestados señalaron que el personal de la empresa realiza múltiples actividades que refuerzan el control operativo en el procedimiento de cobranzas. Se constató que, una vez emitidas las facturas, se lleva a cabo un monitoreo continuo de los pagos mediante el sistema contable, lo que facilita la rápida identificación de los clientes con deudas pendientes. Frente a estas circunstancias, se realizan gestiones de comunicación directa, como llamadas telefónicas y mensajes recordatorios, para fomentar el cumplimiento voluntario de las responsabilidades. Asimismo, manifestaron que los acuerdos de pago y los refinanciamientos son autorizados exclusivamente por la Gerencia, tras un análisis del historial del cliente, reforzando el control jerárquico en el proceso de decisión. Además, expresaron que previo a registrar cualquier operación contable se examinan los documentos de soporte, como contratos, actas y proformas, garantizando que la información sea auténtica y corresponda a servicios efectivamente instalados.

Acerca de la recuperación de cartera morosa, los encuestados señalaron que, a pesar de que la empresa no cuenta con un manual oficial, se implementan procedimientos internos que comprenden el envío de reportes a la agencia de crédito Equifax. No obstante, manifestaron una debilidad, puesto que no hay personal designado únicamente para la recaudación presencial, lo que restringe la interacción directa con los usuarios y puede influir en la eficacia para recuperar los saldos morosos. Finalmente, los participantes

señalaron que hay mecanismos en su lugar para documentar y manejar quejas sobre errores o disconformidades en la facturación, asegurando una atención puntual y acorde a los procedimientos internos. De igual manera, la compañía posee políticas de crédito que limitan la oferta de nuevos servicios a aquellos clientes que tienen deudas pendientes, ayudando así a reforzar el control operativo.

Comunicación: se constató que hay una correcta difusión de las políticas y procedimientos vinculados a la gestión de facturación y cobranzas, lo que facilita que el personal comprenda claramente las normas y directrices definidas. También se ofrece formación y apoyo al personal, mejorando sus conocimientos y destrezas en los procesos de instalación, facturación y cobro.

Se demostró también que la información respecto al estado de las cuentas por cobrar y los problemas identificados se transmite a tiempo a la Gerencia, lo que favorece una mejor toma de decisiones. Finalmente, se confirmó que las condiciones del servicio, tarifas y las políticas de pago son comunicadas de manera clara al cliente en el momento de la contratación, asegurando transparencia y minimizando posibles confusiones

Monitoreo: Se concluyó que la empresa implementa controles de manera continua y eficiente, asegurando la adecuada vigilancia de sus procedimientos financieros. El acceso al sistema contable se limita al personal autorizado, lo que resguarda la información registrada. Los informes de morosidad y recuperación de cartera se analizan cada mes, facilitando un monitoreo continuo de las cuentas por cobrar. De esta forma, las quejas y reclamos de los clientes se anotan en un sistema o registro, garantizando su atención y seguimiento. Se llevan a cabo conciliaciones regulares entre la facturación y las cuentas por cobrar para identificar discrepancias y asegurar la consistencia contable. Finalmente, la compañía dispone de un procedimiento documentado para el cierre contable mensual, lo que asegura la revisión de saldos pendientes y la veracidad de la información financiera.

Objetivo 3: Determinar los resultados después de evaluar el sistema de control interno en cuentas por cobrar, para descubrir las debilidades, riesgos y campos críticos que requieran atención.

Hallazgo en el proceso para la contratación del servicio de internet

Según el cuestionario de control interno realizado a los departamentos responsables de los procesos de instalación, facturación y cobranzas, se observó que la empresa no establece plazos específicos para la revisión, aprobación o rechazo de las solicitudes de instalación. La falta de directrices provoca retrasos en la atención al usuario y restringe la eficacia del proceso, dado que no hay un parámetro de tiempo que facilite el seguimiento de la puntualidad en la atención. Como consecuencia, se puede afectar en la percepción de la calidad del servicio, por la ausencia de una comunicación adecuada y predecible durante la gestión del crédito.

Tabla 2 . Matriz de tiempos de despacho de instalación

N°	Cliente	Fecha de solicitud	Fecha de instalación o respuesta	Tiempo de despacho (días)	Observaciones
1	Jandry Santillán	18/3/2024	23/3/2024	5	
2	Frecia Zurita	17/4/2024	25/4/2024	8	No se realizó la instalación por lluvias que impedían conectar el cableado de forma segura.
3	Oscar León	16/5/2024	18/5/2024	2	
4	Maritza Mendoza	20/5/2024	27/5/2024	7	
5	Wilmer Vera	18/6/2024	22/6/2024	4	
6	Ramos Daniel	16/7/2024	19/7/2024	3	
7	María Chica	8/7/2024	23/7/2024	15	La instalación quedó en seguimiento por ausencia del cliente en la primera visita.
8	Adolfo Sánchez	19/8/2024	20/8/2024	1	El caso fue atendido con prioridad por solicitud urgente del cliente.
9	Adrián Vera	18/9/2024	24/9/2024	6	
10	Byron Argandoña	15/11/2024	23/11/2024	8	Reprogramación solicitada por el cliente.

Fuente: Elaboración propia

Hallazgo en el proceso de facturación del servicio mensual y cobro

Igualmente, el cuestionario reveló que la organización no tiene personal asignado exclusivamente a la recaudación después del corte del servicio que notifique a domicilio, lo que constituye una debilidad en el proceso de cobranzas. La falta de un empleado encargado de esta tarea disminuye la comunicación directa con los usuarios que tienen saldos adeudados y complica el monitoreo constante de los casos de cartera morosa. Al no haber un encargado que se enfoque exclusivamente en estas funciones, las labores de cobro se realizan de forma eventual y combinadas con otras actividades, lo que podría reducir la eficiencia y efectividad en la recuperación de saldos por cobrar.

Tabla 3 .Matriz de clientes notificados después del corte del servicio por falta de pago

N°	Cliente	Sector / Parroquia	Ultimo pago	Fecha de corte	Meses que debe	Monto	Forma de Aviso	Observaciones
1	Deny Briones	Mocache	10/12/2023	10/2/2024	2	\$ 46,00	Whatsapp	No respondió
2	Pablo García	El Esfuerzo	10/1/2024	10/3/2024	2	\$ 42,26	Whatsapp	No respondió
3	Yajaira Jaramillo	San Jacinto del Búa	10/12/2023	10/4/2024	4	\$ 96,87	Whatsapp	Se estableció convenio de pago con el cliente
4	Julio Masache	El Esfuerzo	10/3/2024	10/5/2024	2	\$ 42,26	Whatsapp	No respondió
5	Paquito Mera	El Esfuerzo	10/2/2024	10/6/2024	4	\$ 96,87	Whatsapp	No respondió
6	María Piloso	El Esfuerzo	10/4/2024	10/7/2024	3	\$ 66,02	Whatsapp	Realizó abonos parciales y mantiene saldo pendiente
7	Lourdes Reyes	Mocache	10/6/2024	10/8/2024	2	\$ 48,43	Whatsapp	No respondió
8	Myriam Rosero	El Esfuerzo	10/5/2024	10/11/2024	6	\$ 153,47	Whatsapp	Se estableció convenio de pago con el cliente

9	Cecilia Verduga	San Jacinto del Búa	10/7/2024	10/10/2024	3	\$ 96,87	Whatsapp	No respondió
10	Klever Sevillano	El Esfuerzo	10/6/2024	10/12/2024	6	\$145,30	Whatsapp	Se otorgó periodo de gracia por dificultades económicas del cliente

Fuente: Elaboración propia

Hallazgo en el proceso de facturación del servicio mensual y cobro

En el año 2024, la compañía registró 410 usuarios de internet de los cuales 51 tienen cuentas por cobrar que totalizan USD 4.059,58 (ver anexo 5). A pesar de que la cantidad de clientes morosos es pequeña, el importe pendiente es significativo para la liquidez de la compañía. El intervalo de 0 a 30 días muestra un monto de USD 66,04, representando el 2% del total de la cartera de cuentas por cobrar. Estos saldos son deudas recientes que aún no suponen un riesgo considerable y por lo general son recuperables sin requerir acciones de cobranza agresivas. En el intervalo de 31 a 180 días se concentra la mayor parte de la deuda, sumando un total de USD 2.518,15, lo cual equivale al 62% del total. Este grado de morosidad indica un inconveniente en el seguimiento adecuado a los clientes, ya que la tardanza excede un mes y la posibilidad de pago empieza a disminuir notablemente.

