



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE SANTO DOMINGO**

Escuela de Ciencias Sociales, Económicas y Humanidades

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A LA GESTIÓN  
DE COBRANZAS DE LA EMPRESA QUITTOCORP S.A. PERÍODO 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:**

Benítez Figueroa Carolina Andrea

Rojas Mora Yuliana Mishell

**Dirección:**

Quishpe Morales Karla Elizabeth, Mg.

Santo Domingo – Ecuador

Febrero, 2026



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE SANTO DOMINGO**

Escuela de Ciencias Sociales, Económicas y Humanidades

**HOJA DE APROBACIÓN**

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN DE  
COBRANZAS DE LA EMPRESA QUITTOCORP S.A. PERÍODO 2024**

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

**Autoría:**

Benítez Figueroa Carolina Andrea

Rojas Mora Yuliana Mishell

**Aprobado por:**

Quishpe Morales Karla Elizabeth, Mg.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN  
CURRICULAR

Rodríguez Fernández Andrea Aracely, Mg.

CALIFICADORA

Ugando Peñate Mikel, PhD

CALIFICADOR

Santo Domingo – Ecuador

Febrero, 2026

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

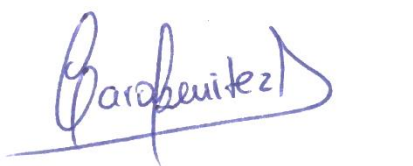
Nosotras, Benítez Figueroa Carolina Andrea, portadora de la cédula de ciudadanía 2350308744, y Rojas Mora Yuliana Mishell, portadora de la cédula de ciudadanía 1724857881, declaramos que los resultados obtenidos en la investigación que presentamos como informe final, previo a la obtención del Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaramos 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 nuestra sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Igualmente, declaramos 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.

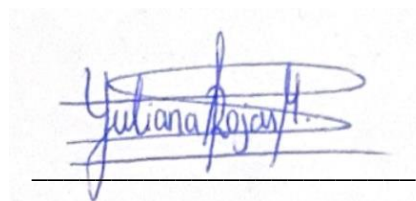
En tal razón, autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Santo Domingo, para que pueda hacer uso, con fines netamente académicos, del Trabajo de Integración Curricular, ya sea de forma impresa, digital y/o electrónica o por cualquier medio conocido o por conocerse, siendo el presente 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.



---

Benítez Figueroa Carolina Andrea

C.C. 2350308744



---

Rojas Mora Yuliana Mishell

C.C. 1724857881

# 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 APLICADO A LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA EMPRESA QUITTOCORP S.A. PERÍODO 2024, realizado por los estudiantes: añadir Benítez Figueroa Carolina Andrea con cédula de ciudadanía 2350308744 y Rojas Mora Yuliana Mishell con cédula de ciudadanía 1724857881, 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, 23/02/2026.

Atentamente,



Mg. Karla Elizabeth Quishpe Morales

Profesor Titular Auxiliar I

## RESUMEN

La investigación evalúa el sistema de control interno aplicado a los procesos de gestión de cobranzas de la empresa QuittoCorp S.A., ubicada en la ciudad de Santo Domingo, Ecuador con el propósito de determinar su eficacia en la recuperación de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez financiera. El estudio parte del análisis de las condiciones operativas de la entidad, caracterizadas por procedimientos manuales, ausencia de políticas formales, conjuntamente de debilidades en la documentación y seguimiento de la cartera vencida. Se empleó un enfoque mixto que combinó entrevistas semiestructuradas con la aplicación de un cuestionario basado en los componentes del marco COSO II a una muestra integrada por personal administrativo, comercial y clientes vinculados a operaciones de crédito. Los resultados exponen debilidades relevantes en los componentes de ambiente de control, establecimiento de objetivos, actividades de control y monitoreo, principalmente por la falta de lineamientos escritos, insuficiente segregación de funciones, controles informales y registros contables extemporáneos. Asimismo, se identificó una gestión de créditos carente de respaldo documental adecuado y una gestión de cobranza con retrasos que afectan la confiabilidad de los saldos presentados. El análisis permite concluir que la empresa requiere fortalecer su estructura organizacional y formalizar políticas de crédito y cobranza, asegurando evaluaciones homogéneas, registros oportunos y un seguimiento continuo de la cartera, para reducir riesgos operativos y financieros. Finalmente, se presentan recomendaciones de mejora orientadas a consolidar un sistema de control interno que responda de forma eficiente al ciclo de cobros y contribuya a la toma de decisiones gerenciales basadas en información confiable.

**Palabras clave:** Crédito, control de gestión, política, supervisión.

## ABSTRACT

This research evaluates the internal control system applied to the accounts receivable management processes of QuittoCorp S.A., with the purpose of determining its effectiveness in improving collection performance and its impact on the company's financial liquidity. The study examines the operational conditions of the entity, characterized by manual procedures, the absence of formal credit and collection policies, and weaknesses in documentation and monitoring of overdue accounts. A mixed-methods approach was used, combining semi-structured interviews with the application of an internal control questionnaire based on the COSO II framework, administered to administrative staff, commercial personnel, and credit-related clients. The findings reveal significant deficiencies in the components of control environment, objective setting, control activities, and monitoring, mainly due to the lack of written guidelines, insufficient segregation of duties, informal control practices, and delayed accounting records. Likewise, the credit approval process shows limited supporting documentation, while the collection process presents delays that directly affect cash flow and the reliability of reported balances. The analysis concludes that the company must strengthen its organizational structure and formalize technical credit and collection policies to ensure consistent evaluations, timely record-keeping, and continuous monitoring of receivables. These measures would reduce operational and financial risks and support managerial decision-making based on reliable information. The study presents recommendations aimed at consolidating a robust internal control system aligned with the company's revenue cycle and financial management needs.

Keywords: Credit, management audit, politics, monitoring.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Antecedentes .....	2
1.2. Planteamiento y delimitación del problema.....	3
Preguntas de investigación.....	5
Pregunta general.....	5
Preguntas específicas .....	5
Justificación .....	6
Objetivos de investigación.....	7
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos .....	7
<b>2. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....</b>	<b>8</b>
2.1. Gestión de cuentas por cobrar.....	8
Clasificación de las cuentas por cobrar comerciales.....	8
Deterioro y tratamiento contable de las cuentas incobrables.....	10
Indicadores financieros asociados a las cuentas por cobrar.....	12
2.2. Políticas institucionales aplicables a las cuentas por cobrar .....	15
Política de concesión de crédito comercial.....	15
Política de cobranza y seguimiento de cartera .....	15
2.3. Gestión integral de cobranzas .....	17
Estrategias de cobro .....	17
Riesgos crediticios asociados a las cuentas por cobrar .....	18
Recuperación de la cartera vencida.....	18
2.4. Sistema de control interno aplicado a la gestión de las cuentas por cobrar .....	19
Componentes del sistema de control interno según el modelo COSO II.....	20

Estructura organizacional de la entidad y su incidencia en el control interno de las cuentas por cobrar .....	22
<b>3. METODOLOGÍA.....</b>	<b>23</b>
3.1. Enfoque y tipo de investigación.....	23
3.2. Unidades de análisis.....	23
3.3. Técnicas e instrumentos de investigación.....	25
3.4. Técnicas de análisis de datos .....	25
<b>4. RESULTADOS .....</b>	<b>26</b>
4.1. Diagnóstico del funcionamiento operativo de los procesos en la gestión de cobranzas y su impacto .....	26
Estructura organizacional.....	26
Flujogramas de procesos vinculados a la gestión de cobranza .....	28
4.2. Evaluación de los componentes del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar .....	30
4.3. Determinación y análisis de hallazgos del sistema de control interno aplicado a la gestión de cobranzas .....	33
4.3.1. Hallazgo en el proceso de concesión de crédito .....	33
4.3.2. Hallazgo en proceso de venta .....	36
4.3.3. Hallazgo en proceso de cobro .....	39
4.3.4. Análisis financiero .....	44
5. DISCUSIÓN .....	49
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	50
6.1. Conclusiones .....	50
6.2. Recomendaciones .....	51
<b>7. RERERENCIAS .....</b>	<b>52</b>
<b>8. ANEXOS.....</b>	<b>57</b>

## INTRODUCCIÓN

El control interno en las organizaciones permite aprovechar los recursos y actúa como un mecanismo preventivo frente a riesgos de la industria y la competencia (González, 2014). Este sistema, entendido como un conjunto estructurado de principios, políticas, normas, métodos y procedimientos, se aplica a distintos procesos administrativos con el fin de que exista razonabilidad en la información financiera, se dé cumplimiento y se mejoren las actividades ejecutadas (OEA, 2014).

En este marco, Mogollón (2021) menciona que la gestión de cobranzas influye en aspectos como el incremento del capital de trabajo, la rentabilidad y la liquidez de las empresas para que puedan sostenerse en el mercado. Así mismo, alega que el éxito o fracaso de un negocio dependerá de la forma en que se recuperen las cuentas por cobrar. Por ello, esta función debe respaldarse por un sistema de control interno que culmine el proceso y determine el resultado de la cobranza.

Sin embargo, en el sector público y privado la deficiente gestión de cobranzas y el desconocimiento general del área ha generado efectos adversos que complican la toma de decisiones de gerencia (García, et al, 2019). Esta situación justifica la necesidad de fortalecer las políticas de cobranza aplicadas, especialmente en ventas a crédito, permitiendo implementar mecanismos de supervisión orientados a minimizar la cartera vencida, riesgos de fraude, errores administrativos, retrasos en la captación de los ingresos previstos, y, ofrezca seguridad aceptable de la información reflejada en los estados financieros (Mogollón, 2021).

## 1.1. Antecedentes

Diversas investigaciones han demostrado que las empresas que realizan ventas a crédito carecen de un sistema de control interno, lo que dificulta la seguimiento y recuperación total o parcial de sus cuentas por cobrar. Por tal motivo, el presente trabajo retoma y analiza aportes de investigaciones de alcance internacional, nacional y local que se encuentran alineadas con el objeto de estudio, a fin de sustentar teóricamente la problemática.

En Colombia, Rivera (2020) analizó el sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S., aplicando el modelo COSO y una metodología con enfoque mixto, empleando herramientas como encuestas, observación y análisis DOFA. Se destacan hallazgos como falencias en el control interno de las cuentas por cobrar, tales como el incumplimiento de políticas, créditos otorgados sin requisitos completos y un inadecuado seguimiento de cartera vencida.

Por su parte, Arteaga (2022) evaluó el proceso operativo de crédito y cobranza de la empresa Yamaha en Babahoyo con una metodología descriptiva cuali-cuantitativa. El estudio buscó proponer métodos para reducir la morosidad e incrementar el recaudo, para lo cual, utilizó técnicas de observación, entrevistas y encuestas a los trabajadores de la entidad. El resultado permitió identificar que el personal no había sido capacitado, lo que generó un aumento en la cartera acumulada entre 2019 y 2020.

Así mismo, Ube (2022) efectuó una investigación con enfoque mixto y diseño de campo en la Compañía House SealParts, Santo Domingo en el año 2020 para implementar la auditoría de gestión en el área, esto, aplicando técnicas de observación y herramientas como cuestionarios, flujogramas, escalas de medición e implementación del COSO I. Los resultados revelaron la falta de políticas que generaron alta cartera por cobrar, escaso flujo de efectivo y sobreendeudamiento.

## 1.2. Planteamiento y delimitación del problema

Las condiciones económicas en Latinoamérica suelen ser inestables y propensas a ser afectadas por los retos propios de la región, de ahí la necesidad de gestionar adecuadamente las cobranzas, ya que, como señala el Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (2020) citado por Calle y Pico (2024), un manejo apropiado de este tipo de activos puede reflejarse a nivel financiero.

En el sector comercial de Ecuador la gestión de cuentas por cobrar tiene impacto en el desarrollo de actividades, puesto que un control interno adecuado de estas cuentas permite mantener una liquidez razonable. Por ello, muchas empresas ajustan sus procedimientos mediante estrategias como la renegociación de plazos, el ofrecimiento de alternativas de pago y el seguimiento individualizado de los clientes para disminuir los niveles de morosidad (Quimi y Campos, 2024).

En Santo Domingo, las Pymes ofrecen productos y servicios a crédito, generan empleo y aportan al desarrollo regional; sin embargo, se ha identificado que una de las principales debilidades de estas organizaciones radica en la gestión de cobranzas, con efectos en el ciclo operativo y la rotación del capital de trabajo, además, pese a que los directivos reconocen la importancia de indicadores financieros, el uso de estos sigue siendo incipiente (Iglesias, 2020).

Un caso representativo de esta situación es el de QuittoCorp S.A., una empresa ecuatoriana legalmente constituida en el año 2019 en Santo Domingo, dedicada a la comercialización mayorista de maquinaria y equipos agropecuarios, cuya cartera de clientes se concentra en el sector agroindustrial. Durante el año 2024 presentó dificultades en el control y la recuperación de la cartera vencida a razón de que los asesores comerciales de ruta encargados de ofrecer los productos a nivel nacional manejan diferentes modalidades de

pago, entre ellas, créditos directos y acuerdos a plazo realizados con desconocimiento de las políticas internas de cobranza y sin un seguimiento posterior suficiente a las obligaciones pactadas.

El sistema de trabajo actual se apoya en procedimientos manuales, como la entrega física de recibos y el registro tardío de las operaciones en el sistema contable, lo que ha resultado insuficiente y ha generado en demoras en los pagos, aumento de la morosidad, afectación en el flujo de caja y dificultades para emitir informes financieros confiables.

En este sentido, este estudio se plantea evaluar el sistema de control interno aplicado a la gestión de cobranzas de QuittoCorp S.A., alineado con los objetivos de eficiencia operativa, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento normativo. El propósito es formular recomendaciones que mejoren la liquidez reduciendo los niveles de incobrabilidad; y se establezcan reglas y procedimientos formales en los procesos de concesión de crédito y la cobranza que realizan los asesores comerciales de ruta.

## **Preguntas de investigación**

### **Pregunta general**

¿En qué medida el sistema de control interno aplicado a los procesos de gestión de cobranzas de QuittoCorp S.A., período 2024, resulta adecuado para apoyar la recuperación de las cuentas por cobrar de la empresa?

### **Preguntas específicas**

- ¿Cómo se gestionan actualmente los procesos de gestión de cobranza dentro de la estructura organizacional?
- ¿Cuáles son los componentes clave que necesitan mayor atención para fortalecer el sistema de control interno en la administración de cuentas por cobrar?
- ¿Qué debilidades y fortalezas se identifican en el sistema de control interno aplicado a los procesos de cobro tras su evaluación?

## **Justificación**

La presente investigación se vincula con el segundo objetivo del eje económico del Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025 orientado a “Impulsar un sistema económico con reglas claras que fomente el comercio exterior, turismo, atracción de inversiones y modernización del sistema financiero nacional”, al enfocarse en optimizar la administración financiera y promover la transparencia en los procesos de cobranza (Secretaría Nacional de Planificación, 2021).

De igual forma, se alinea con el cuarto objetivo del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Santo Domingo de los Tsáchilas, “Fomentar el desarrollo económico”, al contribuir a la estabilidad financiera y el fortalecimiento del sector empresarial local mediante el perfeccionamiento de procesos principales como la gestión controlada de las cuentas por cobrar. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santo Domingo, 2024).

Además, la propuesta plantea medios estratégicos orientados a la potenciación del rendimiento institucional, con el propósito de incidir de manera positiva en la “administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad sostenible local y global”, lo que responde a las demandas del entorno y se enmarca en la línea N°15 de investigación de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, relacionada con la gestión organizacional y el desarrollo institucional. (PUCE, 2018).

En consecuencia, el estudio surge a partir de la problemática evidenciada en Quittocorp S.A., relacionada con la deficiente gestión de la cartera de cuentas por cobrar, lo cual ha afectado en su rentabilidad y liquidez, incrementando progresivamente sus cuentas incobrables y gastos operativos, pese a los intentos por recuperar el capital circulante.

## **Objetivos de investigación**

### **Objetivo general**

Evaluar el sistema de control interno aplicado a los procesos de gestión de cobranzas de la empresa QuittoCorp S.A.

### **Objetivos específicos**

- Recopilar y analizar información sobre los procesos de gestión de cobranzas con el fin de obtener una comprensión integral del funcionamiento operativo y su impacto en el control de cuentas por cobrar.
- Identificar los componentes más relevantes del sistema de control interno aplicados en los procesos de concesión de crédito, registro contable y recuperación de cartera para determinar el nivel de riesgo y de confianza asociados.
- Determinar los hallazgos derivados de la evaluación al sistema de control interno en las cuentas por cobrar para sustentar la toma de decisiones correctivas.

## **2. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. Gestión de cuentas por cobrar**

La Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 32 señala que las cuentas por cobrar son derechos contractuales que otorgan a la entidad la facultad de recibir efectivo u otros activos financieros de un tercero, y, dependiendo del sector, pueden ser generalmente originados en transacciones de venta a crédito.

Por ello, estas cuentas deben presentarse en el estado de situación financiera en el momento en que la entidad asume la calidad de parte en los términos contractuales del instrumento financiero, es decir, cuando nace el derecho exigible de cobro. En su reconocimiento inicial, la NIC 32 dispone que se midan al valor razonable, incorporando los costos de transacción directamente atribuibles, de modo que el importe registrado refleje de forma más precisa el valor económico del derecho que la empresa espera recuperar (International Accounting Standards Board, 2022).

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

Las cuentas por cobrar comerciales pueden clasificarse en función de distintos criterios, entre los que destacan el plazo de vencimiento, la documentación de respaldo, el origen de la transacción y la probabilidad de cobro, lo que permite segmentar la cartera, valorar el riesgo crediticio asociado a cada grupo y definir políticas para la constitución de provisiones o estrategias de recuperación de saldos vencidos (López, 2024).

De acuerdo con Nieves y Zambrano (2025), según su origen las cuentas por cobrar se dividen en comerciales y no comerciales. Las cuentas por cobrar de carácter comercial provienen de las actividades ordinarias de la entidad, como la venta de bienes o la prestación de servicios bajo condiciones de crédito con plazos de vencimiento generalmente entre 30 y

90 días. Por su parte, las cuentas por cobrar no comerciales se generan por operaciones ajenas al giro principal del negocio, tales como anticipos a trabajadores, préstamos otorgados a terceros o la enajenación a crédito de activos fijos.

En cuanto al respaldo documental, las cuentas por cobrar pueden clasificarse como simples o documentadas. Las cuentas por cobrar simples se caracterizan por no contar con un soporte legal distinto de la factura o nota de venta, lo que limita el respaldo jurídico frente a un proceso de cobro (Guarderas y Concha, 2023). Por el contrario, las cuentas por cobrar documentadas están respaldadas por documentos legales como letras de cambio, pagarés o contratos debidamente firmados, otorgándoles un mayor grado de exigibilidad. Arteaga (2022), destaca que en empresas donde se evalúan los procesos de crédito y cobranza mediante auditorías de gestión, la existencia de respaldo documental contribuye a mejorar los índices de recuperación y a disminuir el volumen de cartera.

En relación con su plazo de vencimiento, la NIC 1 sobre Presentación de Estados Financieros establece que los activos deben clasificarse como corrientes o no corrientes en función de su liquidez esperada, por tanto, se consideran cuentas por cobrar a corto plazo o corrientes aquellas cuyo vencimiento es igual o inferior a un año y se presentan dentro del activo corriente, por su impacto inmediato en el flujo de efectivo. En cambio, las cuentas por cobrar a largo plazo o no corrientes corresponden a derechos de cobro con vencimientos superiores a un año y se registran como activos no corrientes (International Accounting Standards Board, 2022).

En este sentido, se consideran cuentas por cobrar vigentes aquellas que aún no alcanzan su fecha de vencimiento y que no presentan un riesgo inmediato de morosidad (Díaz y Flores, 2019). Mientras que, las cuentas vencidas o morosas superan el plazo establecido y suelen subdividirse por antigüedad en 30, 60, 90 días o más, representando un riesgo.

Guarderas y Concha (2023) advierten que la acumulación de este tipo de saldos repercute en la rentabilidad cuando no existen políticas de recuperación. Finalmente, las cuentas incobrables se consideran de difícil o imposible recuperación y requieren una provisión contable conforme a la NIIF 9, estimando pérdidas esperadas incluso si el cliente aún no ha incurrido en morosidad evidente (International Accounting Standards Board, 2022).

### **Deterioro y tratamiento contable de las cuentas incobrables**

Las cuentas incobrables son aquellas cuentas por cobrar que, debido al incumplimiento reiterado del deudor, la falta de garantías, o la imposibilidad de cobro por vías legales, han perdido su valor económico para la empresa. Las principales causas por las que una cuenta se torna incobrable incluyen la insolvencia del cliente, el abandono del negocio, la defunción del deudor, la comisión de fraude o la ausencia de componentes legales para ejecutar el cobro, de modo que han sido identificados en diversas investigaciones como determinantes del deterioro del activo exigible (Arteaga, 2022; Guarderas y Concha, 2023).

Según el estudio de López (2024), en empresas ecuatorianas del sector comercial se considera una cuenta como incobrable cuando supera los 180 días sin abonos, especialmente cuando el cliente ha sido catalogado como de alto riesgo o se encuentra no localizable. Es esto por lo cual, la NIIF 9 establece que las empresas están obligadas a realizar una estimación de pérdidas crediticias esperadas desde el momento en que se origina el activo financiero, sin necesidad de que exista evidencia de morosidad, puesto que, representan una pérdida para la entidad y deben ser reconocidas como tales en los estados financieros (International Accounting Standards Board, 2022).

Ahora bien, a través del artículo 10, numeral 13 de la Ley de Régimen Tributario Interno, se consideran gastos deducibles para el cálculo del impuesto a la renta las cuentas incobrables, esto permite a las empresas constituir una provisión deducible del 1% anual

sobre los créditos concedidos y pendientes de cobro. Sin embargo, si el cálculo realizado por cualquiera de los métodos supera ese porcentaje, el exceso se considera un gasto no deducible, por lo que la provisión acumulada no debe exceder el 10% del saldo total de cartera. Además, para el castigo definitivo de una cuenta, deben cumplirse condiciones como antigüedad superior a dos años en contabilidad, sentencia judicial, declaración de insolvencia o liquidación del deudor (Asamblea Nacional del Ecuador, 2018).

Para anticipar las pérdidas asociadas a las cuentas por cobrar de difícil recuperación se utilizan métodos que permiten calcular y registrar estimaciones razonables de incobrabilidad antes de aplicar un castigo definitivo a la cartera vencida. Zapata (2017) expone dos métodos principales para realizar esta estimación 1) el método de antigüedad de saldos y 2) el método estadístico; por lo que destaca que las empresas pueden registrar la provisión mediante asientos contables específicos, diferenciando los gastos deducibles y no deducibles, y posteriormente registrar el castigo o eliminación de la cuenta cuando corresponda. En caso de que una cuenta castigada se recupere en el futuro, debe reconocerse como ingreso gravable y se deben cuantificar los intereses generados desde el vencimiento.

El método de antigüedad de saldos se fundamenta en el principio de que, a mayor tiempo de mora, mayor es el riesgo de incobrabilidad, por lo que requiere un análisis individual de cada cliente vencido, considerando variables como el monto adeudado, el plazo de vencimiento, las garantías, el historial crediticio y las gestiones previas de cobranza. Las cuentas se agrupan por rangos de días vencidos (1–30, 31–90, etc.) y se les asignan porcentajes estimados de incobrabilidad, que según las políticas presentadas pueden ir desde el 0.5% hasta el 20%.

Por su parte, el método estadístico se basa en un análisis histórico y cuantitativo, utilizando herramientas estadísticas de los años anteriores para calcular un porcentaje de

incobrabilidad que se aplica sobre el total de cuentas por cobrar del año en curso; aunque, cabe destacar que este método no considera aspectos individuales de los deudores. Para registrar dichas estimaciones Arteaga (2022) alega que predomina el uso del método indirecto, mediante la cuenta “Provisión para cuentas incobrables”, lo que permite mantener registrado el valor bruto de las cuentas por cobrar y conservar visibilidad sobre el crédito total otorgado.

No obstante, estudios como el de López (2024) determinaron que la mayoría de las pymes no cuentan con políticas formales de crédito, ni aplican evaluaciones de score crediticio para sus clientes, afectando el riesgo para la provisión de incobrables. Así mismo, Guarderas y Concha (2022), alegan que dicha falta de provisión de incobrables genera sobreestimaciones del activo circulante y subestimaciones del gasto operativo, pues en su investigación de la empresa SERIMTEC S.A., una empresa comercial en Guayaquil, concluyen que parte significativa de la cartera vencida no había sido provisionada, lo que generaba distorsión en los indicadores financieros.

### **Indicadores financieros asociados a las cuentas por cobrar**

Según la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2008), indicadores como el índice de liquidez, la rotación de cartera y el período medio de cobro son utilizados para medir la eficiencia financiera, donde, por ejemplo, un período de cobro superior a 90 días representa una señal de alerta que retrasa el ingreso de efectivo y puede obligar a la empresa a utilizar fuentes externas de financiamiento.

### 2.1.1.1. Liquidez Corriente

Díaz y Flores (2019) mencionan que la liquidez hace referencia a la capacidad de la empresa de responder a tiempo a sus compromisos a corto plazo, de modo que, el índice de liquidez corriente, que compara los activos corrientes con los pasivos corrientes, se ve influenciado por la proporción y calidad de las cuentas por cobrar, en virtud de un nivel elevado de este índice sugiere una mayor capacidad de pago inmediato, pero si las cuentas por cobrar no están adecuadamente evaluadas en cuanto a su recuperabilidad, pueden provocar una sobreestimación del activo circulante, generando decisiones equivocadas en la gestión financiera.

#### **Fórmula:**

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

### 2.1.1.2. Rotación de Cartera

El índice de rotación de cartera es utilizado para medir el tiempo que una empresa tarda en recuperar su cartera comercial, reflejando la cantidad de veces que, en promedio, la empresa convierte sus cuentas por cobrar en efectivo (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2008). Es importante destacar que, para un análisis adecuado, el cálculo de este indicador debe restringirse exclusivamente a las cuentas por cobrar comerciales a corto plazo, aquellas originadas directamente de las ventas de bienes o servicios y excluir otras cuentas como préstamos a socios, empleados u otros deudores que no forman parte de la actividad comercial principal (González y Peralta, 2024).

Una rotación alta indica que la empresa gestiona positivamente sus cobros, reduciendo riesgos de incobrabilidad y uso de recursos para cumplir con sus obligaciones, mientras que una rotación baja puede indicar problemas en la política de crédito o en la cobranza (López, 2024).

Fórmula:

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$$

#### 2.1.1.1. Período Medio de Cobranza

El período medio de cobro es un indicador que permite medir, en días, el tiempo promedio que tarda una empresa en recuperar sus cuentas por cobrar comerciales, es así que, un período de cobro más corto indica control del riesgo crediticio y mayor flujo de efectivo disponible, mientras que, un periodo más prolongado se coaliciona con fallos en la estrategia de recuperación de cartera que afectan la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2008).

Es indispensable que, para su cálculo, se consideren únicamente las cuentas por cobrar comerciales a corto plazo, dado que, incluir las de largo plazo puede llevar a una interpretación distorsionada del ciclo de conversión de efectivo y del flujo financiero real (Guarderas y Concha, 2023).

**Fórmula:**

$$\text{Período medio de cobranzas} = \frac{\text{Cuentas y Documentos por Cobrar}}{\text{Ventas}} \times 365$$

## **2.2. Políticas institucionales aplicables a las cuentas por cobrar**

### **Política de concesión de crédito comercial**

Las políticas de crédito representan el marco de criterios, procedimientos y límites mediante los cuales una organización regula la concesión de financiamiento a sus clientes, con el fin de lograr un equilibrio entre el crecimiento de las ventas y el control del riesgo asociado a la posible incobrabilidad. Tal como señala Brachfield (2009) citado por Palacios (2024), el crédito permite a los consumidores adquirir bienes o servicios sin pago inmediato, estableciendo el compromiso de cancelación futura, por lo que las políticas de crédito determinan quiénes pueden acceder al financiamiento de la empresa, bajo qué condiciones y a través de qué proceso de evaluación.

### **Política de cobranza y seguimiento de cartera**

Una política de cobranza es un conjunto de normas, procedimientos y estrategias que una organización establece para gestionar el cobro de las cuentas por cobrar, es decir, el dinero que los clientes deben por los bienes o servicios adquiridos a crédito, considerando que, aunque el crédito permite a las empresas ampliar su base de clientes y preservar la regularidad del flujo de efectivo, conlleva una exposición inherente al incumplimiento de las obligaciones de pago (Morales, 2014). Es por esto por lo que Vizcarra (2010) subraya que una política de cobranza debe incluir desde la concesión del crédito, incluyendo términos de pago, garantías exigidas, condiciones contractuales y procedimientos de recuperación.

Ahora bien, según Palacios (2024) las políticas de cobranza pueden clasificarse en restrictivas, flexibles y normales, según el nivel de exigencia y tolerancia al riesgo adoptado por la organización. Las políticas restrictivas se caracterizan por establecer plazos de pago cortos para reducir la morosidad, aunque puede deteriorar la relación comercial con el cliente

si se aplican sin considerar su historial o situación. Las políticas flexibles priorizan la conservación de plazos más amplios, tolerancia ante demoras y renegociación de condiciones; sin embargo, esta permisividad incrementa el riesgo de incobrabilidad. Finalmente, las políticas normales o racionales representan un punto de equilibrio entre ambas posturas, combinando mecanismos moderados de seguimiento con una atención personalizada al cliente.

Los elementos que conforman una política de cobranza incluyen la evaluación del cliente, la determinación de los límites de crédito, la definición de plazos y condiciones de pago, y el establecimiento de instrumentos de garantía, todos ellos interrelacionados bajo un enfoque de control del riesgo crediticio. Es así que la evaluación del cliente consiste en un análisis de la capacidad y voluntad de pago del solicitante, lo que requiere una revisión exhaustiva del historial crediticio, las referencias comerciales y bancarias e indicadores de solvencia que aporten antecedentes sobre su capacidad económica.

Una vez evaluado el perfil del cliente, se procede a establecer los límites de crédito, los cuales representan el monto máximo que la empresa está dispuesta a financiar en función del riesgo determinado. Este límite debe guardar coherencia con la capacidad de pago proyectada, además de ser aprobado y revisado periódicamente por la administración.

Otro componente son los plazos y condiciones de crédito, en los que se definen los días concedidos para el pago, según el tipo de cliente o la naturaleza de la transacción. Asimismo, pueden contemplarse descuentos por pronto pago, orientados a incentivar la cancelación anticipada y se prevé la aplicación de intereses por mora en caso de incumplimiento de los plazos pactados y los instrumentos de garantía como respaldo ante eventuales impagos como letras de cambio, contratos de garantía, avales personales y colaterales tangibles o financieros.

### **2.3. Gestión integral de cobranzas**

La gestión de cobranza consiste en acciones que buscan recuperar los créditos otorgados a clientes que no han incurrido en mora; como lo menciona Robles (2012), citado por Díaz y Flores (2019), cuando dichas acciones son realizadas de manera pertinente, permiten la transformación de cuentas por cobrar en dinero en efectivo conservando una buena relación con los clientes, de modo que impulse su interés y disposición para futuras negociaciones.

Por su parte, Mogollón (2021) destaca que la gestión de cobranzas contribuye al incremento de capital de trabajo, aunque, para ello, resulta imprescindible que exista agilidad en los procesos de cobro, partiendo del principio de que una venta a crédito solo se concreta cuando el pago efectivamente ingresa a la caja, lo cual implica realizar los avisos previos al vencimiento de la deuda, tomar acciones directas antes del incumplimiento o el retraso de pagos, tratar adecuadamente las respuestas negativas y, en ciertos casos, recurrir a procesos legales.

#### **Estrategias de cobro**

En base a lo desarrollado por Martínez, Collazos y Castro (2022) las estrategias de cobranza facilitan la recuperación de los créditos pendientes, a través de un seguimiento constante de las cuentas por cobrar que posee la empresa, la capacitación del personal encargado del manejo y la organización de los plazos y condiciones de pago.

### **Riesgos crediticios asociados a las cuentas por cobrar**

Castillo y Pérez (2008) manifiestan que el riesgo crediticio es considerado como uno de los principales riesgos financieros a los que una entidad se puede enfrentar, y se presenta cuando las contrapartes, es decir, los deudores, están imposibilitados o poco dispuestos a cumplir con sus obligaciones contractuales. Esto ocasiona un costo adicional para la empresa, considerando que implica una pérdida de los flujos de efectivo esperados; además, también puede contemplar otros riesgos relacionados como el riesgo de mercado y el riesgo de insolvencia, los cuales pueden desencadenar problemas de alta gravedad o afectaciones financieras.

Por lo expuesto anteriormente, es importante de cuantificar con precisión el nivel de exposición al riesgo crediticio y aprovechar la diversificación entre distintos clientes e instrumentos financieros para mitigar su impacto, de modo que, se abarque un enfoque cuantitativo, que mida la probabilidad y magnitud de posibles pérdidas, y un enfoque cualitativo que evalúe la credibilidad y capacidad de pago de cada contraparte.

### **Recuperación de la cartera vencida**

Peñarrieta (2021) manifiesta que una cartera se considera vencida cuando los pagos no se efectúan en un plazo máximo de 90 días posteriores de la fecha de vencimiento, ya sea en su totalidad o en cuotas impagas; sin embargo, el retraso puede comenzar a partir de los 30 días, aunque la clasificación formal se da al cumplirse el plazo de 90 días. Arroba y Borja (2021) mencionan que muchas organizaciones tienden a normalizar el incumplimiento de pagos, limitándose a establecer metas de recuperación mensual sin considerar las pérdidas potenciales que genera una cartera sin recuperar.

## 2.4. Sistema de control interno aplicado a la gestión de las cuentas por cobrar

El control interno es definido por Zapata (2017) como un proceso continuo implementado por todo el personal de una organización, en todos sus niveles, con el objetivo de identificar eventos potenciales, gestionar riesgos, y brindar una seguridad razonable sobre el cumplimiento de los objetivos estratégicos, operativos, financieros y de cumplimiento legal. Entre sus objetivos principales se encuentra el proteger los activos de la empresa, garantizar la obtención de información razonable, establecer normas y procedimientos internos y cumplir la normativa vigente de manera tanto interna como externa.

Así mismo, menciona que, las cuentas por cobrar son uno de los activos más expuestos al riesgo de pérdida o fraude, por lo cual requieren controles que, aplicados a las cuentas por cobrar, comprendan el conjunto de políticas, procedimientos y medidas de administración del crédito otorgado a clientes, la recuperación de los valores adeudados y la integridad de la información contable relacionada; para lo cual se requiere lo siguiente:

1. Evaluación previa del cliente: Antes de conceder crédito debe verificarse la capacidad de pago, el comportamiento histórico de cumplimiento, y si es posible, consultar referencias comerciales y datos financieros. Además, recomienda aplicar límites de crédito personalizados, que deben ser aprobados por el área financiera o la gerencia general.
2. Políticas formales de crédito y cobranza: Se debe definir y documentar las condiciones de venta a crédito, incluyendo plazos de pago, tasas de interés y garantías exigidas; así como los procedimientos para la autorización del crédito, la segmentación de los clientes según su nivel de riesgo, y las condiciones de cobro, incluyendo las acciones a ejecutar en caso de mora.