En el intervalo de 181 a 360 días se acumulan USD 901,30, que representan el 22% de la cartera. Estas obligaciones reflejan un riesgo moderado-alto, dado que llevan varios meses sin ser saldadas. Su recuperación necesita acciones formales como las que se han usado recordatorios continuos, convenios de pago o gestiones más directas. Finalmente, las cuentas que superan los 360 días totalizan USD 574,09, lo que representa el 14% del total. Estas deudas son las más urgentes, ya que han superado un año de existencia y tienen un alto riesgo de no ser cobradas, lo que resalta la necesidad de mejorar los

procesos de recaudación y suspensión del servicio para prevenir que los saldos alcancen este nivel.

Tabla 4. Antigüedad de cuentas por cobrar

Rango de días	Valor	Porcentaje
0-30	66,04	2%
31-180	2.518,15	62%
181-360	901,30	22%
Más de 360	574,09	14%
Total cuentas por cobrar	4.059,58	100%

Fuente: Elaboración propia

5. DISCUSIÓN

Los resultados de la evaluación del sistema de control interno de la empresa GRUPO SPEEDNET TELECOM SDT CIA LTDA son consistentes con las afirmaciones de Gutiérrez y Montero (2022), Casa (2022) y Sanipatin (2024), quienes señalan que contar con procesos formalizados, personal competente y mecanismos de control bien documentados es crucial para garantizar una gestión efectiva de cuentas por cobrar.

Según Gutiérrez y Montero (2022), la administración de cuentas por cobrar exige procedimientos formalizados, documentación precisa y acciones de control que aseguren la liquidez y disminuyan el riesgo de incobrabilidad. Siguiendo este enfoque, en el presente estudio se empleó un cuestionario dirigido a los departamentos de Gerencia, Contabilidad, Instalaciones, Facturación, Servicio al Cliente y Cuentas por Cobrar, además se examinó la matriz de antigüedad de cuentas por cobrar para determinar el grado de riesgo en la cartera. Los hallazgos evidenciaron que, a pesar de que la empresa posee políticas autorizadas y un sistema informático de supervisión, hay una notable concentración de saldos entre 31 y 180 días (62%), y montos importantes con más de 180 días de retraso (36%). Esto se alinea con lo expuesto por los autores, ya que la ausencia de soporte documental y el monitoreo inadecuado aumentan el riesgo de incobrabilidad y perjudican la representatividad financiera de la compañía.

De acuerdo con Casa (2022), la falta de personal dedicado exclusivamente a tareas críticas en el proceso de cobranza genera desorganización en el control de los clientes con pagos pendientes y reduce la eficacia en la recuperación de deudas vencidas. De acuerdo con este criterio, en este análisis se elaboró y examinó la matriz de clientes notificados después del corte del servicio, para determinar si había una gestión organizada después de la suspensión del servicio. Se observó que la empresa no tiene un trabajador dedicado únicamente a la recaudación presencial, y que las notificaciones se llevan a cabo de manera ocasional. Este resultado indica una debilidad considerable y se alinea completamente con lo señalado por el autor, dado que la ausencia de responsabilidad

directa en la fase de cobranza tras el corte restringe la efectividad del proceso y favorece el incremento de la mora.

Según Sanipatin (2024), es fundamental que los procedimientos operativos estén registrados y tengan tiempos establecidos para prevenir demoras y falta de supervisión en las gestiones administrativas y técnicas. En esta investigación, bajo este enfoque, se creó la matriz de tiempos de despacho de instalación con el objetivo de determinar si la empresa tenía plazos para la evaluación y aprobación de solicitudes. Los resultados obtenidos evidencian que la empresa carece de tiempos establecidos para atender las solicitudes de instalación, lo que genera retrasos, influye en la percepción del cliente y restringe la capacidad de monitoreo sobre el proceso. Esta circunstancia se alinea con el criterio del autor, ya que la falta de procedimientos estandarizados representa una debilidad en el componente de actividades de control y provoca riesgos operativos que afectan la calidad del servicio.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

La evaluación del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de GRUPO SPEEDNET TELECOM SDT CIA LTDA evidenció que, aunque la empresa dispone de procesos operativos definidos y un equipo capacitado en sus funciones, persisten debilidades que impactan la eficiencia y el correcto seguimiento de las gestiones financieras. Los procesos de instalación, facturación y cobranza se llevan a cabo, pero no están documentados, lo que restringe la consistencia y el control formal de cada fase del procedimiento.

La investigación mostró que no hay plazos establecidos para revisar y aprobar las solicitudes de instalación del servicio, provocando demoras y falta de claridad en la atención al cliente. La carencia de supervisión en los plazos de instalación retrasa la creación de ingresos y perjudica el flujo puntual de cobros, afectando la planificación financiera y el control interno relacionado con la cartera.

Asimismo, se constató que la compañía no cuenta con un equipo dedicado únicamente a la recaudación tras la suspensión del servicio. Esta limitación afecta de manera adversa la recuperación eficiente de las cuentas por cobrar atrasadas, extiende los plazos de impago y restringe la implementación de medidas correctivas a tiempo. En consecuencia, se eleva el riesgo de incobrabilidad y se perjudica la rotación de la cartera, evidenciando la urgencia de reforzar los mecanismos de control, monitoreo y recuperación de los montos adeudados.

La cartera vencida se encuentra concentrada en 180 días debido a que en este tipo de empresas de servicios de internet el mecanismo fundamental para recuperar valores vencidos implica la suspensión o el corte del servicio, ocasionando que, en situaciones donde el usuario no tiene los recursos elige no pagar la deuda, opte por cancelar el contrato de servicio o deje de ser cliente de la compañía.

6.2. Recomendaciones

Una recomendación clave es que la empresa GRUPO SPEEDNET TELECOM SDT CIA LTDA tenga la obligación de registrar de manera formal todos los procesos vinculados a instalación, facturación y cobros. A pesar de que la empresa lleva a cabo estas actividades, no hay documentación que avale los procedimientos, responsables y controles implementados. Desarrollar manuales, guías y normativas internas mejorará el entorno de control, promoverá la capacitación del personal y asegurará la consistencia en las actividades, previniendo fallos y aumentando la confianza en los datos empleados en cada procedimiento.

Se recomienda que la empresa defina y registre plazos específicos para la evaluación, aceptación o rechazo de las solicitudes de instalación del servicio. Disponer de lineamientos formales ayudará a optimizar la estructura interna, fortalecer la puntualidad y reforzar la colaboración entre las áreas operativas y administrativas. Esta acción ayudará a mejorar la calidad del servicio y permitirá un mejor seguimiento de los procesos vinculados a la contratación del servicio de internet.

Igualmente, se sugiere que la compañía asigne personal específicamente enfocado en la recaudación tras la suspensión del servicio. Tener un colaborador asignado especialmente a esta tarea facilitará hacer notificaciones personales, comprobar compromisos de pago, administrar convenios y tener un seguimiento más cercano de los clientes con deudas prolongadas. Esta acción no solo mejorará la efectividad del proceso de cobranza, sino que además contribuirá a disminuir los saldos acumulados en mora, reducir riesgos de incobrabilidad, fortaleciendo la rotación de la cartera y los mecanismos de control interno.

Finalmente, se recomienda establecer políticas de supervisión continua de la cartera de cuentas por cobrar, que contemplen alertas anticipadas, inspección periódica de la antigüedad de los saldos y la ejecución de medidas preventivas antes de que las deudas excedan los 180 días. Igualmente, se sugiere designar encargados para el seguimiento

constante y la elaboración de reportes periódicos que faciliten la evaluación del comportamiento de pago de los clientes. Estas acciones ayudarán a optimizar la recuperación puntual de los montos pendientes, minimizar el riesgo de acumulación de deudas impagas, reforzar el control interno y salvaguardar la liquidez y estabilidad financiera de la compañía.

7. REFERENCIAS

- Alva Flores, U., & Rufino Eusebio, E. I. (2019). *Políticas de crédito y cobranza para la gestión financiera*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Atoche, J. (2016). *Propuesta de políticas de créditos y cobranzas en empresas peruanas*. Lima, Perú: Universidad Wiener.
- Burgos, D. (2021). *Las cuentas por cobrar dentro de la gestión empresarial*. Lima, Perú: Pirámide Ediciones Financieras.
- Casa, J. G. (2022). *Control interno de cuentas por cobrar para mejorar la información financiera de la empresa "Asefinco Flashnet" de la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura, año 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Regional Autónoma de Los Andes]*. UNIANDES.
- Castillo, J., Fernández, A., & Molina, P. (2020). *Metodología y técnicas de investigación* (2.^a ed.). Editorial Universitaria.
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de empresas: Enfoque por competencias*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2020). *Administración: teoría, proceso y práctica*. México D.F.: McGraw-Hill.
- COSO. (2013). *Marco Integrado de Control Interno*. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Recuperado de <https://www.coso.org/>
- Cruz, M. (2019). *Control interno y gestión organizacional*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- García, C., & Gómez, R. (2020). *Gestión financiera y control de cuentas por cobrar*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- García, X., Maldonado, H., Galarza, C., & Grijalva, G. (2019). *Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador*. Espirales: Revistas Multidisciplinaria de Investigación, 3-5. Obtenido de <https://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/456/395>
- García, X., Maldonado, H., Galarza, C., & Grijalva, G. (2019). *Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador*. Espirales:

Revista Multidisciplinaria de Investigación Científica, 3(26). Grupo Compás.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573263325002>

Gómez, R. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y liquidez empresarial. Bogotá, Colombia: Ediciones Gerenciales.

Gutiérrez, L. (2019). Gestión financiera y control interno en las empresas. Bogotá, Colombia: Editorial Ecoe Ediciones.

Gutierrez, L. A., & Montero, E. D. P. (2022). Control interno de las cuentas por cobrar y la gestión de liquidez en la empresa Swiss Perú S.A.C., año 2019 [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana]. Universidad Peruana.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2021). Metodología de la Investigación (7ma ed.). México: McGraw-Hill.

Hurtado, J. (2020). Gestión financiera y control en las organizaciones. Bogotá: Ediciones Económicas Contables.

Intriago-Cuavoy, J., Ramos-Manchego, J., & Milla-Meza, C. Y. (2025). Gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa "Comercial Ureta" (2021-2023). *Revista Científica Multidisciplinaria HEXACIENCIAS*, 5(9), 180–197.

Jiménez, R. (2020). *Gestión financiera y control del crédito comercial*. Bogotá, Colombia: Ediciones Ecoe.

Ley de Régimen Tributario Interno. Registro Oficial Suplemento N.º 38, Ecuador, 5 de junio de 2001. Última actualización 2024. Servicio de Rentas Internas.

López, M., & Medina, J. (2021). El control interno y su incidencia en la gestión de cuentas por cobrar en las entidades públicas del Ecuador. Universidad Central del Ecuador.

Martínez, L. (2019). Contabilidad y gestión del riesgo crediticio. Ciudad de México: Editorial Contable y Financiera.

Martínez, L., & Herrera, D. (2019). Gestión financiera empresarial: análisis y toma de decisiones. Editorial Financiera Global.

PUCE. (2018). Dominios académicos y líneas de investigación. Recuperado de: 57

<https://www.puce.edu.ec/intranet/documentos/Reglamentos/PUCE-SG-DominiosAcademicos-y-Lineas-de-Investigacion.pdf>

Quinteros, G., & Villegas, A. M. (2018). *El control interno de cuentas por cobrar en América Latina, en los últimos diez años: Una revisión de la literatura científica* [Tesis de pregrado, Facultad de Negocios, Carrera de Contabilidad y Finanzas, Lima, Perú].

Ramírez, L. (2021). Sistema de control interno en entidades públicas y privadas. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Ramírez, M. Á. (2020). Contabilidad Financiera. México D.F.: McGraw-Hill.

Ramos, J. A. (2020). Contabilidad financiera: teoría y práctica empresarial. Ciudad de México: McGraw-Hill Educación.

Rivera, M. (2020). *Contabilidad intermedia y análisis financiero*. Bogotá, Colombia: Ediciones Contables y Financieras.

Rodríguez, M. E. (2021). Auditoría y control interno en organizaciones modernas. Lima, Perú: Fondo Editorial Continental.

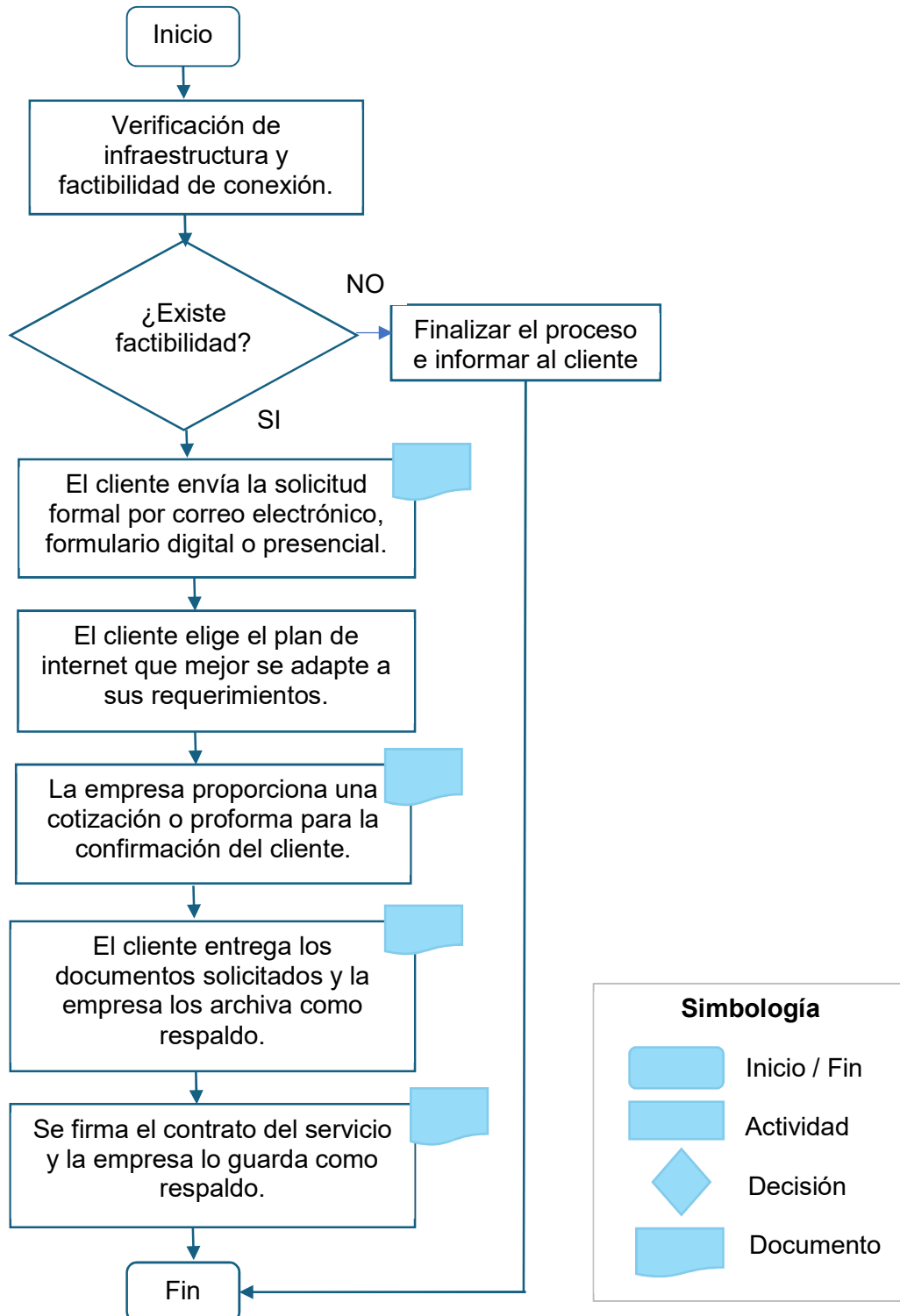
Sampieri, R. H. (2019). Fundamentos de investigación: El proceso de investigación científica en humanidades y ciencias sociales (2.^a ed.). McGraw-Hill.