3. Separación de funciones: Es un principio que debe seguirse para definir funciones entre las áreas involucradas en el proceso crediticio, para el caso, el área de ventas, encargada de negociar la operación comercial; el área de crédito, responsable de evaluar y autorizar el otorgamiento del crédito; y el área de cobranzas, que tiene a su cargo la gestión del recaudo de los pagos.
4. Registro oportuno y documentación soporte: Se debe basar en documentación válida como facturas, guías de remisión, contratos o pedidos firmados utilizando sistemas contables informatizados que permitan hacer seguimiento al estado de cada cuenta vigente, vencida, cobrada, provisionada, o castigada, y mantener actualizada la base de datos de clientes.
5. Supervisión y control del vencimiento: Se sugiere implementar mecanismos como el análisis de antigüedad de saldos, para clasificar la cartera en función del número de días vencidos para detectar cuentas en riesgo, establecer provisiones contables razonables, tomar decisiones correctivas, como reestructuración de deuda o suspensión del crédito.
6. Castigo y recuperación de cuentas incobrables: Cuando una cuenta se ha vuelto incobrable, debe aplicarse un castigo contable, previa constitución de la provisión correspondiente, aunque, si posteriormente se recupera el valor, este debe registrarse como un ingreso extraordinario en la contabilidad.

### **Componentes del sistema de control interno según el modelo COSO II**

El COSO II amplía el enfoque habitual del control interno al incorporar la gestión de riesgos en la administración organizacional, por esto, Gómez, et al. (2021) mencionan los 8 componentes esenciales de este enfoque: ambiente de control, establecimiento de objetivos,

identificación de eventos, evaluación de riesgos, respuesta a los riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión, los cuales permiten a las empresas identificar, evaluar y responder a eventos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos. A continuación, se detallan los componentes del COSO II:

- Ambiente interno: Engloba los valores éticos, la integridad y la cultura organizacional, donde actúa como dirección para la asignación de autoridad y responsabilidades, organizando y desarrollando profesionalmente a sus colaboradores.
- Establecimiento de objetivos: Abarca las normas, procesos y estructuras que establece los lineamientos para ejecutar el proceso de control interno dentro de la empresa.
- Identificación de eventos: Consiste en el reconocimiento de eventos o situaciones que pueden incidir negativamente en el cumplimiento de los objetivos.
- Evaluación de riesgos: Abarca la evaluación de riesgos originados por factores internos y externos de posible ocurrencia.
- Respuesta al riesgo: Implica el comportamiento de la dirección ante los riesgos identificados, el cual puede generar alguna acción para evitarlos, reducirlos, compartirlos o aceptarlos.
- Actividades de control: Son las políticas y procedimientos establecidos por la dirección para gestionar y que son determinadas en función a todos los niveles y sus respectivas asignaciones laborales.
- Información y comunicación: Abarca la recopilación y transmisión oportuna y pertinente tanto de información interna como externa, siendo apoyo en la gestión de riesgos y decisiones de la empresa.

- Supervisión: Involucra mecanismos de evaluación y retroalimentación periódica de parte de la administración sobre los sistemas de control existentes, para medir el nivel de desempeño del control interno e identificar aquellos que están siendo aplicados acorde a lo planificado.

### **Estructura organizacional de la entidad y su incidencia en el control interno de las cuentas por cobrar**

La estructura organizacional surge como una respuesta a la necesidad de coordinar esfuerzos para alcanzar objetivos comunes, planteamiento que, según Porto y Angarita (2017), se remonta a los primeros grupos humanos en la prehistoria. En aquel entonces, la división de tareas durante actividades como la caza permitía a los individuos superar sus limitaciones físicas y mentales, ordenar el trabajo conjunto y obtener mejores resultados.

Esta concepción básica de organización, donde dos o más personas colaboran con un propósito, es la base sobre la cual se construyeron las estructuras organizacionales modernas en donde las empresas buscan integrarse con otras unidades o negocios para aprovechar recursos y enfrentar de mejor manera los desafíos del mercado.

Para gestionar cobros se requiere de una estructura donde las funciones estén delimitadas y asignadas a personal especializado, puesto que, como señala Jaramillo (2023), la dispersión de las tareas de cobro entre diferentes áreas administrativas desorganiza el control de la cartera, por lo que la existencia de una línea de mando bien definida facilita la supervisión y toma de decisiones dentro del proceso de cobranza.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Enfoque y tipo de investigación**

Esta investigación tiene un enfoque mixto que combina métodos cuantitativos y cualitativos para alcanzar una comprensión más amplia y profunda de la problemática estudiada. Según Hernández y Mendoza (2018), esta ruta implica la recolección y análisis de datos, integrándolos para generar meta inferencias, que permiten captar la dimensión objetiva y subjetiva del objeto en estudio.

Asimismo, es descriptiva, que, según Guevara, Verdesoto y Castro (2020), se caracteriza con precisión las particularidades de una población, sin alterar sus variables, buscando registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual de los hechos. En concordancia, el estudio adopta un corte transversal de diseño no experimental que, para Rodríguez & Mendivelso (2018) se refiere a la observación de los hechos o la población de un momento determinado, con fines descriptivos y analíticos, y, al ser no experimental, la observación del comportamiento del objeto de estudio se da en su estado natural, sin manipular o alterar las condiciones existentes.

#### **3.2. Unidades de análisis**

Para analizar de mejor manera el control interno en la gestión de cuentas por cobrar de Quittocorp S.A., se definieron unidades de análisis basadas en los componentes del COSO II abarcando cada etapa del proceso. Para dichas unidades se destaca aspectos como la segregación de funciones, los objetivos del área de cobranzas, las políticas y procedimientos aplicados, así como la evaluación y autorización de crédito, el registro contable y el control de riesgos asociados con el nivel de morosidad de los clientes de la empresa.

Se evaluará el flujo de los procesos de cuentas por cobrar, verificando la eficiencia de los canales formales e informales utilizados para la gestión de crédito y cobranza. Además, se verificará la supervisión y el control mediante la revisión de reportes, conciliaciones e historiales de clientes, permitiendo determinar el nivel de monitoreo y retroalimentación existente en el proceso.

Cada unidad se sustenta en fuentes de información y en técnicas de recolección de datos que permiten una comprensión coherente del proceso actual, entre ellas organigramas, manuales internos, solicitudes de crédito, facturas, archivos contables, así como información obtenida mediante entrevistas, cuestionarios y observación directa al personal responsable, para lo que se ha determinado una muestra total de 20 individuos, de los cuales 5 son internos y conforman el departamento administrativo y contable, siendo quienes participan directamente en la gestión de créditos, registro y cobranzas, y, 15 clientes vinculados al proceso.

**Tabla 1**

*Muestra*

<b>Individuo</b>	<b>Tipo</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente	Interno	1
Jefe comercial	Interno	1
Asistente contable	Interno	1
Asesor comercial	Interno	2
Clientes que compran a crédito	Externo	15
<b>Total muestra</b>		<b>20</b>

*Nota:* “Interno” corresponde a personal de la empresa (gerente, jefe de comercialización, asistente contable y asesores comerciales); “Externo” corresponde a clientes a los que se les asignó crédito o mantienen cartera con saldos vencidos.

### **3.3. Técnicas e instrumentos de investigación**

La técnica corresponde a la entrevista semiestructurada, misma que facilita la recolección de datos a través de la interacción directa con los actores sociales involucrados. Babativa, et al (2024), expresan que es útil para comprender la similitud de ciertos conceptos dentro de una comunidad, mostrando el impacto desde lo individual hasta lo colectivo.

De manera complementaria, el instrumento de investigación será un cuestionario de control interno, que según Medina y Rojas (2023) resulta eficaz cuando incorpora preguntas específicas y lógicas que minimizan los sesgos y permiten obtener respuestas útiles para el análisis. Dicha técnica e instrumento se aplicarán al gerente general, jefe comercial, asesores comerciales y asistente contable.

### **3.4. Técnicas de análisis de datos**

En el presente estudio se aplicarán técnicas de análisis cuantitativo y cualitativo, en correspondencia con la naturaleza mixta de los datos recolectados, lo que permitirá examinar el nivel de implementación del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa QuittoCorp S.A., a partir de las percepciones del personal e información obtenida mediante las técnicas e instrumentos aplicados.

Se complementará con la recolección de datos mediante observación directa y revisión documental, facilitando un análisis más integral y profundo de los procesos y controles vigentes. De igual forma, se aplicará físicamente los cuestionarios permitiendo una interacción más directa con el personal involucrado y facilitando aclaraciones inmediatas si se requiere a la hora de compilar la información. Una vez recopiladas todas las respuestas, estas serán ingresadas en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, para realizar la tabulación y representación gráfica correspondiente, aprovechando sus funcionalidades para organizar e

interpretar la información de forma clara y precisa. En cuanto a las preguntas de carácter abierto, se empleará una técnica de análisis cualitativo orientada a identificar patrones, categorías y temas recurrentes en las opiniones del personal respecto a los aspectos críticos del sistema de control interno.

#### 4. RESULTADOS

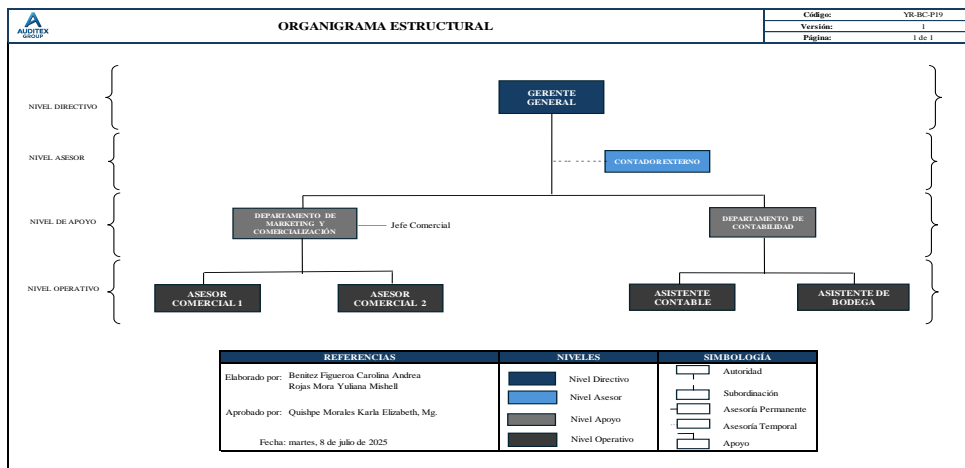
##### 4.1. Diagnóstico del funcionamiento operativo de los procesos en la gestión de cobranzas y su impacto

###### Estructura organizacional

La empresa objeto de estudio no dispone de un organigrama oficial documentado, por lo que, para fines de la presente investigación se elaboró un organigrama referencial que permita visualizar la estructura interna y la distribución funcional de los cargos.

**Figura 1**

*Organigrama estructural de la organización en 2024*



*Nota:* El diagrama representa la distribución de roles y responsabilidades dentro de la empresa, destacando la línea de autoridad y los flujos de comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos.

El organigrama de la Figura 1 fue construido con base en la información proporcionada por los directivos y el personal entrevistado, y tiene como propósito facilitar la comprensión de los procesos, las líneas de autoridad y los canales de comunicación existentes dentro de la organización.

En el Nivel Directivo, la figura de la Gerencia General ocupa la máxima posición jerárquica, siendo responsable de la toma de decisiones y del control general de la operación de la empresa, lo que implica la supervisión de todos los procesos y áreas dentro de la organización para direccionar los objetivos establecidos y el correcto manejo de los presupuestos y recursos asignados.

En el Nivel Asesor, se encuentra el Contador Externo, cuya función principal es brindar asesoramiento especializado en materia financiera y contable, y, aunque su relación con la estructura organizativa no es directa, se coordina con el área interna de contabilidad para la adopción que los registros, cierres, estados financieros y obligaciones tributarias se ejecuten conforme a la normativa aplicable, emitiendo informes y recomendaciones a la Gerencia.

El Nivel de Apoyo lo integran el Departamento de Marketing y Comercialización dirigido por el Jefe Comercial, que planifica y ejecuta la estrategia de ventas, administra la marca, diseña campañas, promociones y define precios, y, el Departamento de Contabilidad que tiene a su cargo la gestión financiera de la empresa, lo cual se genera a partir de que en este se encuentran los responsables de llevar los registros contables, el control de cuentas por cobrar y por pagar, conciliaciones bancarias, determinación de costos, elaboración de reportes de gestión; además, custodia los soportes documentales y atiende los requerimientos del contador externo.

En el Nivel Operativo, convergen los cargos de ejecución, es decir, los Asesores Comerciales, quienes interactúan directamente con los clientes y son responsables de realizar la prospección, negociación y cierre de ventas, gestionar la cartera y el seguimiento posventa, además de reportar visitas y contribuir activamente al logro de las metas comerciales establecidas por la empresa. Por su parte, el Asistente Contable, registra comprobantes, mantiene archivos, concilia auxiliares con el mayor, prepara anexos y apoya cierres mensuales bajo lineamientos del Contador Externo, y, finalmente, el Asistente de Bodega que tiene la responsabilidad de administrar inventarios mediante recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y despachos, ejecuta conteos cíclicos, vigila la rotación y coordina con el departamento comercial para cumplir entregas.

### **Flujogramas de procesos vinculados a la gestión de cobranza**

Como parte del análisis del funcionamiento de QuittoCorp S.A., se presenta una descripción de los tres procesos que integran el ciclo de ingresos 1) gestión de crédito, 2) gestión de ventas y 3) gestión de cobranza. Cabe señalar que la empresa no contaba con flujogramas de procesos establecidos; por ello, fue necesario reconstruir cada etapa a partir de las entrevistas al personal involucrado y de la revisión de la documentación disponible. Con base en esta información, se elaboraron los flujogramas que se incluyen en los Anexos 7-3, los cuales permiten visualizar de manera ordenada las actividades, decisiones y responsables de cada proceso.

El proceso de gestión de crédito inicia con la labor del asesor comercial, quien planifica la ruta de visitas a clientes actuales y potenciales, presenta el portafolio de productos y explicar las condiciones de venta como garantías, plazos, políticas de cambio, etc. Una vez que el cliente manifiesta su interés en adquirir productos a crédito, se procede a

la recopilación de la documentación requerida, como copia de cédula, RUC y referencias comerciales, la cual es remitida al jefe de comercialización para su análisis.

Este último evalúa el riesgo crediticio en función del monto solicitado y de la capacidad de pago del cliente, emitiendo la aprobación o el rechazo de la solicitud. Dicho procedimiento se muestra de forma detallada en el Flujograma N.º 1 (ver Anexo 6), donde se describen las actividades, decisiones y puntos de validación que deben cumplirse antes de conceder un crédito.

El proceso de gestión de ventas se comienza una vez otorgado el crédito y supone la intervención directa con el cliente y la atención de su pedido, donde, el asesor deberá atender a las dudas, registrar los detalles de la orden y gestionar las solicitudes de cotización, las cuales se gestionan habitualmente mediante WhatsApp. Posteriormente, se notifica al asistente de bodega para verificar la disponibilidad de inventario y, en base a ello, el asistente contable elabora la cotización que es enviada al cliente para su aprobación. Tras la confirmación, se prepara el despacho, se emiten la factura, la guía de remisión, y se notifica la salida del pedido. Este procedimiento se encuentra representado en el Flujograma N.º 2 (ver Anexo 7).

La gestión de cobranza es el proceso que busca la recuperación de los recursos derivados de las ventas a crédito. La gestión de cobranza constituye el proceso orientado a la recuperación efectiva de los recursos derivados de las ventas a crédito. En esta fase, el asistente contable genera un reporte de cuentas por cobrar segmentado por ruta, el cual se entrega a los asesores comerciales para la realización de visitas y llamadas de cobro. Los pagos pueden recibirse en efectivo, mediante transferencia bancaria o a través de cheques, y cada transacción se respalda con el correspondiente recibo de cobro, que sirve como soporte para su posterior registro en el sistema contable.

Sin embargo, la empresa no dispone de políticas de cobranza que definan los períodos de las gestiones de los asesores comerciales ni los plazos máximos para el registro contable de los cobros, lo que ocasiona atrasos de hasta varios meses en la contabilización de los pagos, constituyendo una debilidad relevante del proceso, considerando que, cuando el cliente no cancela al momento de la visita, se generan tiempos adicionales de hasta tres semanas para retomar la gestión.

Adicional a ello, los comprobantes de pago deben remitirse al departamento de contabilidad para su verificación y registro para que se actualicen las cuentas por cobrar en el sistema. Todo este procedimiento se encuentra representado en el Flujograma N.º 3 (ver Anexo 8), donde se detalla la secuencia de validaciones y controles internos asociados a cada medio de pago, así como la custodia de cheques posfechados y la atención de clientes en condición de morosidad.

#### **4.2. Evaluación de los componentes del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar**

A continuación, se presenta una síntesis del diagnóstico del sistema de control interno de QuittoCorp S.A. tomando como referencia los seis componentes del marco COSO: Ambiente de Control, Establecimiento de Objetivos, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Monitoreo.

**Tabla 2**

*Resultados ponderados de la aplicación del instrumento*

<b>Componente</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>
Ambiente de Control	46% Alto
Establecimiento de Objetivos	19% Alto
Evaluación del Riesgo	55% Moderado
Actividades de control	43% Alto
Información y comunicación	66% Moderado
Monitoreo	35% Alto

*Nota:* Los porcentajes corresponden al promedio obtenido por componente del sistema de control interno; los niveles de riesgo alto-moderado se asignan según los criterios del instrumento utilizado para la valoración.