Sanipatin, J. L. (2024) Evaluación de control interno y mejora en la gestión de créditos y recuperación de cartera de la empresa Delice en la ciudad de Santo Domingo año 2022 [Tesis de licenciatura, PUCE-SD]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Sede Santo Domingo

Secretaría Nacional de Planificación. (2021). Plan Nacional de Desarrollo 2021–2025: Plan de Creación de Oportunidades.

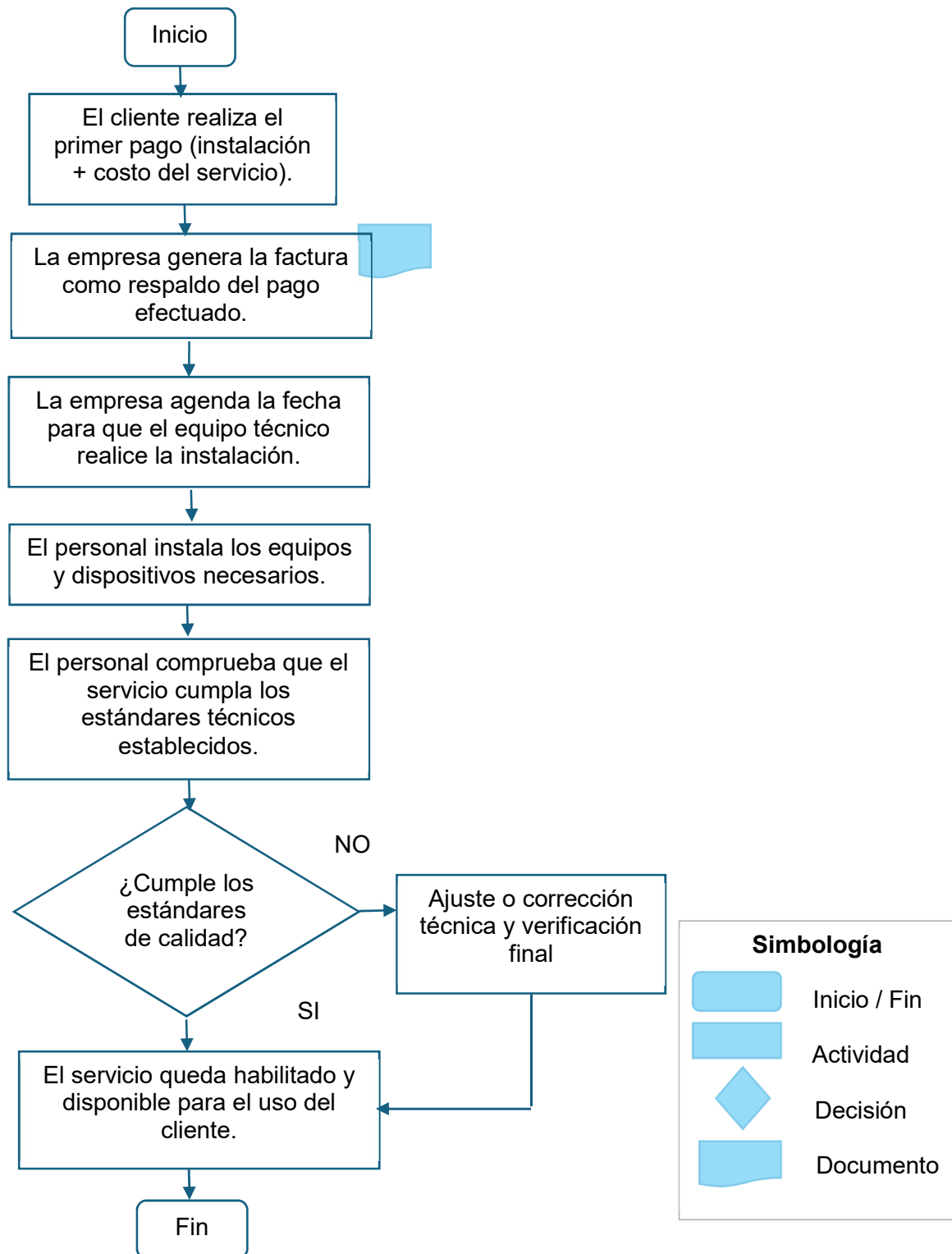
8. ANEXOS

Anexo 1: Flujograma del proceso de contratación del servicio de internet

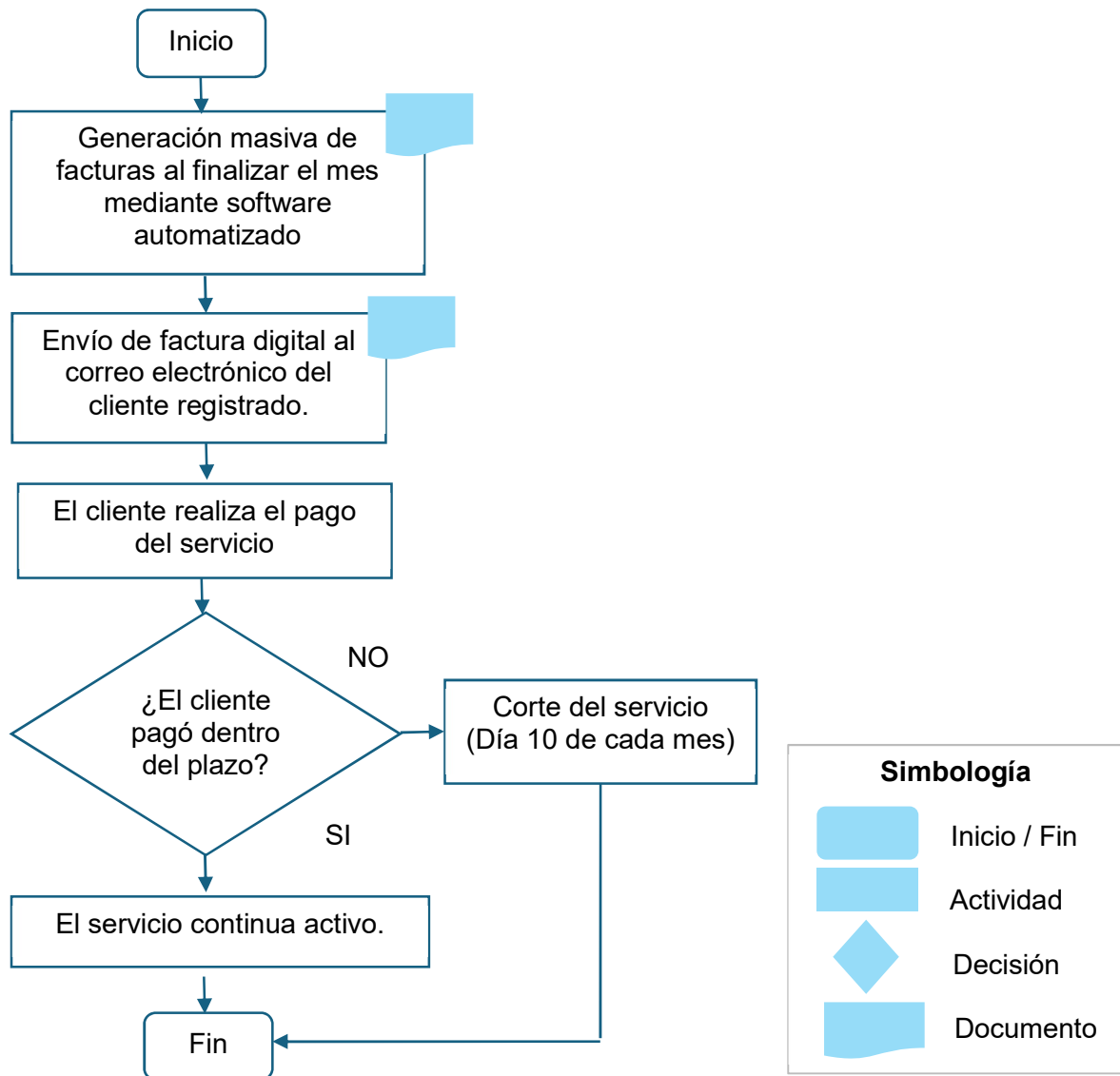


Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Flujograma del proceso de pago, instalación y facturación inicial



Fuente: Elaboración propia

Anexo 3: Flujograma del proceso de facturación del servicio mensual y cobro

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4: Cuestionarios de control interno**EMPRESA:** GRUPO SPEEDNET TELECOM SDT CIA LTDA**RESPONSABLE:** GERENCIA**FECHA:** 29/07/2025

N.º	PREGUNTA	SI	NO	N/A	PONDERACION	CALIFICACION	NIVEL DE CONFIANZA
AMBIENTE DE CONTROL							
1	¿Existe un organigrama estructural de funciones en la entidad?	X			3%	2	3%
2	¿El personal que se encarga de las gestiones de otorgamiento de crédito, facturación, registro contable y cobranzas conoce las normas y políticas de control interno aplicadas a las gestiones de cuentas por cobrar?	X			3%	2	3%
3	¿Han sido aprobadas y firmadas por la Gerencia las políticas de crédito, cobranza y facturación?	X			3%	2	3%
4	¿Se revisan periódicamente los procedimientos operativos de los departamentos involucrados?	X			3%	1	1%
5	¿El departamento de crédito promueve el cumplimiento de cada uno de los requisitos y normativas aplicables al momento de realizar un crédito?	X			3%	2	3%
6	¿Existe una estructura definida para la autorización de créditos? ¿Quién los autoriza?	X			3%	2	3%
7	¿Cada uno de los empleados conoce el destino de los diferentes documentos que respaldan la venta a crédito?	X			3%	2	3%
					21%	13	19%
OBJETIVOS							
8	¿Conoce usted cuál es la misión de la empresa?	X			3%	2	3%

9	¿Los objetivos del área de crédito y cobranzas contribuyen al cumplimiento de la misión de la empresa?	X			3%	2	3%
10	¿Se han establecido indicadores para medir el desempeño de la gestión de cobranzas?	X			3%	2	3%
					9%	6	9%
IDENTIFICACION DE EVENTOS							
11	¿Se han producido cambios significativos en la economía o mercado que afecten la cobranza?	X			3%	2	3%
12	¿Existen tiempos establecidos para la aceptación o rechazo de una solicitud de crédito?		X		3%	0	0%
13	¿Existen requisitos establecidos dentro de la solicitud de crédito? ¿Cuáles serían?	X			3%	2	3%
14	¿Se aplica un procedimiento formal para suspender servicios por mora?	X			3%	2	3%
15	¿Se han implementado sistemas de información en el área de cobranzas?	X			3%	2	3%
					15%	8	12%
ACTIVIDADES DE CONTROL							
16	¿El personal conoce las políticas de crédito, corte y cobranza para brindar información clara?	X			3%	2	3%
17	¿Se valida la instalación del servicio antes de emitir la primera factura?	X			3%	2	3%
18	¿Existe un procedimiento documentado para la emisión de facturas iniciales y periódicas?	X			3%	2	3%
19	¿Existen lineamientos definidos para autorizar descuentos, notas de crédito o convenios de pago?	X			3%	2	3%
20	¿Se verifican los documentos (contratos, proformas, instalación) antes del registro contable?	X			3%	2	3%

21	¿Existe un manual o instructivo para la recuperación de cartera vencida?	X			3%	2	3%
22	¿Cuenta la empresa con una persona encargada en la visita de clientes para sus cobros?		X		3%	0	0%
23	¿Los convenios de pago o refinanciamientos son autorizados? ¿Por quién?	X			3%	2	3%
24	¿Existe un procedimiento documentado para la atención de reclamos por facturación?	X			3%	2	3%
25	¿Existen políticas definidas sobre "saldos pendientes y nuevos créditos solicitados por un cliente"?	X			3%	2	3%
					29%	18	26%
COMUNICACIÓN							
26	¿Se comunica claramente a los empleados del área de crédito y cobranzas sobre las políticas y procedimientos de la gestión de cuentas por cobrar?	X			3%	2	3%
27	¿Se proporciona capacitación y apoyo adecuado a los empleados del área de cobranza?	X			3%	2	3%
28	¿Se informa a la Gerencia sobre el estado de las cuentas por cobrar y cualquier problema existente?	X			3%	2	3%
29	¿Se comunican al cliente las condiciones del servicio y políticas de pago al momento del contrato?	X			3%	2	3%
					12%	8	12%
MONITOREO							
30	¿El acceso al sistema contable está limitado a personal autorizado?	X			3%	2	3%
31	¿Se evalúan reportes de morosidad y recuperación de cartera periódicamente?	X			3%	2	3%

32	¿Se registra toda queja o reclamo del cliente en un sistema o bitácora?	X			3%	2	3%
33	¿Se concilian cuentas por cobrar y facturación para resolver casos de morosidad?	X			3%	2	3%
34	¿Está documentado el proceso de cierre contable mensual para revisar saldos vencidos?	X			3%	2	3%
					15%	10	15%
					100%		93%

RANGO	CALIFICACIÓN	RIESGO
75% - 95%	93%	1
50% - 74%		2
15% - 49%		3

NIVEL DE RIESGO
GRADO DE ERROR

$$\frac{1}{0,05} = 20$$

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE CUENTAS POR COBRAR

EMPRESA: GRUPO SPEEDNET TELECOM SDT CIA LTDA

RESPONSABLE: CONTABILIDAD

FECHA: 29/07/2025

N.º	PREGUNTA	SI	NO	N/A	PONDERACION	CALIFICACION	NIVEL DE CONFIANZA
AMBIENTE DE CONTROL							
1	¿Existe un organigrama estructural de funciones en la entidad?	X			3%	2	3%
2	¿El personal que se encarga de las gestiones de otorgamiento de crédito, facturación, registro contable y cobranzas conoce las normas y políticas de control interno aplicadas a las gestiones de cuentas por cobrar?	X			3%	2	3%
3	¿Han sido aprobadas y firmadas por la Gerencia las políticas de crédito, cobranza y facturación?	X			3%	2	3%
4	¿Se revisan periódicamente los procedimientos operativos de los departamentos involucrados?	X			3%	1	1%
5	¿El departamento de crédito promueve el cumplimiento de cada uno de los requisitos y normativas aplicables al momento de realizar un crédito?	X			3%	2	3%
6	¿Existe una estructura definida para la autorización de créditos? ¿Quién los autoriza?	X			3%	2	3%
7	¿Cada uno de los empleados conoce el destino de los diferentes documentos que respaldan la venta a crédito?	X			3%	2	3%
					21%	13	19%
OBJETIVOS							
8	¿Conoce usted cuál es la misión de la empresa?	X			3%	2	3%
9	¿Los objetivos del área de crédito y cobranzas contribuyen al cumplimiento de la misión de la empresa?	X			3%	2	3%