Los valores de la Tabla 2 se muestran como promedios porcentuales obtenidos del instrumento aplicado a la muestra (N=20) y se acompañan de un nivel de riesgo alto o moderado que fue determinado conforme a los criterios de clasificación del propio instrumento, lo que permite visualizar de forma inmediata, en qué componentes la empresa exhibe mayor exposición y dónde existen capacidades relativamente mejor posicionadas.

El cuestionario COSO II se aplicó a los actores directamente involucrados en el ciclo de crédito y cobranza de la empresa, es decir, el jefe comercial, dos Asesores Comerciales y el Asistente Contable. La selección respondió a la búsqueda de la percepción de quienes realizan los procesos de concesión de crédito, registro contable y recuperación de cartera. Cada participante respondió el instrumento y dejó observaciones cualitativas que permiten interpretar las puntuaciones y contrastarlas entre funciones.

El ambiente de control presenta un riesgo alto del 46% debido a que no existen capacitaciones sobre crédito y cobranzas, no hay un código de ética institucional, sino que

este se aplica por criterio personal, no hay estructura organizacional difundida y varias funciones se ejecutan sin separación de funciones ni documentación legalizada con los responsables, lo que incrementa el riesgo de errores y actuaciones discrecionales. Esto se refleja, en primer término, en lo señalado por el asistente contable, el jefe y los asesores comerciales, quienes afirman una ausencia de capacitación, debilidad en la estructura organizacional, carencia de lineamientos escritos; en segundo término, el gerente, el jefe comercial y el asistente contable describen una promoción ética esporádica, falencias en los procedimientos y registros para respaldar decisiones, además de carencias en inducción y capacitación de los empleados con una socialización verbal de instrucciones.

El establecimiento de objetivos muestra un nivel de riesgo alto del 19%, en razón de que la empresa no dispone de metas formales de recuperación de cartera, ni de indicadores periódicos que permitan medir el cumplimiento de los tiempos y montos de cobro, y la relación de estos objetivos con la política de crédito es débil. Las respuestas con calificación baja del asistente contable, del jefe o responsable comercial y del personal de cobranzas coinciden en que no existen objetivos cuantificados para los asesores comerciales, que la evaluación de resultados es esporádica y que el seguimiento de la cartera vencida se realiza de forma informal. A su vez, en las respuestas con calificación media, el gerente, el jefe comercial y el asistente contable señalan que los objetivos se comentan en reuniones o se ajustan caso por caso según el cliente, pero sin documentación consistente ni revisión previa.

En el componente de Evaluación del riesgo presenta un nivel de riesgo moderado del 55%, permitiendo constatar que la empresa cuenta con procesos básicos para identificar riesgos relacionadas con la concesión de créditos y la recuperación de cartera, sin embargo, se detecta la ausencia de revisiones sistemáticas y actualizaciones periódicas de los perfiles de los clientes, la falta de conciliaciones entre las áreas contables y comercial limitan la

detección temprana de posibles incumplimientos en cobros a clientes a aumentando la cartera vencida. Esto en base a los cuestionarios aplicados al personal, donde el jefe comercial y asistente contable coinciden en que la identificación de riesgos se realiza solo cuando surgen inconvenientes de cobro, registros formales ni matrices de riesgo actualizadas.

El componente de actividades de control refleja un riesgo alto del 43% determinado principalmente por las respuestas del gerente y el jefe comercial, quienes indican que la empresa no cuenta con políticas ni procesos definidos para la aprobación de créditos, registro contable y para el inicio de gestión de cobro. Además, destacaron que las decisiones se toman principalmente de manera verbal.

En cuanto a Información y comunicación, el nivel de riesgo es moderado con un 66%. Si bien existe comunicación constante entre las áreas, esta se desarrolla por medios informales y sin respaldo documental, dificultando un control y seguimiento de las cuentas por cobrar. Finalmente, acorde a las respuestas del gerente, asesor y jefe comercial, se define un riesgo alto del 35% para el componente “Monitoreo”, al no ejecutarse revisiones internas ni evaluaciones periódicas de los procedimientos con limitadas verificaciones esporádicas al cierre del ejercicio contable.

### **4.3. Determinación y análisis de hallazgos del sistema de control interno aplicado a la gestión de cobranzas**

#### **4.3.1. Hallazgo en el proceso de concesión de crédito**

Con la finalidad de evaluar la rigurosidad aplicada en el proceso de concesión de crédito, se efectuó una revisión documental de los expedientes de clientes gestionados por el área comercial y contable de QuittoCorp S.A. A través de este análisis se identificó el grado de cumplimiento de los requisitos formales establecidos por la empresa como condición

previa para el financiamiento, constituyéndose como un elemento clave para valorar la solidez del control interno en la etapa del proceso de crédito.

**Tabla 3**

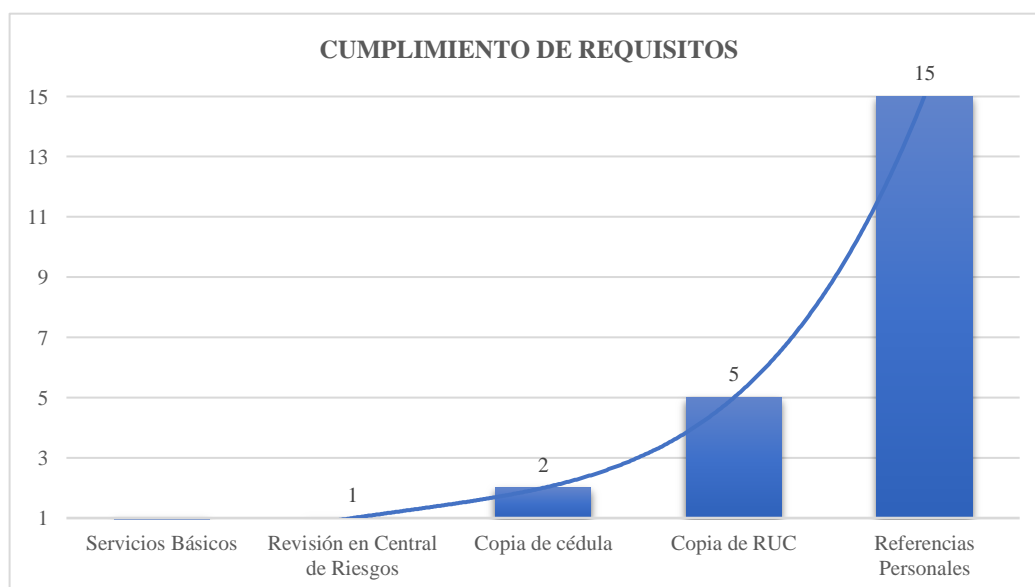
*Clientes que cumplen con los requisitos formales previos al crédito*

Tipo de requisito	Cumplen
Servicios Básicos	0
Revisión en Central de Riesgos	1
Copia de cédula	2
Copia de RUC	5
Referencias Personales	15

*Nota:* Hallazgo en proceso de concesión de crédito

**Figura 2**

*Cumplimiento de requisitos formales para la concesión de crédito*



*Nota:* Hallazgo en proceso de crédito

Al realizar el análisis de la información obtenida en el levantamiento de datos en el área comercial y contable de QuittoCorp S.A. cuyos resultados se muestran en la tabla 3 y de forma gráfica en la figura 2, fueron notorias las brechas existentes en el cumplimiento de los requisitos formales exigidos en el proceso de concesión de financiamiento, ya que de los 15 expedientes revisados, únicamente cinco incluyeron copia de RUC, dos presentaron copia de cédula, uno contó con verificación en la central de riesgos y ninguno adjuntó comprobantes de servicios básicos, en este caso, siendo solo el requisito de referencias personales presentado por todos los clientes de la muestra establecida.

La ausencia de documentación soporte, en particular, comprobantes de servicios básicos y la verificación en la central de riesgos, genera un déficit relevante en el sistema de control interno, por efecto de que se reduce la disponibilidad de obtener indicio o registros suficientes para corroborar la veracidad de la información proporcionada por los clientes solicitantes, incrementando la probabilidad de conceder financiamiento sin un respaldo.

En consecuencia, se constata que la empresa mantiene un archivo documental incompleto y alejado de criterios técnicos, lo que conlleva a que la aprobación de créditos dependa en mayor medida de juicios individuales del personal que de una evaluación formal, integral y debidamente sustentada de los niveles de riesgo.

Considerando los resultados obtenidos, se recomienda implementar cambios en el proceso de concesión de crédito donde se incluya procedimientos para evaluar con precisión la capacidad de pago de cada cliente antes de otorgar financiamiento, para ello, se propone crear una matriz de evaluación de crédito que asigne puntajes a cada requisito (copia de cédula o RUC, servicios básicos, referencias comerciales, revisión en central de riesgos, antigüedad como cliente, historial de pago, etc.). En función del puntaje alcanzado global se

definirá si el cliente es sujeto de crédito, el monto máximo y el plazo permitido que le correspondería.

Esta propuesta se encuentra plasmada en el flujograma rediseñado presentado en el Anexo 18, donde se observa la incorporación y reorganización de diversos procedimientos dentro de la gestión de créditos que representan mayor control y seguimiento en la aprobación de créditos. Dicho flujograma complementa la matriz sugerida para que el financiamiento sea más oportuno. Para ello, la matriz deberá ser usada obligatoriamente antes de aprobar cualquier crédito y quedar archivada en el expediente del cliente.

#### **4.3.2. Hallazgo en proceso de venta**

En el marco de la revisión del proceso de ventas, se examinó el uso de mecanismos de control vinculados a la asignación de condiciones de crédito dentro del sistema contable de QuittoCorp S.A. Esta evaluación se orientó a determinar si, previo a la facturación, la empresa establece límites claros de monto y plazo por cliente, como medida preventiva para regular la exposición financiera derivada de las ventas a crédito.

**Tabla 4**

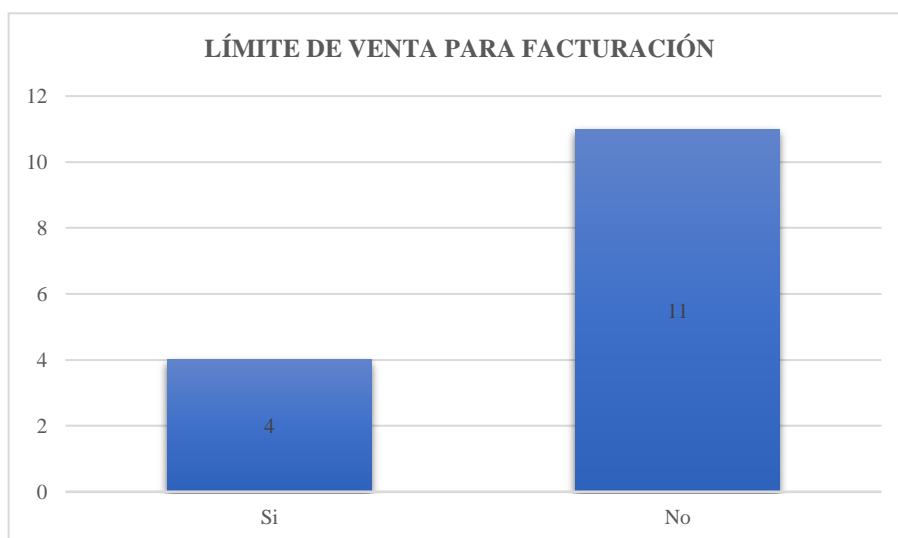
*Clientes con límites de monto y plazo específicos al emitir facturas*

<b>Límite de venta a crédito</b>	<b>Cumplen</b>
Si	4
No	11

*Nota:* Hallazgo en proceso de venta

**Figura 3**

*Aplicación de límites de monto y plazo en la emisión de facturas*



*Nota:* Hallazgo en proceso de venta

La Tabla 4 y Figura 3 provienen del análisis de la parametrización de los límites de venta a crédito en el sistema contable de QuittoCorp S.A., en donde se identificó que, de los 15 clientes revisados en los que constan tanto personas naturales y jurídicas, únicamente 4 registran un límite de venta a crédito, mientras que 11 no cuentan con ninguna restricción referente al monto máximo ni plazo autorizados en el sistema contable.

La falta de políticas sobre los límites de crédito refleja que las ventas por financiamiento se autorizan por los asesores comerciales a los clientes por cualquier valor sin restricciones automáticas ni alertas, lo que incrementa la probabilidad de sobreendeudamiento e incobrabilidad y dificulta la gestión preventiva de la cartera, pues la evaluación del riesgo se sustenta principalmente en criterios subjetivos del asesor comercial y no en políticas institucionales formales, homogéneas y debidamente documentadas.

En el proceso de venta se recomienda configurar en el sistema contable los límites para cada cliente, estableciendo alertas o bloqueos de emisión a facturas que superen dicho límite. Además, previo a la emisión de una nueva factura a crédito, el asesor comercial debe consultar en el sistema la situación de cartera del cliente (saldos vencidos y por vencer). Si el cliente presenta saldos vencidos que superen los límites definidos, la venta a crédito no deberá ser autorizada hasta regularizar su situación para evitar que clientes con saldos pendientes incrementen su nivel de deuda.

Por otro lado, se sugiere formalizar un flujo de venta que incluya tres documentos: 1) la cotización con el detalle inicial de productos, cantidades y condiciones, 2) la prefactura como documento previo que se genera una vez aprobado el crédito y confirmada la disponibilidad de inventario y 3) la factura como documento final que se emite solo después de verificar que se respetan los límites de crédito, las condiciones pactadas y los plazos autorizados a través de cuotas claras con monto y fecha para cada crédito aprobado. Estas cuotas deben constar en la factura y registrarse en el sistema para poder controlar cumplimientos y atrasos, eliminando los abonos desordenados y sin periodicidad que actualmente dificultan el seguimiento de la cartera.

El planteamiento mencionado se integra en el Anexo 19, donde se presenta el flujograma de la gestión de ventas modificado para incorporar de forma explícita los puntos de control descritas en la propuesta. En este, se muestra como los controles deben ser ejecutados en el proceso operativo de la gestión de ventas, asegurando que ninguna factura supere los límites establecidos y que solo se aprueben las ventas cuando las cuotas y condiciones pactadas hayan sido validadas previamente, contribuyendo al control de esta gestión.

### 4.3.3. Hallazgo en proceso de cobro

Como parte de la evaluación del proceso de cobro, se efectuó un análisis histórico de las cuentas por cobrar correspondientes a los períodos 2022, 2023 y 2024. Esta revisión permitió examinar la evolución de la cartera vencida según su antigüedad, así como identificar patrones de comportamiento que inciden en la calidad de los activos financieros de QuittoCorp S.A.

**Tabla 5**

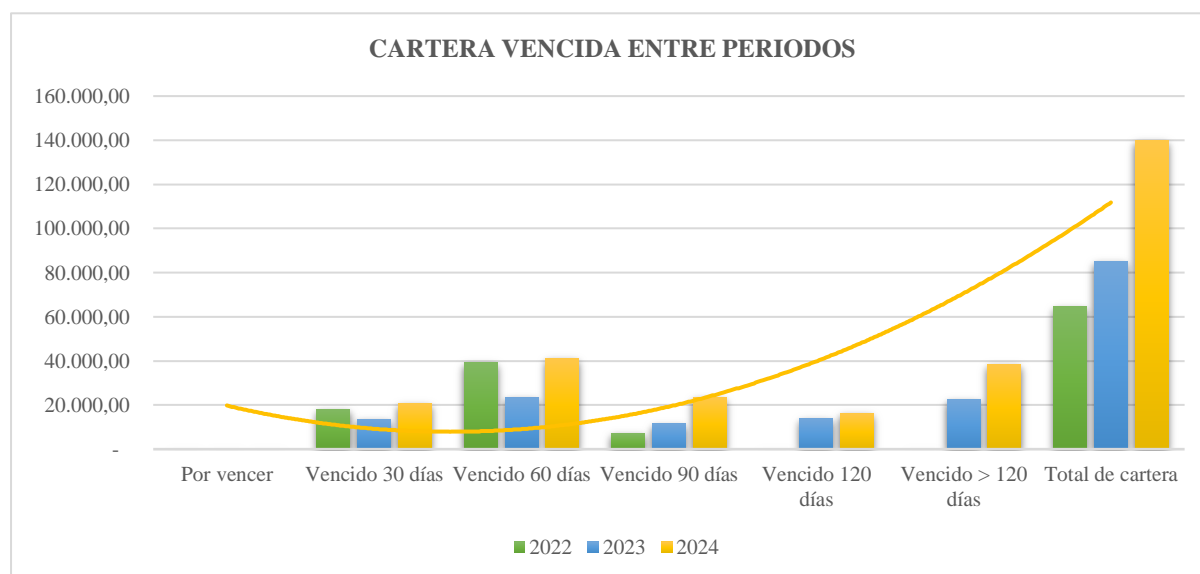
*Histórico de la cartera vencida entre los períodos 2022-2024*

<b>Período</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Por vencer	-	-	-
Vencido 30 días	18,157.20	13,642.93	20,850.46
Vencido 60 días	39,227.03	23,320.95	40,935.20
Vencido 90 días	7,202.73	11,557.38	23,599.52
Vencido 120 días	-	13,865.63	16,073.74
Vencido > 120 días	-	22,576.40	38,373.23
<b>Total de cartera</b>	<b>64,586.96</b>	<b>84,963.29</b>	<b>139,832.15</b>

*Nota:* Hallazgo en proceso de cobro

#### Figura 4

*Distribución de la cartera vencida por rangos de antigüedad entre 2022, 2023 y 2024*



*Nota:* Hallazgo en proceso de cobro

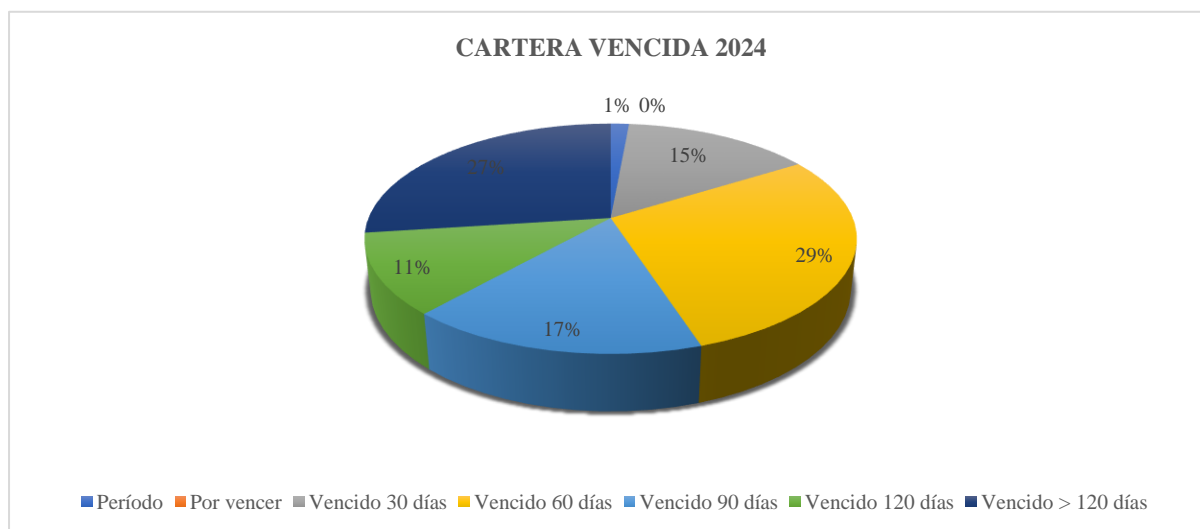
El histórico de la cartera vencida correspondiente a los períodos 2022-2024 reflejado en la tabla 5 y el comportamiento de saldos representado gráficamente en la figura 4 muestra un deterioro progresivo tanto en el volumen como en la antigüedad de las cuentas por cobrar. El saldo de cartera vencida se incrementa de 64 586,96 USD en 2022 a 84 963,29 USD en 2023 y a 139 832,15 USD en 2024, lo que representa un aumento acumulado cercano al 116%. Además, se observa una mayor concentración de saldos en tramos de mora prolongada; mientras en 2022 la cartera se concentraba en rangos de 30 a 90 días, en 2023 y 2024 se incorporan montos representativos en los rangos de 120 días y más de 120 días, que en 2024 representan más de la mitad del total vencido.