10	¿Se han establecido indicadores para medir el desempeño de la gestión de cobranzas?	X			3%	2	3%
					9%	6	9%
IDENTIFICACION DE EVENTOS							
11	¿Se han producido cambios significativos en la economía o mercado que afecten la cobranza?	X			3%	2	3%
12	¿Existen tiempos establecidos para la aceptación o rechazo de una solicitud de crédito?		X		3%	0	0%
13	¿Existen requisitos establecidos dentro de la solicitud de crédito? ¿Cuáles serían?	X			3%	2	3%
14	¿Se aplica un procedimiento formal para suspender servicios por mora?	X			3%	2	3%
15	¿Se han implementado sistemas de información en el área de cobranzas?	X			3%	2	3%
					15%	8	12%
ACTIVIDADES DE CONTROL							
16	¿El personal conoce las políticas de crédito, corte y cobranza para brindar información clara?	X			3%	2	3%
17	¿Se valida la instalación del servicio antes de emitir la primera factura?	X			3%	2	3%
18	¿Existe un procedimiento documentado para la emisión de facturas iniciales y periódicas?	X			3%	2	3%
19	¿Existen lineamientos definidos para autorizar descuentos, notas de crédito o convenios de pago?	X			3%	2	3%
20	¿Se verifican los documentos (contratos, proformas, instalación) antes del registro contable?	X			3%	2	3%
21	¿Existe un manual o instructivo para la recuperación de cartera vencida?	X			3%	2	3%

22	¿Cuenta la empresa con una persona encargada en la visita de clientes para sus cobros?		X		3%	0	0%
23	¿Los convenios de pago o refinanciamientos son autorizados? ¿Por quién?	X			3%	2	3%
24	¿Existe un procedimiento documentado para la atención de reclamos por facturación?	X			3%	2	3%
25	¿Existen políticas definidas sobre “saldos pendientes y nuevos créditos solicitados por un cliente”?	X			3%	2	3%
					29%	18	26%
COMUNICACIÓN							
26	¿Se comunica claramente a los empleados del área de crédito y cobranzas sobre las políticas y procedimientos de la gestión de cuentas por cobrar?	X			3%	2	3%
27	¿Se proporciona capacitación y apoyo adecuado a los empleados del área de cobranza?	X			3%	2	3%
28	¿Se informa a la Gerencia sobre el estado de las cuentas por cobrar y cualquier problema existente?	X			3%	2	3%
29	¿Se comunican al cliente las condiciones del servicio y políticas de pago al momento del contrato?	X			3%	2	3%
					12%	8	12%
MONITOREO							
30	¿El acceso al sistema contable está limitado a personal autorizado?	X			3%	2	3%
31	¿Se evalúan reportes de morosidad y recuperación de cartera periódicamente?	X			3%	2	3%
32	¿Se registra toda queja o reclamo del cliente en un sistema o bitácora?	X			3%	2	3%
33	¿Se concilian cuentas por cobrar y facturación para resolver casos de morosidad?	X			3%	2	3%

34	¿Está documentado el proceso de cierre contable mensual para revisar saldos vencidos?	X			3%	2	3%
					15%	10	15%
					100%		93%

RANGO	CALIFICACIÓN	RIESGO
75% - 95%	93%	1
50% - 74%		2
15% - 49%		3

NIVEL DE RIESGO
GRADO DE ERROR

$$\frac{1}{0,05} = 20$$

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE CUENTAS POR COBRAR

EMPRESA: GRUPO SPEEDNET TELECOM SDT CIA LTDA

RESPONSABLE: CUENTAS POR COBRAR

FECHA: 29/07/2025

N.º	PREGUNTA	SI	NO	N/A	PONDERACION	CALIFICACION	NIVEL DE CONFIANZA
AMBIENTE DE CONTROL							
1	¿Existe un organigrama estructural de funciones en la entidad?	X			3%	2	3%
2	¿El personal que se encarga de las gestiones de otorgamiento de crédito, facturación, registro contable y cobranzas conoce las normas y políticas de control interno aplicadas a las gestiones de cuentas por cobrar?	X			3%	2	3%
3	¿Han sido aprobadas y firmadas por la Gerencia las políticas de crédito, cobranza y facturación?	X			3%	2	3%
4	¿Se revisan periódicamente los procedimientos operativos de los departamentos involucrados?	X			3%	1	1%
5	¿El departamento de crédito promueve el cumplimiento de cada uno de los requisitos y normativas aplicables al momento de realizar un crédito?	X			3%	2	3%
6	¿Existe una estructura definida para la autorización de créditos? ¿Quién los autoriza?	X			3%	2	3%
7	¿Cada uno de los empleados conoce el destino de los diferentes documentos que respaldan la venta a crédito?	X			3%	2	3%
					21%	13	19%
OBJETIVOS							
8	¿Conoce usted cuál es la misión de la empresa?	X			3%	2	3%
9	¿Los objetivos del área de crédito y cobranzas contribuyen al cumplimiento de la misión de la empresa?	X			3%	2	3%

10	¿Se han establecido indicadores para medir el desempeño de la gestión de cobranzas?	X			3%	2	3%
					9%	6	9%
IDENTIFICACION DE EVENTOS							
11	¿Se han producido cambios significativos en la economía o mercado que afecten la cobranza?	X			3%	2	3%
12	¿Existen tiempos establecidos para la aceptación o rechazo de una solicitud de crédito?		X		3%	0	0%
13	¿Existen requisitos establecidos dentro de la solicitud de crédito? ¿Cuáles serían?	X			3%	2	3%
14	¿Se aplica un procedimiento formal para suspender servicios por mora?	X			3%	2	3%
15	¿Se han implementado sistemas de información en el área de cobranzas?	X			3%	2	3%
					15%	8	12%
ACTIVIDADES DE CONTROL							
16	¿El personal conoce las políticas de crédito, corte y cobranza para brindar información clara?	X			3%	2	3%
17	¿Se valida la instalación del servicio antes de emitir la primera factura?	X			3%	2	3%
18	¿Existe un procedimiento documentado para la emisión de facturas iniciales y periódicas?	X			3%	2	3%
19	¿Existen lineamientos definidos para autorizar descuentos, notas de crédito o convenios de pago?	X			3%	2	3%
20	¿Se verifican los documentos (contratos, proformas, instalación) antes del registro contable?	X			3%	2	3%
21	¿Existe un manual o instructivo para la recuperación de cartera vencida?	X			3%	2	3%

22	¿Cuenta la empresa con una persona encargada en la visita de clientes para sus cobros?		X		3%	0	0%
23	¿Los convenios de pago o refinanciamientos son autorizados? ¿Por quién?	X			3%	2	3%
24	¿Existe un procedimiento documentado para la atención de reclamos por facturación?	X			3%	2	3%
25	¿Existen políticas definidas sobre “saldos pendientes y nuevos créditos solicitados por un cliente”?	X			3%	2	3%
					29%	18	26%
COMUNICACIÓN							
26	¿Se comunica claramente a los empleados del área de crédito y cobranzas sobre las políticas y procedimientos de la gestión de cuentas por cobrar?	X			3%	2	3%
27	¿Se proporciona capacitación y apoyo adecuado a los empleados del área de cobranza?	X			3%	2	3%
28	¿Se informa a la Gerencia sobre el estado de las cuentas por cobrar y cualquier problema existente?	X			3%	2	3%
29	¿Se comunican al cliente las condiciones del servicio y políticas de pago al momento del contrato?	X			3%	2	3%
					12%	8	12%
MONITOREO							
30	¿El acceso al sistema contable está limitado a personal autorizado?	X			3%	2	3%
31	¿Se evalúan reportes de morosidad y recuperación de cartera periódicamente?	X			3%	2	3%
32	¿Se registra toda queja o reclamo del cliente en un sistema o bitácora?	X			3%	2	3%
33	¿Se concilian cuentas por cobrar y facturación para resolver casos de morosidad?	X			3%	2	3%

34	¿Está documentado el proceso de cierre contable mensual para revisar saldos vencidos?	X			3%	2	3%
					15%	10	15%
					100%		93%

RANGO	CALIFICACIÓN	RIESGO
75% - 95%	93%	1
50% - 74%		2
15% - 49%		3

NIVEL DE RIESGO
GRADO DE ERROR

$$\frac{1}{0,05} = 20$$

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE CUENTAS POR COBRAR

EMPRESA: GRUPO SPEEDNET TELECOM SDT CIA LTDA

RESPONSABLE: INSTALACIONES

FECHA: 29/07/2025

N.º	PREGUNTA	SI	NO	N/A	PONDERACION	CALIFICACION	NIVEL DE CONFIANZA
AMBIENTE DE CONTROL							
1	¿Existe un organigrama estructural de funciones en la entidad?	X			4%	2	4%
2	¿El personal que se encarga de las gestiones de otorgamiento de crédito, facturación, registro contable y cobranzas conoce las normas y políticas de control interno aplicadas a las gestiones de cuentas por cobrar?	X			4%	2	4%
3	¿Han sido aprobadas y firmadas por la Gerencia las políticas de crédito, cobranza y facturación?	X			4%	2	4%
4	¿Se revisan periódicamente los procedimientos operativos de los departamentos involucrados?	X			4%	1	2%
5	¿El departamento de crédito promueve el cumplimiento de cada uno de los requisitos y normativas aplicables al momento de realizar un crédito?	X			4%	2	4%
6	¿Existe una estructura definida para la autorización de créditos? ¿Quién los autoriza?	X			4%	2	4%
7	¿Cada uno de los empleados conoce el destino de los diferentes documentos que respaldan la venta a crédito?	X			4%	2	4%
					25%	13	23%
OBJETIVOS							
8	¿Conoce usted cuál es la misión de la empresa?	X			4%	2	4%
9	¿Los objetivos del área de crédito y cobranzas contribuyen al cumplimiento de la misión de la empresa?	X			4%	2	4%

10	¿Se han establecido indicadores para medir el desempeño de la gestión de cobranzas?	X			4%	2	4%
					11%	6	11%
IDENTIFICACION DE EVENTOS							
11	¿Se han producido cambios significativos en la economía o mercado que afecten la cobranza?	X			4%	2	4%
12	¿Existen tiempos establecidos para la aceptación o rechazo de una solicitud de crédito?		X		4%	0	0%
13	¿Existen requisitos establecidos dentro de la solicitud de crédito? ¿Cuáles serían?	X			4%	2	4%
14	¿Se aplica un procedimiento formal para suspender servicios por mora?	X			4%	2	4%
15	¿Se han implementado sistemas de información en el área de cobranzas?	X			4%	2	4%
					18%	800%	14%
ACTIVIDADES DE CONTROL							
16	¿El personal conoce las políticas de crédito, corte y cobranza para brindar información clara?	X			4%	2	4%
17	¿Se valida la instalación del servicio antes de emitir la primera factura?	X			4%	2	4%
18	¿Existe un procedimiento documentado para la emisión de facturas iniciales y periódicas?	X			4%	2	4%
19	¿Existen lineamientos definidos para autorizar descuentos, notas de crédito o convenios de pago?	X			4%	2	4%
20	¿Se verifican los documentos (contratos, proformas, instalación) antes del registro contable?	X			4%	2	4%
21	¿Cuenta la empresa con una persona encargada en la visita de clientes para sus cobros?		X		4%	0	0%

22	¿Los convenios de pago o refinanciamientos son autorizados? ¿Por quién?	X			4%	2	4%
23	¿Existe un procedimiento documentado para la atención de reclamos por facturación?	X			4%	2	4%
					29%	14	25%
COMUNICACIÓN							
24	¿Se comunica claramente a los empleados del área de crédito y cobranzas sobre las políticas y procedimientos de la gestión de cuentas por cobrar?	X			4%	2	4%
25	¿Se proporciona capacitación y apoyo adecuado a los empleados del área de cobranza?	X			4%	2	4%
26	¿Se comunican al cliente las condiciones del servicio y políticas de pago al momento del contrato?	X			4%	2	4%
					11%	6	11%
MONITOREO							
27	¿Se registra toda queja o reclamo del cliente en un sistema o bitácora?	X			4%	2	4%
28	¿Se concilian cuentas por cobrar y facturación para resolver casos de morosidad?	X			4%	2	4%
					7%	4	7%
					100%		91%

RANGO	CALIFICACIÓN	RIESGO
75% - 95%	91%	1
50% - 74%		2
15% - 49%		3

NIVEL DE RIESGO
GRADO DE ERROR

$$\frac{1}{0,05} = 20$$

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE CUENTAS POR COBRAR

EMPRESA: GRUPO SPEEDNET TELECOM SDT CIA LTDA

RESPONSABLE: FACTURACION

FECHA: 29/07/2025

N.º	PREGUNTA	SI	NO	N/A	PONDERACION	CALIFICACION	NIVEL DE CONFIANZA
AMBIENTE DE CONTROL							
1	¿Existe un organigrama estructural de funciones en la entidad?	X			4%	2	4%
2	¿El personal que se encarga de las gestiones de otorgamiento de crédito, facturación, registro contable y cobranzas conoce las normas y políticas de control interno aplicadas a las gestiones de cuentas por cobrar?	X			4%	2	4%
3	¿Han sido aprobadas y firmadas por la Gerencia las políticas de crédito, cobranza y facturación?	X			4%	2	4%
4	¿Se revisan periódicamente los procedimientos operativos de los departamentos involucrados?	X			4%	1	2%
5	¿El departamento de crédito promueve el cumplimiento de cada uno de los requisitos y normativas aplicables al momento de realizar un crédito?	X			4%	2	4%
6	¿Existe una estructura definida para la autorización de créditos? ¿Quién los autoriza?	X			4%	2	4%
7	¿Cada uno de los empleados conoce el destino de los diferentes documentos que respaldan la venta a crédito?	X			4%	2	4%
					25%	13	23%
OBJETIVOS							
8	¿Conoce usted cuál es la misión de la empresa?	X			4%	2	4%
9	¿Los objetivos del área de crédito y cobranzas contribuyen al cumplimiento de la misión de la empresa?	X			4%	2	4%

10	¿Se han establecido indicadores para medir el desempeño de la gestión de cobranzas?	X			4%	2	4%
					11%	6	11%
IDENTIFICACION DE EVENTOS							
11	¿Se han producido cambios significativos en la economía o mercado que afecten la cobranza?	X			4%	2	4%
12	¿Existen tiempos establecidos para la aceptación o rechazo de una solicitud de crédito?		X		4%	0	0%
13	¿Existen requisitos establecidos dentro de la solicitud de crédito? ¿Cuáles serían?	X			4%	2	4%
14	¿Se aplica un procedimiento formal para suspender servicios por mora?	X			4%	2	4%
15	¿Se han implementado sistemas de información en el área de cobranzas?	X			4%	2	4%
					18%	800%	14%
ACTIVIDADES DE CONTROL							
16	¿El personal conoce las políticas de crédito, corte y cobranza para brindar información clara?	X			4%	2	4%
17	¿Se valida la instalación del servicio antes de emitir la primera factura?	X			4%	2	4%
18	¿Existe un procedimiento documentado para la emisión de facturas iniciales y periódicas?	X			4%	2	4%
19	¿Existen lineamientos definidos para autorizar descuentos, notas de crédito o convenios de pago?	X			4%	2	4%
20	¿Se verifican los documentos (contratos, proformas, instalación) antes del registro contable?	X			4%	2	4%
21	¿Cuenta la empresa con una persona encargada en la visita de clientes para sus cobros?		X		4%	0	0%

22	¿Los convenios de pago o refinanciamientos son autorizados? ¿Por quién?	X			4%	2	4%
23	¿Existe un procedimiento documentado para la atención de reclamos por facturación?	X			4%	2	4%
					29%	14	25%
COMUNICACIÓN							
24	¿Se comunica claramente a los empleados del área de crédito y cobranzas sobre las políticas y procedimientos de la gestión de cuentas por cobrar?	X			4%	2	4%
25	¿Se proporciona capacitación y apoyo adecuado a los empleados del área de cobranza?	X			4%	2	4%
26	¿Se comunican al cliente las condiciones del servicio y políticas de pago al momento del contrato?	X			4%	2	4%
					11%	6	11%
MONITOREO							
27	¿Se registra toda queja o reclamo del cliente en un sistema o bitácora?	X			4%	2	4%
28	¿Se concilian cuentas por cobrar y facturación para resolver casos de morosidad?	X			4%	2	4%
					7%	4	7%
					100%		91%