Estos resultados son ocasionados por la ausencia de control sobre la emisión, archivo y registro oportuno de los recibos de cobro, por motivo de que la contabilización extemporánea dificulta el seguimiento de las obligaciones de los clientes, retrasando las

gestiones de cobranza y eleva la cartera vencida, con impacto en la razonabilidad de los saldos de cuentas por cobrar; a ello se suma que la empresa no reconoce provisión para cuentas incobrables, por lo que los saldos de difícil recuperación se mantienen íntegramente en libros.

### Figura 5

*Cartera vencida 2024*



*Nota:* Hallazgo en proceso de cobro

La figura 5 correspondiente a la cartera vencida 2024 muestra la composición porcentual de las cuentas por cobrar según su antigüedad, en donde no se mantienen saldos “por vencer”, es decir, el total de la cartera registrada se encuentra en mora. Por tanto, el tramo de 60 días vencidos concentra el 29% de la cartera, seguido por el segmento de más de 120 días de vencimiento, que representa el 27%. A su vez, los saldos con 90 días de mora abarcan el 17% y aquellos con 120 días de vencimiento el 11%, mientras que el rango de 30 días vencidos participa con el 15% y solo alrededor del 1% se ubica en otros segmentos bajos.

**Tabla 6**

Cuentas con saldo superior a 120 días

<b>Saldo &gt;120 días (USD)</b>	<b>Monto último pago (USD)</b>
21,840.97	4,839.26

*Nota:* Resumen del saldo de una muestra de 15 deudores

El Anexo 15 resumido a través de la tabla 6, representa el saldo vencido mayor a 120 días que asciende a USD 21.840,97; en donde los dos mayores deudores acumulan el 51,5% del total de la cartera, lo que expuso a la empresa a pérdidas por eventos puntuales de incumplimiento al depender la recuperación de saldos de un número reducido de clientes.

El 93,2% de la cartera corresponde a personas naturales y el 6,8% a personas jurídicas, por ello, es evidente que la capacidad de pago es más volátil en personas naturales y acata riesgos de concentración en clientes específicos por la falta de criterios de evaluación crediticia para cada segmento. Aunque el 50,9% de las cuentas por cobrar se sustenta en facturas electrónicas, casi la mitad del saldo (49,1 %) está respaldado por prefacturas o cotizaciones como documentación comercial, misma que se considera débil e insuficiente como comprobante, adicionado a la inexistencia de registros de entrega, lo que afectó la exigibilidad del crédito y el reconocimiento del ingreso conforme a NIIF 15.

La antigüedad desde el último pago muestra una cartera con morosidad prolongada, a causa de un promedio simple que asciende a 453 días, por lo que al menos la mitad de los clientes lleva cerca de un año sin abonar. Además, nueve clientes superan los 365 días desde su último pago y concentran USD 16.268,20 (74,5 %) del saldo >120 días; dentro de ellos,

tres exceden los 730 días por USD 1.875,22 (8,6 %), confirmando el deterioro de recuperabilidad y una pendiente de cobro muy lenta.

El problema derivado de estas fechas es que la pérdida seguirá aumentando a medida que se alargan los días desde el último pago, y que la gestión de cobro es insuficiente, permitiendo que las cuentas migren a tramos de mayor antigüedad. Acorde a la NIIF 9, las cuentas por cobrar comerciales deben medirse reconociendo pérdidas crediticias esperadas de por vida bajo el enfoque simplificado, para lo cual es apropiado utilizar matrices de pérdida sustentadas en la experiencia histórica.

Es necesario destacar que, las cuentas por cobrar más bajas fueron originadas por fallas de entrega y registro oportuno de los recibos de cobro y/o de las cuentas por cobrar en el sistema contable. La no emisión, emisión extemporánea o carga incompleta de recibos generó un descalce entre la gestión comercial y la contabilidad como saldos cobrados no aplicados, conciliaciones diferidas y retrasos en la identificación de moras críticas, distorsionando la integridad y corte del rubro cuentas por cobrar e incrementando el riesgo de errores u omisiones en la recuperación al no existir documentación suficiente para exigir el pago.

#### 4.3.4. Análisis financiero

Para complementar el análisis de la cartera, a la realización de un análisis vertical y horizontal de los estados financieros y del estado de resultados correspondientes a los períodos 2023 y 2024.

**Tabla 7**

*Análisis vertical y horizontal de las cuentas del Estado de Situación Financiera del período 2023 y 2024*

Cuenta	Años		Análisis Vertical		Análisis Horizontal
	2023	2024	2023	2024	2023-2024
<b>Activos</b>					
Activo corrientes					
Efectivo y equivalentes de efectivo	\$23.995,18	\$6.709,23	10,64%	1,59%	-72,04%
Cuentas por cobrar	\$84.963,29	\$139.832,15	37,67%	33,17%	64,58%
Inventario	\$65.553,45	\$99.595,87	29,06%	23,63%	51,93%
Otros activos corrientes		\$6.429,15	0,00%	1,53%	
<b>Total de activos corrientes</b>	\$177.550,05	\$308.407,87	78,71%	73,16%	73,70%
Propiedad planta y equipo	\$48.012,94	\$81.624,75	21,29%	19,36%	70,01%
<b>Total de activos no corrientes</b>	\$48.012,94	\$113.150,75	21,29%	26,84%	135,67%
<b>Total Activos</b>	\$225.562,99	\$421.558,62			
<b>Pasivos</b>					
Pasivo corriente					
Cuentas y documentos por pagar C/P	\$1.916,85	\$19.649,80	0,96%	5,20%	925,11%
Otros pasivos corrientes	\$171.918,42	\$8.372,89	86,17%	2,22%	-95,13%
Total pasivo corriente	\$199.509,93	\$377.859,11	100,00%	100,00%	89,39%
<b>Pasivo no corriente</b>			0,00%	0,00%	0,00%
Cuentas por pagar L/P	\$ -	\$ -	0,00%	0,00%	0,00%
Total pasivos	\$199.509,93	\$377.859,11			
<b>Patrimonio</b>					
Capital	\$800,00	\$800,00	3,07%	1,83%	0,00%
Resultados acumulados	\$12.157,30	\$25.253,06	46,66%	57,79%	107,72%
Resultado del ejercicio	\$13.095,76	\$17.646,45	50,27%	40,38%	34,75%
<b>Patrimonio neto</b>	<b>\$ 26.053,06</b>	<b>\$ 43.699,51</b>			

*Nota:* Variaciones calculadas a partir de los estados financieros de QuitoCorp S.A. correspondientes a 2023 y 2024.

El análisis del Estado de Situación Financiera, la cuenta Cuentas por cobrar presenta un incremento significativo del 64,58 % entre los períodos 2023 y 2024, pasando de USD 84.966,29 a USD 139.832,15. Esta cuenta incrementa su participación dentro del total de activos del 37,67 % al 33,17 %, manteniéndose como uno de los componentes más relevantes del activo corriente por una mayor colocación de ventas a crédito, lo cual, si bien impulsa el crecimiento de ingresos, incrementa el nivel de exposición al riesgo de liquidez y recuperabilidad.

En contraste, el efectivo y equivalentes de efectivo presentan una reducción considerable del 72,04 %, disminuyendo de USD 23.995,18 en 2023 a USD 6.709,23 en 2024 y su participación dentro del total de activos cae de 10,64 % a 1,59 %, evidenciando una debilidad en la posición de liquidez inmediata de la entidad.

### Tabla 8

*Análisis vertical y horizontal de las cuentas clave del Estado de Resultados del período 2023 y 2024*

CUENTA	AÑOS		ANÁLISIS VERTICAL		ANÁLISIS HORIZONTAL
	2023	2024	2023	2024	2023-2024
<b>Ingresos de actividades Ordinarias</b>	\$184.774,43	\$286.125,35	164,19%	188,66%	54,85%
Venta de bienes	\$181.227,75	\$281.936,13	100,00%	100,00%	55,57%
Prestación de servicios	\$3546,68	\$4189,22	4,91%	3,12%	18,12%
Costo de ventas y producción	\$112.536,27	\$151.658,30	62,10%	53,79%	34,76%
Utilidad bruta	\$68.691,48	\$130.277,83	37,90%	46,21%	89,66%
Gastos de venta	\$22.610,33	\$22.066,04	12,48%	7,83%	-2,41%
Ganancias antes de impuestos	\$16.866,35	\$22.623,65	9,31%	8,02%	34,13%
Impuesto a la renta	\$3.710,60	\$4.977,20	2,05%	1,77%	34,13%
Utilidad neta	\$13.095,76	\$17.646,45	7,23%	6,26%	34,75%

*Nota:* Variaciones calculadas a partir de los estados financieros de QuittoCorp S.A. correspondientes a 2023 y 2024.

En el análisis del Estado de Resultados, aunque la entidad registra un crecimiento significativo en las ventas de bienes, con un incremento del 55,57 % entre los períodos 2023 y 2024, este crecimiento de ingresos no ha generado fortalecimiento del efectivo, lo cual permite inferir que una parte sustancial de dichas ventas se realizó bajo la modalidad de crédito, impactando directamente en el aumento de las cuentas por cobrar observado en el Estado de Situación Financiera.

Para complementar el análisis financiero realizado, se calcularon indicadores que permiten evaluar el comportamiento de la liquidez, en particular, se determinaron la liquidez corriente, la rotación de cartera y el período medio de cobro, con el propósito de evaluar la capacidad de la entidad para atender sus obligaciones de corto plazo, medir la velocidad de recuperación de la cartera y contrastar dichos resultados con los plazos usuales de crédito en el mercado.

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{308,407.87}{377,859.11} = 0.82$$

El índice de liquidez corriente obtenido alcanza un valor de 0.82, lo que implica que, por cada dólar de obligaciones exigibles en el corto plazo, la entidad solo dispone de 0.82 dólares en activos realizables en el mismo horizonte temporal, considerando que un coeficiente inferior a 1 corresponde a una cobertura insuficiente de las deudas de corto plazo con los recursos corrientes propios, la empresa podría incurrir en un problema con la falta de liquidez y la obliga a depender de la recuperación de cartera, de nuevas ventas o de financiamiento externo para atender oportunamente sus compromisos.

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{286,125.35}{139,832.15} = 2.05$$

La rotación de cartera presenta un resultado de 2.05 veces al año, esto significa que la cartera se convierte en efectivo poco más de dos veces durante el ejercicio, lo que denota un ritmo de recuperación lento para una actividad que opera principalmente a crédito. Una rotación reducida aumenta la permanencia prolongada de saldos en cuentas por cobrar, mayor exposición al riesgo de incobrabilidad y menor disponibilidad de efectivo para financiar la operación corriente.

$$\text{Período medio de cobranzas} = \frac{139,832.15}{286,125.35} \times 365 = 178.38$$

El período medio de cobro, derivado de la relación entre el saldo de cuentas por cobrar y las ventas a crédito, equivale a aproximadamente 178 días, es decir que, en promedio, la empresa tarda cerca de seis meses en recuperar los valores facturados a sus clientes, plazo significativamente superior a las condiciones usuales de crédito comercial (30 a 60 días).

Con lo mencionado anteriormente, se recomienda impartir una capacitación específica al personal comercial sobre cómo revisar la cartera asignada antes de salir a ruta, utilizando el dispositivo proporcionado por la empresa para consultar saldos pendientes, fechas de vencimiento y cuotas programadas, de esta forma se suprime un paso innecesario en oficina por parte del asistente contable y se aprovecha mejor el tiempo de la visita. Adicional a ello, cada recibo emitido en ruta deberá fotografiarse o escanearse y subirse el mismo día a una carpeta en la nube, organizada por fecha y ruta como respaldo para el registro contable, lo que facilitará la conciliación posterior y reducirá la pérdida de documentos físicos.

También se recomienda formalizar límites de tiempo para registrar las cuentas por cobrar canceladas con un máximo 24 horas para pagos por transferencia dentro del mismo banco, 48 horas para depósitos o transferencias interbancarias y 36 horas para cheques, considerando su verificación a fin de que la información en el sistema esté actualizada y que los estados de cartera reflejen la realidad.

Así mismo, semanalmente, se debe conciliar los recibos físicos, los archivos digitales en la nube y los registros contables por cada asesor comercial y cualquier diferencia debe investigarse inmediatamente para evitar omisiones o duplicidades y fijar un corte de revisión de saldos vencidos para que las cuentas no superen los 90 o 120 días, según la política que adopte la empresa y las condiciones del mercado, en donde, a partir de ese plazo, la cartera debe ser tratada como crítica, aplicando acciones de cobranza intensiva, reestructuración o procesos legales, según corresponda.

Por último, implementar en el sistema contable la configuración de notificaciones que envíe recordatorios al cliente antes del vencimiento de la cuota, al momento del vencimiento y en caso de retraso, y, que, al cierre de cada ejercicio, la empresa evalúe la cartera con riesgo de incobrabilidad para registrar la provisión correspondiente, aplicando el modelo de pérdidas crediticias esperadas de la NIIF 9. Las cuentas que superen los plazos establecidos y cumplan las condiciones para ser consideradas incobrables deberán ser castigadas contablemente reconociendo el efecto en resultados.

Las mejoras planteadas se consolidan en el Anexo 20, donde el flujograma actualizado de la gestión de cobranza organiza de manera secuencial cada punto de control necesarios que articulen en un mismo flujo operativo las responsabilidades del personal comercial, los tiempos de registros las verificaciones periódicas y las alertas. Con ello, se busca mantener una cartera actualizada y que el riesgo de incobrabilidad disminuya.

## 5. DISCUSIÓN

De acuerdo con la perspectiva de Arroba y Borja (2021), numerosas pymes enfrentan dificultades en la recuperación de cartera en virtud del manejo inadecuado del crédito y a la falta de una estructura interna que distribuya correctamente las responsabilidades del proceso. Esta situación se refleja en QuittoCorp S.A., donde la ausencia de una verificación previa del cliente, la inexistencia de parámetros formales para otorgar crédito y el control insuficiente sobre la documentación de cobro han permitido el incremento sostenido de los saldos vencidos.

Por su parte, Calle (2023), señala que la identificación tardía de las cuentas impagas suele estar asociada a la dependencia de procedimientos manuales y a la ausencia de herramientas que permitan un monitoreo continuo. Calle (2023) también indica que la incorporación de TICS para generar alertas, consolidar reportes y registrar información en tiempo real puntualiza el proceso de cobro, aspecto que se alinea directamente con las necesidades diagnosticadas en la empresa. Esta situación se observa también en QuittoCorp S.A., donde la falta de sistemas automatizados dificulta la detección oportuna de atrasos y retrasa la reacción frente a los incumplimientos de pago.

Para Díaz (2020), la gestión de cobranza requiere el cumplimiento estricto de las políticas de crédito, la evaluación previa del cliente y un seguimiento permanente de las obligaciones pactadas. Los resultados de este estudio se ajustan a este planteamiento, pues QuittoCorp S.A. presenta debilidades en el análisis de solvencia del cliente, concede créditos sin parámetros definidos y mantiene un control irregular sobre los plazos de pago, elementos que han contribuido al incremento de la cartera vencida. A su vez, Díaz (2020) sostiene que la administración cuidadosa del crédito y de las gestiones de cobro repercute en la capacidad de la entidad para atender sus compromisos financieros.