RANGO	CALIFICACIÓN	RIESGO
75% - 95%	91%	1
50% - 74%		2
15% - 49%		3

NIVEL DE RIESGO
GRADO DE ERROR

$$\frac{1}{0,05} = 20$$

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE CUENTAS POR COBRAR

EMPRESA: GRUPO SPEEDNET TELECOM SDT CIA LTDA

RESPONSABLE: SERVICIO AL CLIENTE

FECHA: 29/07/2025

N.º	PREGUNTA	SI	NO	N/A	PONDERACION	CALIFICACION	NIVEL DE CONFIANZA
AMBIENTE DE CONTROL							
1	¿Existe un organigrama estructural de funciones en la entidad?	X			4%	2	4%
2	¿El personal que se encarga de las gestiones de otorgamiento de crédito, facturación, registro contable y cobranzas conoce las normas y políticas de control interno aplicadas a las gestiones de cuentas por cobrar?	X			4%	2	4%
3	¿Han sido aprobadas y firmadas por la Gerencia las políticas de crédito, cobranza y facturación?	X			4%	2	4%
4	¿Se revisan periódicamente los procedimientos operativos de los departamentos involucrados?	X			4%	1	2%
5	¿El departamento de crédito promueve el cumplimiento de cada uno de los requisitos y normativas aplicables al momento de realizar un crédito?	X			4%	2	4%
6	¿Existe una estructura definida para la autorización de créditos? ¿Quién los autoriza?	X			4%	2	4%
7	¿Cada uno de los empleados conoce el destino de los diferentes documentos que respaldan la venta a crédito?	X			4%	2	4%
					25%	13	23%
OBJETIVOS							
8	¿Conoce usted cuál es la misión de la empresa?	X			4%	2	4%
9	¿Los objetivos del área de crédito y cobranzas contribuyen al cumplimiento de la misión de la empresa?	X			4%	2	4%

10	¿Se han establecido indicadores para medir el desempeño de la gestión de cobranzas?	X			4%	2	4%
					11%	6	11%
IDENTIFICACION DE EVENTOS							
11	¿Se han producido cambios significativos en la economía o mercado que afecten la cobranza?	X			4%	2	4%
12	¿Existen tiempos establecidos para la aceptación o rechazo de una solicitud de crédito?		X		4%	0	0%
13	¿Existen requisitos establecidos dentro de la solicitud de crédito? ¿Cuáles serían?	X			4%	2	4%
14	¿Se aplica un procedimiento formal para suspender servicios por mora?	X			4%	2	4%
15	¿Se han implementado sistemas de información en el área de cobranzas?	X			4%	2	4%
					18%	800%	14%
ACTIVIDADES DE CONTROL							
16	¿El personal conoce las políticas de crédito, corte y cobranza para brindar información clara?	X			4%	2	4%
17	¿Se valida la instalación del servicio antes de emitir la primera factura?	X			4%	2	4%
18	¿Existe un procedimiento documentado para la emisión de facturas iniciales y periódicas?	X			4%	2	4%
19	¿Existen lineamientos definidos para autorizar descuentos, notas de crédito o convenios de pago?	X			4%	2	4%
20	¿Se verifican los documentos (contratos, proformas, instalación) antes del registro contable?	X			4%	2	4%
21	¿Cuenta la empresa con una persona encargada en la visita de clientes para sus cobros?		X		4%	0	0%

22	¿Los convenios de pago o refinanciamientos son autorizados? ¿Por quién?	X			4%	2	4%
23	¿Existe un procedimiento documentado para la atención de reclamos por facturación?	X			4%	2	4%
					29%	14	25%
COMUNICACIÓN							
24	¿Se comunica claramente a los empleados del área de crédito y cobranzas sobre las políticas y procedimientos de la gestión de cuentas por cobrar?	X			4%	2	4%
25	¿Se proporciona capacitación y apoyo adecuado a los empleados del área de cobranza?	X			4%	2	4%
26	¿Se comunican al cliente las condiciones del servicio y políticas de pago al momento del contrato?	X			4%	2	4%
					11%	6	11%
MONITOREO							
27	¿Se registra toda queja o reclamo del cliente en un sistema o bitácora?	X			4%	2	4%
28	¿Se concilian cuentas por cobrar y facturación para resolver casos de morosidad?	X			4%	2	4%
					7%	4	7%
					100%		91%

RANGO	CALIFICACIÓN	RIESGO
75% - 95%	91%	1
50% - 74%		2
15% - 49%		3

NIVEL DE RIESGO
GRADO DE ERROR

$$\frac{1}{0,05} = 20$$

Anexo 5: Matriz de antigüedad de saldos

N°	Cliente	Saldo	Rango de Días			
			0-30	31-180	181-360	360 MAS
1	Álava Zambrano Pablo Alberto	48,43		48,43		
2	Angulo Caicedo Jean Carlos	96,87		96,87		
3	Aveiga Ortiz Rosa Efigenia	75,47		75,47		
4	Aveiga Zambrano Carlos Alfredo	166,04			166,04	
5	Bajaña Figueroa Carmen de Lourdes	144,04			144,04	
6	Baquero Murillo Hermencia Mercedes	48,43		48,43		
7	Bravo Espinoza Hernán Andrés	48,43		48,43		
8	Bravo Triviño Carlos Gabriel	122,64			122,64	
9	Briones Manzano Deny Eduardo	46,00		46,00		
10	Canga Rebolledo Richard Fernando	48,43		48,43		
11	Cheme García Jorge Alfredo	75,47		75,47		
12	Cuzme Loor Evelyn Yomaira	66,02		66,02		
13	Espinoza Minaya Urbano Jacobo	37,74	37,74			
14	Figueroa Montoya Pedro Florencio	48,43		48,43		
15	Fonseca Santacruz Gustavo Adolfo	28,30	28,30			
16	García Ferrin Eduardo Josué	95,60		95,60		
17	García Zambrano Pablo Antonio	42,26		42,26		
18	Jaramillo Montesdeoca Yajaira Verónica	96,87		96,87		
19	Jiménez Preciado Marcela Alexandra	48,43		48,43		
20	Loor Bravo Luisa Lefia	169,81			169,81	
21	Loor Ramírez Kevin Alexander	274,85				274,85
22	López Cedeño Jimena Mickaela	43,40		43,40		
23	López Zamudio Servio Tulio	90,70		90,70		
24	Lucas Lucas Carlos Alfredo	47,17		47,17		
25	Masache Ajila Julio Manuel	42,26		42,26		
26	Medranda Bravo Manuel Andrés	48,43		48,43		
27	Mejía Vera Erika Belén	96,87		96,87		
28	Mera Cedeño Diomedes Paquito	96,87		96,87		
29	Mera López Edilma Inocenta	108,49		108,49		
30	Mera Solorzano María Rosalba	86,79		86,79		
31	Minchala Matute Ana María	48,43		48,43		
32	Moreira Moreira Rubén Jacobo	48,43		48,43		
33	Peña Astudillo Máximo Sergio	299,24				299,24
34	Pérez Fajardo Jenny Enith	43,40		43,40		
35	Piloso Delgado María Elena	66,02		66,02		
36	Piloso Piloso Jacinto Antonio	48,43		48,43		
37	Pita Aveiga Carlos Marcelino	60,75		60,75		
38	Plúas López Uber Juan	96,87		96,87		
39	Reyes Intriago Elizabeth Lourdes	43,40		43,40		
40	Reyes Reyes Wilson Rafael	43,40		43,40		
41	Reyes Vélez Marco Vinicio	43,40		43,40		
42	Romero Mazamba Carmen Janeth	48,43		48,43		
43	Rosado Avellan Washington Agustín	43,40		43,40		

44	Rosero Castro Myriam Alexandra	153,47			153,47
45	Sacón Ganchozo Cruz Novéis	37,74	37,74		
46	Sevillano Castillo Kleber Miguel	145,30			145,30
47	Veliz Calero Edison Jesús	48,43	48,43		
48	Verduga Delgado Cecilia Jenny	96,87	96,87		
49	Zambrano Peralta Jenny Marilú	48,43	48,43		
50	Zambrano Sabando Iván Alejandro	48,43	48,43		
51	Zambrano Vélez Roque Urbano	57,77	57,77		
Total		4.059,58	66,04	2.518,15	901,30
					574,09

Fuente: Elaboración propia