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Conclusiones

La revisión de la estructura organizacional, los flujogramas de crédito, ventas y cobranza, y la información recopilada en campo, comprueba que la gestión de cobros se desarrolla principalmente mediante procedimientos informales, sustentados en comunicación verbal y criterios subjetivos. Esta práctica genera retrasos en el registro de operaciones de venta y cobro a clientes, ocasionando un control limitado de los saldos pendientes de clientes con compromisos vencidos.

El análisis del sistema de control interno demuestra que los componentes que requieren mayor atención son principalmente el ambiente de control, establecimiento de objetivos, actividades de control y monitoreo, siendo estos los que presentan niveles de riesgo altos a causa de fallas estructurales tales como la escasa capacitación del personal, procesos documentados y supervisión continua.

Entre las debilidades identificadas destacan la falta de control sobre la emisión y archivo de los recibos de cobro, los registros contables efectuados con retrasos de varios meses y el carente seguimiento a las obligaciones vencidas de los clientes, ocasionando así, incremento en el riesgo de errores, demoras y dificultades en la recuperación y seguimiento de cartera. Asimismo, la falta de comunicación entre las áreas involucradas en el proceso de cobranza ha permitido que algunos clientes realicen nuevas compras sin haber regularizado obligaciones anteriores, incrementando la exposición al riesgo crediticio.

## 6.2. Recomendaciones

Con base en los resultados de la evaluación del sistema de control interno aplicado a la gestión de cobranzas de QuittoCorp S.A., se recomienda formalizar y modificar la estructura organizacional de forma que el departamento de contabilidad esté a cargo de un contador interno, con dependencia directa de la Gerencia General. Este cambio permite una mayor supervisión de los registros contables en las ventas y las cobranzas, mejora la oportunidad en el cierre de información financiera y facilita la aplicación de las políticas de control interno.

Se recomienda aprobar y formalizar políticas escritas para la concesión de crédito y la gestión de cobranzas, definiendo requisitos documentales obligatorios, límites de crédito, plazos de pago y tratamiento de cartera vencida, fortaleciendo el componente de Actividades de Control. Asimismo, se requiere implementar un proceso formal de evaluación de riesgo crediticio previo a la aprobación de créditos, que incluya verificación de información financiera y comercial, apoyo en fuentes externas y criterios uniformes para la asignación de montos y plazos, en concordancia con la Evaluación de Riesgos. Finalmente, se debe establecer un plazo máximo para el registro de ventas y cobranzas en el sistema contable alineado al componente de Información y Comunicación.

Se recomienda implantar un esquema de monitoreo periódico del ciclo de cobranzas mediante reportes de antigüedad de saldos, indicadores de rotación de cartera, porcentaje de morosidad e índice de incobrabilidad, revisados de manera regular por la Gerencia y el Jefe de Comercialización. Por último, es necesario incorporar herramientas tecnológicas que apoyen el registro y seguimiento de créditos y cobranzas, reduzcan el uso de procesos manuales y permitan generar reportes automáticos para la toma de decisiones.

## 7. RERERENCIAS

- Arroba Vergara, M. F., & Borja Chaglia, K. L. (2021). Recurrencia de cartera vencida en PYMES guayaquileñas del sector del plástico: Un estudio de caso. *Un espacio para la ciencia*, 4(1). Obtenido de <https://zenodo.org/records/5908321>
- Arteaga Gomez, E. J. (2022). Auditoría de Gestión a los Procesos Operativos y Financieros de Crédito y Cobranza y su Incidencia en la Rentabilidad. Caso de Estudio Empresa Yamaha Babahoyo. *Universidad Técnica de Babahoyo*, 38. Obtenido de <https://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/11836>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2018). *Ley de Régimen Tributario Interno*. Ecuador: Registro Oficial Suplemento 463. Obtenido de <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO,%20LRTI.pdf>
- Babativa Salamanca, H. A., Rubiano Cárdenas, P. A., Velásquez Pérez, T., Gaona Diaz, N. F., González Ortega, J. A., & Vega Gámez, M. I. (2024). La entrevista semiestructurada: una herramienta pertinente en la percepción de valores sociales para la vida. *Revista Lasallista de Investigación*, 92-107. Obtenido de <https://revistas.unilasallista.edu.co/index.php/rldi/article/view/3371/210210898>
- Calle Álvarez, G. O., Narváez Zurita, C. I., & Erazo Álvarez, J. C. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 429-465. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7351791&>
- Calle García, A. J., & Pico Vences, E. D. (2024). Gestión de Cuentas por Cobrar y la Situación Financiera de la Empresa Travinad S.A. *Dialnet*, 27(4), 424. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9734744.pdf>

- Castillo Rodríguez, M., & Pérez Hernández, F. (2008). Gestión del riesgo crediticio: Un análisis comparativo entre Basilea II y el Sistema de Administración del Riesgo Crediticio Colombiano, SARC. *Redaly.org*, 9(24), 229-250. Obtenido de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/download/3249/2471>
- Díaz, L., & Flores Enríquez, D. Y. (2019). La gestión de cobranza puede entenderse como un conjunto de acciones coordinadas y aplicadas de manera oportuna, cuyo propósito es recuperar el crédito otorgado a los clientes que han incurrido en mora. Robles (2012), citado por Díaz y Flores (2019), seña. *Revista MAYA Administración y Turismo*, 56-68. Obtenido de <https://revistamaya.org/article/view/386>
- García Zambrano, X. L., Maldonado Pazmiño, H. O., Galarza Morales, C. E., & Grijalva Guerrero, G. G. (05 de Marzo de 2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espiraes revista multidisciplinaria de investigació*, 14. doi:<https://doi.org/10.31876/re.v3i26.456>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santo Domingo. (2024). Obtenido de [https://www.santodomingo.gob.ec/?page\\_id=25032](https://www.santodomingo.gob.ec/?page_id=25032)
- Gómez Medina, H., Formoso Mieres, A. A., Niama Játiva, J. C., & Puchaicela Viñamagua, D. (2021). COSO II *REMCA Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 4(3), 37 - 46. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/7217/721778110006.pdf>
- Guarderas Alvarado, M., & Concha Ramírez, J. (2023). Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa SERIMTEC S.A., de la ciudad de Guayaquil, año 2022. *Revista Científico-Académica Multidisciplinaria Polo del Conocimiento*, 8(8), 49-77. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/5835/14557>
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas,

y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 163-173. Obtenido de

<http://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

Hernández - Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación, Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGRAW-HILL

INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. Obtenido de

<https://www.academia.edu/download/64591365/Metodolog%C3%83%C2%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%83%C2%B3n.%20Rutas%20cuantitativa,%20cualitativa%20y%20mixta.pdf>

Iglesias Coello, J. A. (2020). Análisis Financiero como Herramienta para la Toma de Decisiones en las Pymes del Sector Comercial en Santo Domingo. *Universidad Autónoma de los Andes UNIANDES*, 15.

International Accounting Standards Board. (2022). *Norma Internacional de Contabilidad 1 Presentación de Estados Financieros*. IFRS Foundation. Obtenido de

[https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_public/con\\_nor\\_co/vigentes/nic/1\\_NIC.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/nic/1_NIC.pdf)

International Accounting Standards Board. (2022). *Norma Internacional de Contabilidad 32 Instrumentos Financieros: Presentación*. IFRS Foundation.

Jaramillo Carvaca, C. A. (2023). *Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de

<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/26476>

López Loor, V. A. (2024). Estrategias de cuentas por cobrar para incrementar el flujo de efectivo en una empresa comercial de la ciudad de Guayaquil. *Universidad de Guayaquil: Facultad de Ciencias Administrativas*, 1-163. Obtenido de

<https://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/77875>

Medina Romero, M., Rojas León, R., Bustamante Hoces, W., Loaiza Carrasco, R., Martel

Carranza, C., & Castillo Acobo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas*

*e instrumentos de investigación*. Puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. doi:<https://doi.org/10.35622/inudi.b.80>

Mogollón Gómez, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A Periodo 2014-2016. *Dialnet*, 3(1), 262-285. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8097761>

Nieves Lamar, A. B., & Zambrano Idrovo, E. C. (2025). Administración de cuentas por cobrar, evaluación de riesgos de provisiones financieras y acciones de comercialización de productos agrícolas al cierre del año 2023. *Repositorio Nacional*, 1-72. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/items/3ae35003-7290-46d6-9783-0a62ceb4264e>

Organización de los Estados Americanos (OEA). (30 de Septiembre de 2014). Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_ven\\_uni\\_2.pdf](https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_uni_2.pdf)

Palacios Paredes, K. M. (2024). Las políticas de créditos y cobranzas y su efecto en la incobrabilidad en las empresas de tecnología de la información en Lima Metropolitana, 2022. *Universidad de San Martín de Porres*, 1-89. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/14605/paredes\\_pkm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/14605/paredes_pkm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Peñarrieta Pazmiño, A. A. (2021). *Repositorio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí*. Obtenido de <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/4271>

Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (27 de Febrero de 2018). *PUCE SG*. Obtenido de Intranet Reglamentos: <https://www.puce.edu.ec/intranet/documentos/Reglamentos/PUCE-SG-Dominios-Academicos-y-Lineas-de-Investigacion.pdf>

- Porto Solano, A., & Angarita Álvarez, L. (2017). Estructuras organizacionales: Nuevas tendencias. *Ad-Gnosis*, 6(6), 77-83. Obtenido de <http://publicaciones.americana.edu.co/index.php/adgnosis/article/view/192>
- Quimi Chilan, J. A., & Campos Vera, A. (2024). La gestión de cobranza y su incidencia en la rotación de cartera en empresas comerciales de Ecuador, periodo 2015-2021. *SciELO*, 18(1).
- Rivera Montes, K. J. (2020). *Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S.* Bogotá.
- Rodríguez , M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 1(3), 141-147. Obtenido de <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368/289>
- Secretaría Nacional de Planificación. (2021). *Plan de Creación de Oportunidades*. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/Plan-de-Creacio%CC%81n-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado.pdf>
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (29 de Diciembre de 2008). *Tabla de Indicadores*. Obtenido de Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros: [https://www.supercias.gob.ec/bd\\_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf](https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf)
- Ube Olvera, J. M. (2022). Auditoría de Gestión para Mejorar la Administración del Departamento de Cartera de la Compañía House Sealparts Cía Ltda. de la ciudad de Santo Domingo, 2020. *Universidad Regional Autónoma de los Andes*, 63. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/15957/1/USD-CYAL-EXC-017-2022.pdf>
- Zapata Sánchez, P. (2017). *Contabilidad General con base en Normas Internacionales de Información Financiera* (Octava ed.). (S. G. M., Ed.) Bogotá: Alfaomega Colombiana S.A.

## 8. ANEXOS

### Anexo 1: Planificación de auditoría

	PROGRAMA DE TRABAJO PARA LA PLANIFICACION DE AUDITORÍA	<b>Código:</b>	YR-CB-P01
		<b>Versión:</b>	1
		<b>Página:</b>	1 de 1

**Objetivo:** Establecer de manera ordenada y detallada los procedimientos necesarios para planificar la auditoría del ciclo de crédito, ventas y cuentas por cobrar de QuittoCorp S.A.

No.	PROCEDIMIENTOS	APLICADO POR	FECHA
<b>1. CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA</b>			
1.1	Programa una reunión con el Gerente General y el Jefe de Comercialización de QuittoCorp S.A. para explicar los objetivos, alcance y metodología de la auditoría al ciclo de crédito, ventas y cobro. Coordine la colaboración del personal involucrado y la entrega de documentación.	YMRM	1/7/2025
1.2	Realice un recorrido por las instalaciones (administración, bodega, punto de venta y área de despacho) para conocer el flujo físico de productos, el manejo de ventas al contado y crédito, y la interacción entre áreas.	YMRM	4/7/2025
1.3	Recopile estatutos, RUC, permisos, manuales de funciones, políticas de crédito y cobranza, instructivos, y documentación relacionada con el ciclo de ingresos de QuittoCorp S.A.	YMRM	4/7/2025
1.4	Obtenga información sobre la estructura operativa de QuittoCorp S.A., determinando: (a) áreas y funciones involucradas; (b) grado de autonomía de cada área; (c) restricciones y límites de autorización; (d) segregación de funciones.	YMRM	4/7/2025
1.5	Elabore un resumen de la estructura organizativa, funcionarios clave, ubicación física, medios de contacto y cualquier información necesaria para la ejecución de la auditoría.	YMRM	4/7/2025
1.6	Solicite documentos y reportes relevantes: listados de clientes por ruta, reportes de ventas, cuentas por cobrar, políticas internas, reportes de cobranza, estados financieros y cualquier información útil.	YMRM	4/7/2025
<b>2. PRINCIPALES ACTIVIDADES</b>			
2.1	Prepare un resumen de las actividades operativas y administrativas del ciclo de crédito, ventas y cobro. Analice procedimientos, flujogramas, formas de registro en el sistema contable y mecanismos de control aplicados por QuittoCorp S.A.	CABF	5/7/2025
<b>3. PRINCIPALES POLÍTICAS Y PRÁCTICAS CONTABLES</b>			
3.1	Identifique y documente las políticas contables relacionadas con el reconocimiento de ventas, cuentas por cobrar, provisiones para incobrables, manejo de cheques posfechados y devoluciones. Evalúe si están documentadas y aplicadas correctamente.	CABF	5/7/2025
<b>4. GRADO DE CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>			
4.1	Evalúe preliminarmente la integridad y confiabilidad de la información del ciclo de ingresos. Verifique responsabilidades, controles existentes, calidad del registro contable y revisión de reportes por parte de gerencia.	YMRM	8/7/2025
<b>5. COMPRENSIÓN DEL PROCESO DE INFORMACIÓN CONTABLE</b>			
5.1	Obtenga una comprensión global del sistema de información contable: software, módulos activos, usuarios autorizados, generación de reportes, controles de acceso, respaldos y restricciones de modificación de información.	YMRM	9/7/2025
<b>6. REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN</b>			
6.1	Revise la normativa legal, tributaria y administrativa aplicable al ciclo de ingresos y cuentas por cobrar de QuittoCorp S.A. Prepare un extracto de disposiciones relevantes para verificar su cumplimiento durante la auditoría.	CABF	11/7/2025
<b>7. EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b>			
7.1	Evalúe el sistema de control interno aplicado en el ciclo de crédito, ventas y cobro. Compare la operación real con flujogramas y políticas vigentes. Identifique desviaciones y debilidades.	YMRM	13/7/2025
7.2	Elabore un cuestionario de evaluación de control interno basado en el modelo COSO, considerando ambiente de control, riesgos, actividades de control, información y monitoreo.	CABF	13/7/2025
7.3	Realice pruebas de recorrido verificando ventas, despachos, registros contables y cobranzas para comprobar la efectividad del control interno.	CABF	13/7/2025
7.4	Defina y documente los indicadores a utilizar en la auditoría: rotación de cuentas por cobrar, índice de morosidad, proporción de ventas a crédito, porcentaje de incobrables, entre otros.	YMRM	13/7/2025

**Elaborado por:**

Benitez Figueroa Carolina Andrea  
Rojas Mora Yuliana Mishell

**Aprobado por:**

Quishpe Morales Karla Elizabeth, Mg.

## Anexo 2: Entrevista al gerente general

	<b>FORMULARIO DE ENTREVISTA - GERENTE GENERAL</b>		<b>Código:</b>	YR-CB-P02
			<b>Versión:</b>	1
			<b>Página:</b>	1 de 1

Empresa: QuittoCorp S.A. Entrevistado: Gerente General	<b>Aplicado por:</b> YMRM <b>Fecha:</b> 04/07/2025
<b>Área:</b> Gerencia – Dirección Estratégica	
<b>Objetivo:</b> Obtener información directa y confiable de los responsables de cada área, con el fin de comprender los procesos del ciclo de crédito, ventas y cuentas por cobrar, identificar riesgos y validar la aplicación de los controles internos establecidos.	

<b>Pregunta 1:</b> ¿Cuál es su rol dentro del proceso de crédito? <b>Respuesta:</b> Mi rol es supervisar el cumplimiento de las políticas de crédito y la exposición de la empresa frente a los clientes. El Jefe de Comercialización me informa sobre las autorizaciones, especialmente cuando se trata de clientes nuevos o montos significativos. En casos especiales reviso personalmente la evaluación antes de la autorización final.
<b>Pregunta 2:</b> ¿Cómo se entera de las decisiones tomadas sobre los créditos de los clientes? <b>Respuesta:</b> Recibo mensajes internos con un resumen del análisis realizado: datos del cliente, monto y plazo solicitados, nivel de riesgo y recomendación. A partir de esa información tomo conocimiento y, cuando lo considero necesario, solicito información adicional o un segundo criterio.
<b>Pregunta 3:</b> ¿Qué políticas existen respecto al manejo de cheques posfechados? <b>Respuesta:</b> La política establece que todos los cheques posfechados deben ser custodiados en la caja fuerte de la empresa. Se lleva un registro con fecha de recepción, cliente, valor y fecha de cobro. Solo personal autorizado de Gerencia y Contabilidad puede acceder a dichos documentos.
<b>Pregunta 4:</b> ¿Cómo supervisa la gestión de cobro y la cartera vencida? <b>Respuesta:</b> Reviso periódicamente los reportes de cobranzas, los indicadores de morosidad y la evolución de la cartera por antigüedad. Cuando se evidencian incrementos relevantes de cartera vencida, convoco a reuniones con el Jefe de Comercialización y el Asistente Contable para analizar las causas y establecer acciones correctivas.
<b>Pregunta 5:</b> ¿De qué manera se asegura de que los procesos descritos se cumplan en la práctica? <b>Respuesta:</b> Realizo revisiones aleatorias de expedientes de crédito, facturas, guías de remisión y recibos de cobranza. También mantengo comunicación directa con clientes clave y con el equipo de ventas para identificar desviaciones. En función de los hallazgos se refuerzan controles, se actualizan procedimientos o se planifican capacitaciones.

**Elaborado por:**  
 Benitez Figueroa Carolina Andrea  
 Rojas Mora Yuliana Mishell

**Aprobado por:**  
 Quishpe Morales Karla Elizabeth, Mg.

### Anexo 3: Entrevista al jefe de comercialización

	<b>FORMULARIO DE ENTREVISTA - JEFE DE COMERCIALIZACIÓN</b>		<b>Código:</b> YR-CB-P03
			<b>Versión:</b> 1
			<b>Página:</b> 1 de 1

<b>Empresa:</b> QuittoCorp S.A.	<b>Aplicado por:</b> YMRM <b>Fecha:</b> 04/07/2025
<b>Entrevistado:</b> Jefe de Comercialización	
<b>Área:</b> Comercial – Gestión de Crédito, Ventas y Cobro	
<b>Objetivo:</b> Obtener información directa y confiable de los responsables de cada área, con el fin de comprender los procesos del ciclo de crédito, ventas y cuentas por cobrar, identificar riesgos y validar la aplicación de los controles internos establecidos.	

<b>Pregunta 1:</b> ¿Qué papel cumple en la recepción de solicitudes de crédito?
<b>Respuesta:</b> Recibo del Vendedor un mensaje interno con la solicitud de crédito del cliente y la documentación adjunta. Verifico que el expediente esté completo y que el monto solicitado se ajuste a las políticas de la empresa antes de iniciar el análisis de riesgo.
<b>Pregunta 2:</b> ¿Cómo realiza la revisión del riesgo crediticio del cliente?
<b>Respuesta:</b> Reviso la información básica del cliente (cédula, RUC, referencias comerciales) y complemento con consultas en la función judicial, páginas web y otras bases de datos. Realizo llamadas a las referencias para confirmar comportamiento de pago y estabilidad del negocio. Con todos estos elementos evalúo la capacidad y voluntad de pago del cliente.
<b>Pregunta 3:</b> ¿Qué criterios considera para aprobar o rechazar un crédito?
<b>Respuesta:</b> Considero el historial comercial, la antigüedad del negocio, el nivel de endeudamiento, la calidad de la información recibida y el impacto del crédito en la exposición de la empresa. Si el riesgo es aceptable, apruebo el crédito dentro de un cupo determinado; si es alto o existen inconsistencias, lo rechazo o solicito garantías adicionales.
<b>Pregunta 4:</b> ¿Cómo deja documentada la decisión tomada?
<b>Respuesta:</b> Emisión la Autorización de Crédito, donde se registra el cliente, el monto aprobado, el plazo, las condiciones y la fecha. Este documento se archiva en el expediente del cliente y sirve de base para que Contabilidad habilite el crédito en el sistema.
<b>Pregunta 5:</b> ¿Qué hace cuando un crédito es rechazado?
<b>Respuesta:</b> Comunico al Vendedor las razones del rechazo para que pueda explicarlas al cliente de manera transparente. En algunos casos se propone iniciar la relación comercial con ventas al contado hasta que se genere un historial que permita reevaluar la solicitud.
<b>Pregunta 6:</b> ¿Cómo se coordina con contabilidad en la gestión de ventas a crédito?
<b>Respuesta:</b> Una vez aprobada la operación, informo al Asistente Contable para que registre el cupo y las condiciones en el sistema. Posteriormente verifico que las facturas
<b>Pregunta 7:</b> En la gestión de cobro, ¿qué tipo de información recibe del Asistente Contable?
<b>Respuesta:</b> Recibo reportes de cobranzas que detallan pagos realizados, saldos pendientes, cheques por depositar y cheques posfechados. Esta información me permite evaluar la efectividad de la gestión de cobro de los vendedores y el comportamiento de los clientes.
<b>Pregunta 8:</b> ¿Cómo participa en la gestión de clientes morosos?
<b>Respuesta:</b> Cuando se identifican saldos con vencimientos prolongados, coordino directamente con los vendedores visitas o reuniones específicas con el cliente para renegociar plazos o establecer convenios de pago. En casos críticos evalúo la suspensión temporal de crédito o la exigencia de pagos al contado.
<b>Pregunta 9:</b> ¿De qué manera controla que los procesos de crédito, ventas y cobro se ejecuten según lo establecido?
<b>Respuesta:</b> Reviso los flujogramas y procedimientos definidos, comparándolos con la práctica diaria mediante la revisión de mensajes internos, reportes de ventas y cobranzas y expedientes de crédito. Ante cualquier desviación, establezco acciones de mejora y refuerzo los controles para mantener la coherencia con el sistema de control interno.

**Elaborado por:**  
Benítez Figueroa Carolina Andrea  
Rojas Mora Yuliana Mishell

**Aprobado por:**  
Quishpe Morales Karla Elizabeth, Mg.

## Anexo 4: Entrevista al asesor comercial

	<b>FORMULARIO DE ENTREVISTA - ASESOR COMERCIAL</b>		<b>Código:</b> YR-CB-P04
			<b>Versión:</b> 1
			<b>Página:</b> 1 de 1

<b>Empresa:</b> QuittoCorp S.A.	<b>Aplicado por:</b> YMRM <b>Fecha:</b> 04/07/2025
<b>Entrevistado:</b> Asesor Comercial	
<b>Área:</b> Comercial – Gestión de Crédito, Ventas y Cobro	
<b>Objetivo:</b> Obtener información directa y confiable de los responsables de cada área, con el fin de comprender los procesos del ciclo de crédito, ventas y cuentas por cobrar, identificar riesgos y validar la aplicación de los controles internos establecidos.	

<p><b>Pregunta 1:</b> ¿Cómo organiza la ruta de visitas a los clientes actuales y potenciales?</p> <p><b>Respuesta:</b> Organizo la ruta de visitas a partir de la segmentación establecida por la empresa en rutas Costa, Sierra y Amazonía. Dentro de cada ruta priorizo primero a los clientes con mayor volumen de compra y a aquellos con gestiones pendientes de crédito o cobro. Posteriormente incorporo clientes potenciales identificados por referencias o contactos previos. Con esa información elaboro un cronograma semanal de visitas que coordino con el Jefe de Comercialización.</p>
<p><b>Pregunta 2:</b> Durante la visita, ¿cómo presenta el catálogo de productos y las condiciones de venta?</p> <p><b>Respuesta:</b> Presento el catálogo de productos en formato físico y digital, verificando primero el tipo de negocio del cliente y su rotación. En función de ello, destaco las líneas que mejor se ajustan a su demanda. Explico precios, descuentos por volumen, condiciones de garantías, devoluciones y cambios, procurando que los términos queden claros antes de cerrar el pedido.</p>
<p><b>Pregunta 3:</b> ¿Qué procedimiento sigue cuando el cliente desea comprar a crédito?</p> <p><b>Respuesta:</b> Cuando el cliente manifiesta interés en comprar a crédito le explico que la empresa maneja un monto mínimo de USD 300,00 y que la operación está sujeta a evaluación. Entrego la solicitud de crédito, indico la información que debe completar y aclaro cualquier duda sobre plazos y condiciones.</p>
<p><b>Pregunta 4:</b> ¿Cómo informa y recopila la documentación requerida para la asignación de crédito?</p> <p><b>Respuesta:</b> Informo al cliente que debe entregar copia de cédula, copia de RUC y dos referencias comerciales. Reviso que la documentación esté legible y actualizada. Si falta algún documento, lo registro como pendiente y realizo seguimiento mediante llamadas o mensajes hasta completar el expediente.</p>
<p><b>Pregunta 5:</b> ¿De qué forma remite al Jefe de Comercialización la solicitud y los requisitos del cliente?</p> <p><b>Respuesta:</b> Una vez que cuento con toda la documentación, lleno un mensaje interno donde resumo los datos del cliente, el monto solicitado, el tipo de negocio y el historial de compras, si lo hubiera. Adjunto los escaneos o copias físicas y remito todo al Jefe de Comercialización para su revisión y análisis de riesgos.</p>
<p><b>Pregunta 6:</b> ¿Cómo se entera de la decisión sobre el crédito y cómo la comunica al cliente?</p> <p><b>Respuesta:</b> Recibo un mensaje interno del Jefe de Comercialización con la aprobación o rechazo del crédito, el monto autorizado y las condiciones. Con esa información contacto al cliente, le explico el resultado y aclaro los términos autorizados. En caso de rechazo, informo las razones y ofrezco alternativas como ventas al contado o pedidos de menor valor.</p>
<p><b>Pregunta 7:</b> En la gestión de ventas, ¿cómo registra el pedido del cliente durante la visita?</p> <p><b>Respuesta:</b> Durante la visita registro el pedido en el formato interno y, si el cliente lo solicita, también lo confirmo vía WhatsApp. Al finalizar reviso con el cliente las cantidades, presentaciones y precios. Una vez validado, genero la solicitud de cotización que se envía a Contabilidad y Bodega.</p>
<p><b>Pregunta 8:</b> ¿Cómo participa en el seguimiento postventa y en la gestión de cobros?</p> <p><b>Respuesta:</b> Después de la entrega verifico con el cliente que la mercadería y la documentación hayan llegado completas. Si hay reclamos, los gestiono con Bodega o Contabilidad. Para los cobros, utilizo el estado de cuenta por ruta que remite el Asistente Contable y programo visitas o llamadas para recordar vencimientos, acordar pagos y coordinar la entrega de efectivo, cheques o soportes de transferencia.</p>

**Elaborado por:**  
Benítez Figueroa Carolina Andrea  
Rojas Mora Yuliana Mishell

**Aprobado por:**  
Quishpe Morales Karla Elizabeth, Mg.

## Anexo 5: Entrevista al asistente contable

	<b>FORMULARIO DE ENTREVISTA - ASISTENTE CONTABLE</b>		<b>Código:</b>	YR-CB-P05
			<b>Versión:</b>	1
			<b>Página:</b>	1 de 1

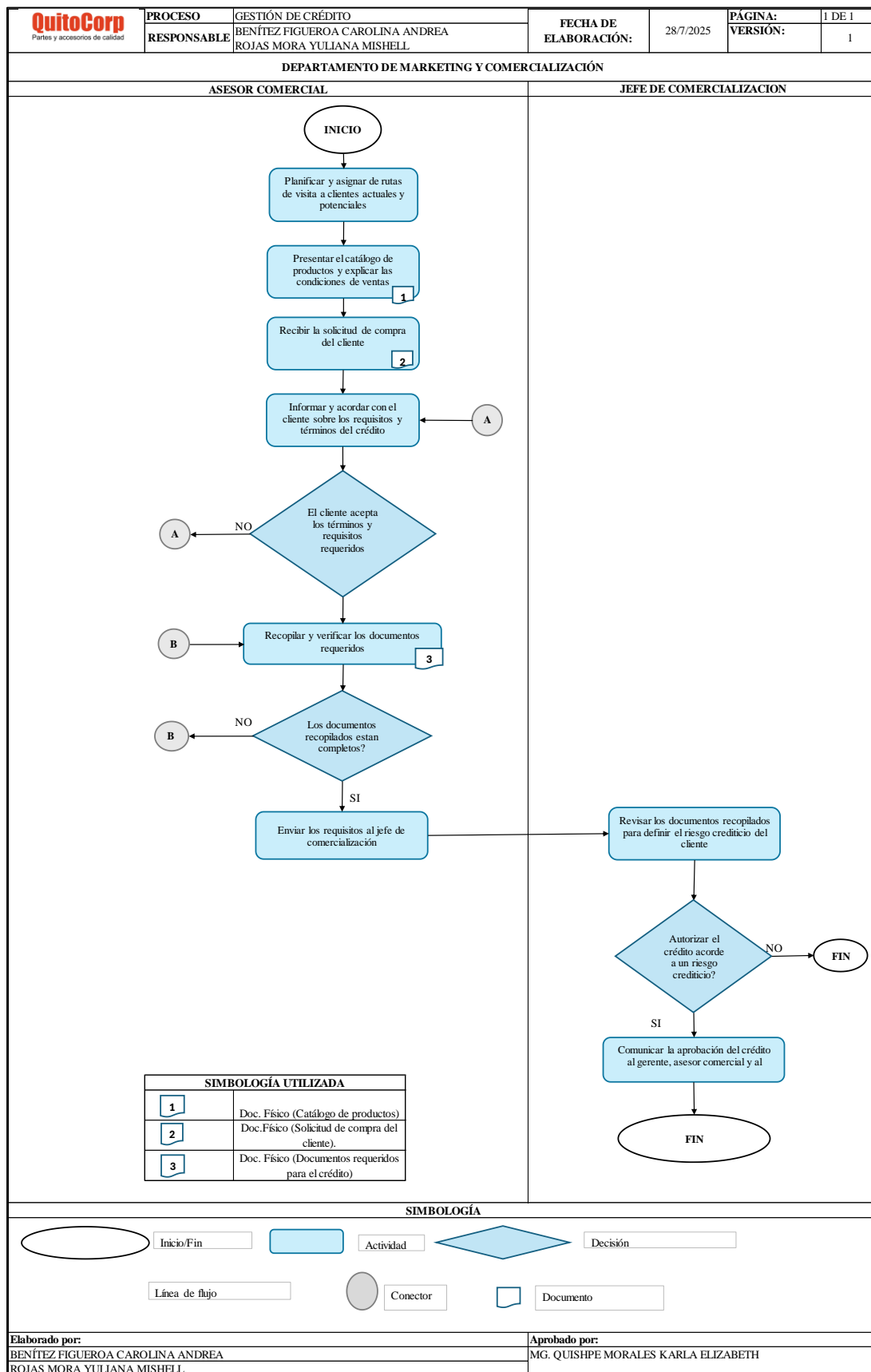
<b>Empresa:</b> QuittoCorp S.A.	<b>Aplicado por:</b> CABF <b>Fecha:</b> 04/07/2025
<b>Entrevistado:</b> Asistente Contable	
<b>Área:</b> Contabilidad – Cuentas por Cobrar	
<b>Objetivo:</b> Obtener información directa y confiable de los responsables de cada área, con el fin de comprender los procesos del ciclo de crédito, ventas y cuentas por cobrar, identificar riesgos y validar la aplicación de los controles internos establecidos.	

<p><b>Pregunta 1:</b> ¿Cuál es su participación en el proceso de crédito?</p> <p><b>Respuesta:</b> Una vez que el Jefe de Comercialización aprueba un crédito, registro el cupo autorizado, el plazo y las condiciones en el sistema contable. De esta forma las futuras ventas pueden facturarse a crédito y se incorpora al cliente en el módulo de cuentas por cobrar para su control posterior.</p>
<p><b>Pregunta 2:</b> En la gestión de ventas, ¿qué hace cuando recibe la solicitud de cotización?</p> <p><b>Respuesta:</b> Al recibir la solicitud, verifico en el sistema si el cliente tiene crédito vigente y si presenta saldos vencidos. Reviso también la confirmación de inventario enviada por Bodega. Con esa información elaboro la cotización detallando productos, cantidades, precios, impuestos y condiciones de pago, y la remito al Vendedor para que la presente al cliente.</p>
<p><b>Pregunta 3:</b> ¿Qué sucede cuando el cliente acepta la cotización?</p> <p><b>Respuesta:</b> Cuando el Vendedor confirma la aceptación, genero la factura y la guía de remisión en el sistema. Verifico que el total del pedido no supere el cupo de crédito del cliente y que la mercadería esté disponible. Si se detecta alguna diferencia, coordino los ajustes con el Vendedor antes de emitir la documentación definitiva.</p>
<p><b>Pregunta 4:</b> ¿Cómo se controla el despacho y la documentación que acompaña al pedido?</p> <p><b>Respuesta:</b> Una vez emitidas la factura y la guía de remisión, imprimo o genero los documentos y los entrego al Asistente de Bodega para el armado del pedido. Registro la salida en el sistema y con ello queda respaldado el movimiento de inventario y la cuenta por cobrar correspondiente.</p>
<p><b>Pregunta 5:</b> En la gestión de cobro, ¿cómo utiliza el reporte de cuentas por cobrar?</p> <p><b>Respuesta:</b> Periódicamente genero estados de cuenta por ruta, donde se detallan clientes, facturas, saldos y fechas de vencimiento. Dichos reportes se envían a los vendedores para que planifiquen la gestión de cobro en campo y se identifiquen las facturas que requieren atención prioritaria.</p>
<p><b>Pregunta 6:</b> ¿Qué procedimientos sigue cuando recibe pagos de los vendedores?</p> <p><b>Respuesta:</b> Al recibir pagos verifico que el efectivo coincida con los recibos entregados al cliente. En el caso de transferencias, confirmo el abono en el estado de cuenta bancario. Para los cheques, reviso emisor, monto, número de cuenta, firma y fecha de emisión, clasificándolos en cheques del día o posfechados antes de registrarlos en el sistema.</p>
<p><b>Pregunta 7:</b> ¿Cómo realiza el depósito de los valores cobrados?</p> <p><b>Respuesta:</b> El efectivo se deposita en la cuenta bancaria de la empresa, normalmente de forma diaria. Las transferencias se registran contablemente con base en el estado bancario. Los cheques del día se depositan en la fecha de cobro y los cheques posfechados se entregan a Gerencia para su custodia hasta la fecha de depósito.</p>
<p><b>Pregunta 8:</b> ¿Cómo controla que la información de cobranza coincida con los documentos físicos?</p> <p><b>Respuesta:</b> Elaboro un reporte consolidado de cobranzas y lo confronto con los recibos y comprobantes individuales entregados por los vendedores. Ante cualquier diferencia solicito aclaraciones y, una vez conciliada la información, emito un informe de gestión para el Jefe de Comercialización.</p>
<p><b>Pregunta 9:</b> ¿Qué responsabilidad tiene respecto al seguimiento de clientes morosos?</p> <p><b>Respuesta:</b> Mantengo actualizada la cartera y genero listados de clientes con saldos vencidos. Estos listados se remiten a Gerencia y al área comercial para reforzar las gestiones. En algunos casos participo directamente en llamadas de recordatorio de pago o en la formalización de convenios.</p>

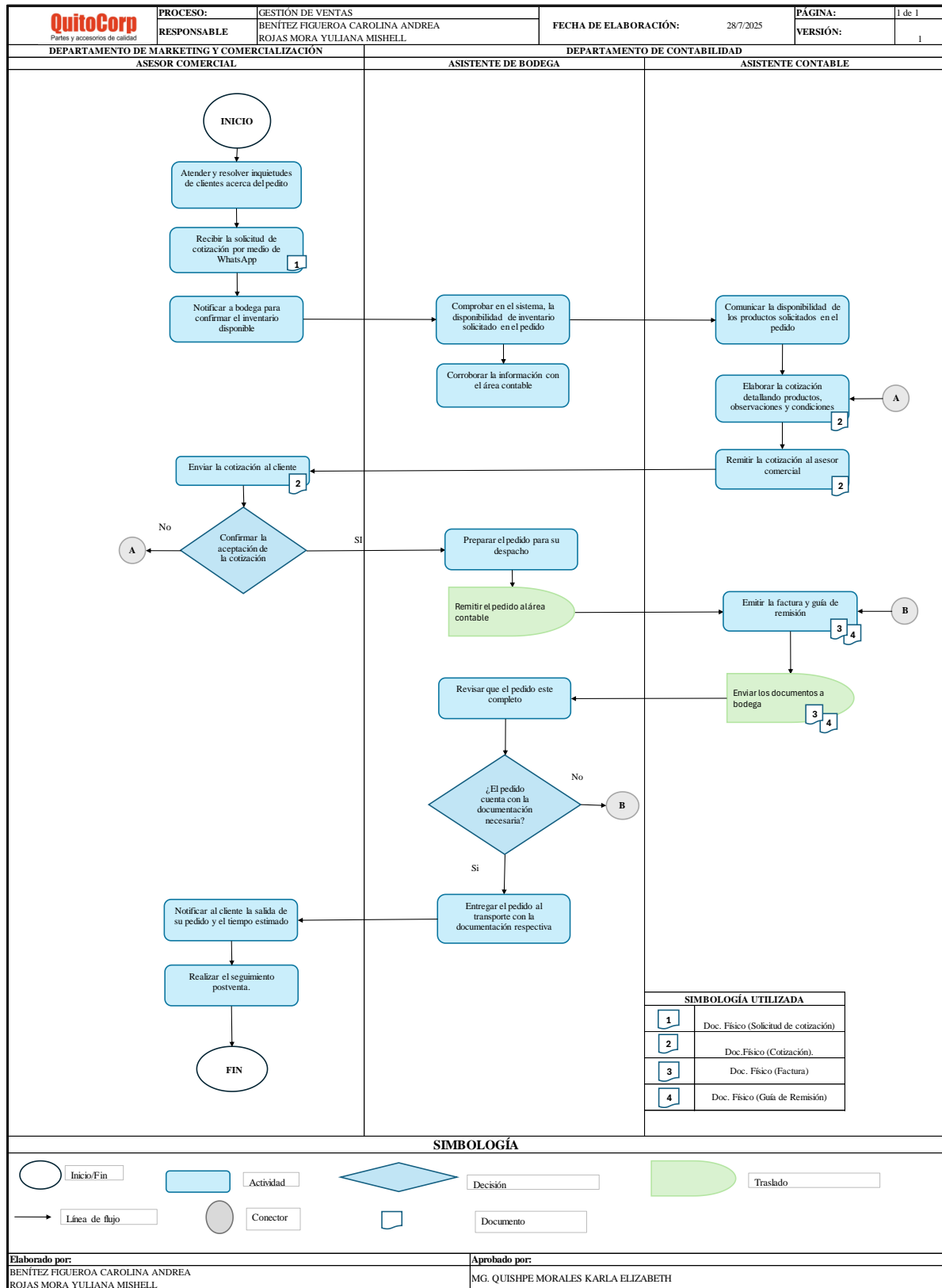
**Elaborado por:**  
Benitez Figueroa Carolina Andrea  
Rojas Mora Yuliana Mishell

**Aprobado por:**  
Quishpe Morales Karla Elizabeth, Mg.

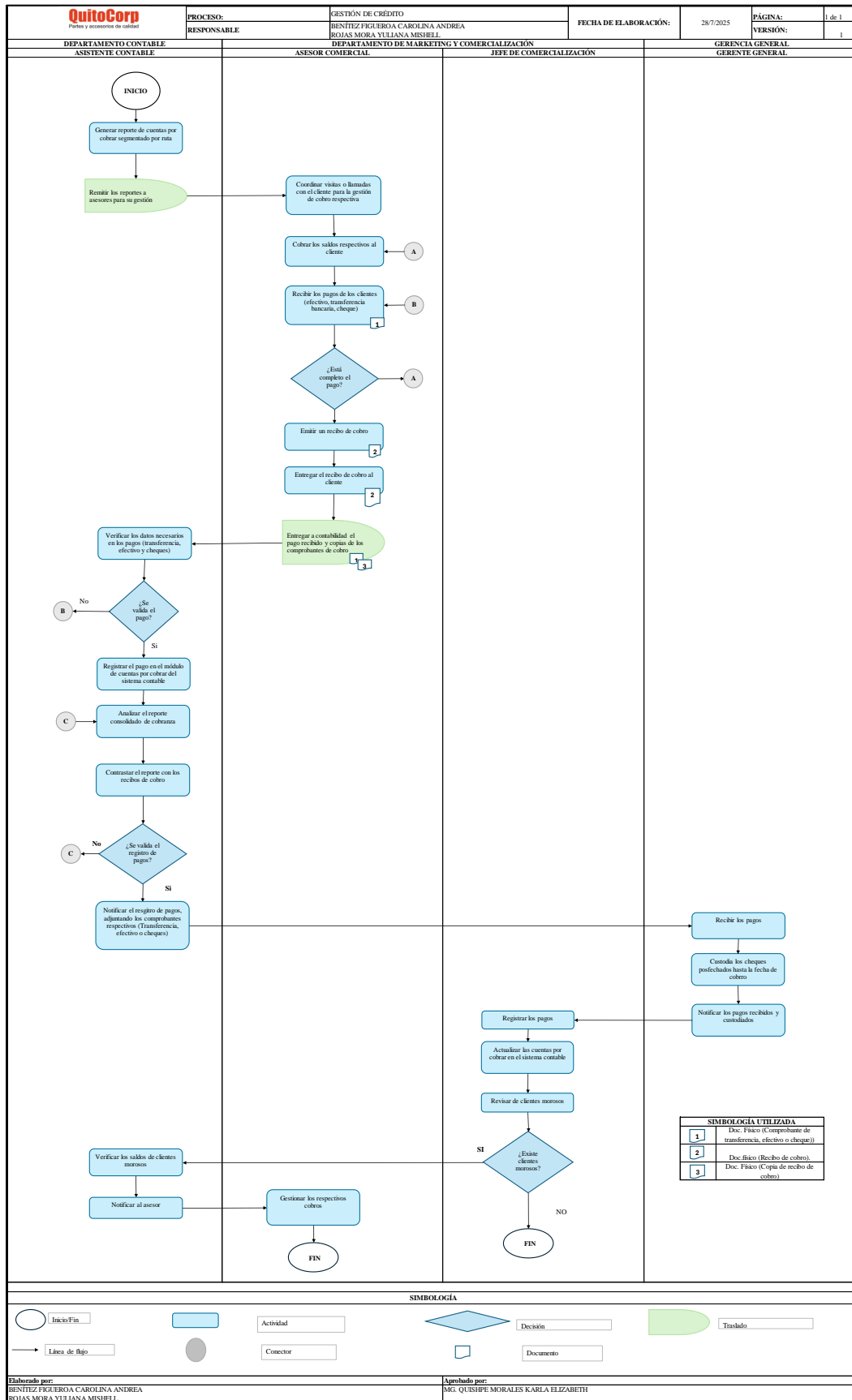
### Anexo 6: Flujograma de la gestión de crédito en la empresa QuitoCorp S.A.



### Anexo 7: Flujograma de la gestión de ventas en la empresa QuitoCorp S.A.



### Anexo 8: Flujograma de la gestión de cobro en la empresa QuittoCorp S.A.



## Anexo 9: Cuestionario de control interno aplicado al gerente general

	<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Código:</b> YR-CB-P09
		<b>Versión:</b> 1
<b>Empresa:</b> QuittoCorp S.A.		<b>Página:</b> 1 de 1
<b>Evaluado:</b> Gerente General		<b>Aplicado por:</b> YMRM
		<b>Fecha:</b> 13/7/2025

Nº	Subcomponente COSO II	Pregunta	Calificación	Ponderación	Calificación Ponderada
1	Código de Ética	¿El comportamiento ético en la gestión de crédito y cobranza es promovido y exigido desde la alta dirección?	1	2.78%	1.39%
2		¿Se cuenta con mecanismos para detectar y reportar actos poco éticos en la gestión de crédito o cobranzas?	0	2.78%	0.00%
3	Compromiso con la competencia	¿Existe riesgo de errores o negligencias debido a la falta de capacitación o experiencia en el personal responsable?	1	2.78%	1.39%
4		¿Gestiona capacitaciones para mantener actualizado al equipo en normativas contables, tributarias y herramientas del sistema?	0	2.78%	0.00%
5	Comité de Auditoría	¿Se revisan los reportes de antigüedad de saldos pendientes, vencidos o por vencer?	2	2.78%	2.78%
6		¿Se han implementado recomendaciones para mejorar el control de cuentas por cobrar?	1	2.78%	1.39%
7	Filosofía de Administración	¿Considera que la filosofía administrativa de la empresa respalda decisiones prudentes en la aprobación de créditos, especialmente cuando los clientes solicitan un nuevo crédito sin haber cancelado facturas pendientes?	1	2.78%	1.39%
8		¿Promueve desde su rol una cultura de cumplimiento respecto a los términos de crédito otorgados a los clientes?	2	2.78%	2.78%
9	Estructura organizacional	¿La estructura organizacional actual presenta riesgos de duplicación de funciones?	1	2.78%	1.39%
10		¿Existe indefinición de roles entre ventas, crédito y contabilidad que ocasione conflictos?	1	2.78%	1.39%
11	Asignación de funciones	¿Una sola persona tiene control total del proceso de crédito y cobranza sin supervisión independiente?	1	2.78%	1.39%
12		¿Define procedimientos que eviten que una sola persona ejecute todas las etapas del ciclo de crédito y cobranza?	1	2.78%	1.39%
13	Políticas de RRHH	¿La falta de capacitación en el sistema contable utilizado incrementa el riesgo de errores en el registro y control de cuentas por cobrar?	1	2.78%	1.39%
14		¿Se reportan al área contable anomalías o ajustes en las cuentas por cobrar?	2	2.78%	2.78%
<b>Total</b>			<b>15</b>	<b>39%</b>	<b>21%</b>
<b>Ambiente de Control</b>					
15	Objetivos	¿Ha establecido metas medibles relacionadas con recuperación de cartera, días promedio de cobro y reducción de mora?	0	2.78%	0.00%
16		¿Hay dificultades para evaluar el desempeño del área de cobranzas y detectar cuentas de alto riesgo?	1	2.78%	1.39%
<b>Total</b>			<b>1</b>	<b>6%</b>	<b>1%</b>
<b>Establecimiento de Objetivos</b>					
17	Identificación de eventos	¿Está informado regularmente sobre eventos adversos como cheques devueltos o incumplimientos recurrentes?	2	2.78%	2.78%
18		¿Se identifican y corrigen oportunamente errores en saldos, pagos o registros duplicados?	1	2.78%	1.39%
19	Valoración del riesgo	¿A prueba usted personalmente los requisitos que se usan para otorgar líneas de crédito?	2	2.78%	2.78%
20		¿Revisa con qué frecuencia se actualizan los perfiles de riesgo de los principales clientes?	0	2.78%	0.00%
21	Respuesta al riesgo	¿Se realiza comparación de saldos mediante cruce de información entre la empresa y el cliente?	1	2.78%	1.39%
22		¿Se realizan conciliaciones mensuales entre el auxiliar de cuentas por cobrar y la contabilidad?	0	2.78%	0.00%
<b>Total</b>			<b>6</b>	<b>17%</b>	<b>8%</b>
<b>Evaluación del Riesgo</b>					
23	Procedimientos	¿Verifica que se realice un análisis básico de la capacidad de pago del cliente antes de otorgar un crédito?	1	2.78%	1.39%
24		¿Las facturas y documentos de las cuentas por cobrar se generan y registran a tiempo?	0	2.78%	0.00%
25		¿Existen lineamientos definidos que indiquen en qué momento y bajo qué condiciones debe iniciarse el proceso de cobro de una cuenta?	0	2.78%	0.00%
26		¿Se constituyen provisiones contables periódicas para cuentas de difícil recuperación?	0	2.78%	0.00%
27	Políticas	¿Hay políticas vigentes sobre aceptación de crédito, uso de cheques postfechados y límites de riesgo?	1	2.78%	1.39%
28		¿Realiza usted revisiones periódicas para evaluar si los métodos actuales requieren ajustes por cambios del entorno?	1	2.78%	1.39%
<b>Total</b>			<b>3</b>	<b>17%</b>	<b>4%</b>
<b>Actividades de control</b>					
29	Interna	¿Ha identificado debilidades en la coordinación entre áreas como ventas, crédito y contabilidad en el manejo de cuentas por cobrar?	1	2.78%	1.39%
30		¿La falta de comunicación entre áreas podría generar errores en registros, duplicidades o falta de seguimiento a saldos vencidos?	1	2.78%	1.39%
31	Externa	¿La falta de notificaciones formales puede aumentar la mora por desconocimiento de los clientes?	1	2.78%	1.39%
32		¿Los canales actuales de comunicación con clientes son suficientes para prevenir moras o disputas?	0	2.78%	0.00%
<b>Total</b>			<b>3</b>	<b>11%</b>	<b>4%</b>
<b>Información y comunicación</b>					
33	Evaluación de Procesos	¿Se realiza algún análisis de riesgo basado en indicadores financieros?	0	2.78%	0.00%
34		¿El acceso al sistema contable está limitado o restringido según los roles de cada trabajador en la empresa?	1	2.78%	1.39%
35		¿Ha tomado medidas para priorizar las cuentas por cobrar más antiguas y reducir la cartera vencida?	1	2.78%	1.39%
36		¿Ha ordenado auditorías internas o revisiones para comprobar si estos procedimientos se aplican correctamente?	0	2.78%	0.00%
<b>Total</b>			<b>2</b>	<b>11%</b>	<b>3%</b>
<b>Monitoreo</b>					
<b>Total Componentes COSO II</b>			<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>42%</b>

Elaborado por:  
Benitez Figueroa Carolina Andrea  
Rojas Mora Yuliana Mishell

Aprobado por:  
Quishpe Morales Karla Elizabeth, Mg.

## Anexo 10: Cuestionario de control interno aplicado al jefe de comercialización

	<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>	Código:	YR-CB-P10
		Versión:	1
Empresa: QuittoCorp S.A.		Página:	1 de 1
Evaluado: Jefe Comercial		Aplicado por:	CABF
		Fecha:	13/7/2025

Nº	Subcomponente COSO II	Pregunta	Calificación	Ponderación	Calificación Ponderada
1	Código de Ética	¿El área de comercialización cuenta con lineamientos éticos claros para las ventas y negociaciones de crédito con clientes?	1	2.86%	1.43%
2		¿Supervisa el cumplimiento y aplicación de prácticas éticas en las negociaciones de ventas a crédito, su respectiva autorización gestión y cobranza?	1	2.86%	1.43%
3	Compromiso con la competencia	¿Promueve la capacitación del personal comercial sobre las políticas de crédito de la empresa y la evaluación de riesgo crediticio del cliente?	0	2.86%	0.00%
4		¿Evalúa periódicamente el desempeño de los vendedores en la gestión de cobranza?	2	2.86%	2.86%
5	Comité de Auditoría	¿Recibe e informa con regularidad a gerencia sobre observaciones relevantes en los procesos de crédito y recuperación de cartera?	2	2.86%	2.86%
6		¿Se han implementado recomendaciones compartidas por sus superiores para mejorar el control de cuentas por cobrar?	1	2.86%	1.43%
7	Filosofía de Administración	¿Percibe que las metas de venta van acorde a las políticas de crédito y cobranza?	1	2.86%	1.43%
8		¿Supervisa que las metas comerciales estén alineadas con la política de recuperación de cartera y los márgenes de riesgo tolerados por la empresa?	0	2.86%	0.00%
9	Estructura organizacional	¿Las responsabilidades de evaluación, aprobación y seguimiento de crédito están claramente diferenciadas entre las áreas correspondientes?	2	2.86%	2.86%
10		¿Establece instrucciones y protocolos claros para que el personal sepa a quién reportar cuando detecta anomalías o incumplimientos en los pagos?	2	2.86%	2.86%
11	Asignación de funciones	¿Existe una separación clara entre sus funciones y las de quienes ofrecen los créditos y sus distintas condiciones?	1	2.86%	1.43%
12		¿Su departamento a cargo está respaldado por una estructura organizacional que define con claridad quién es responsable de cada etapa en el proceso de crédito, venta y cobranza?	0	2.86%	0.00%
13	Políticas de RRHH	¿Solicita a talento humano capacitaciones específicas para fortalecer las habilidades del personal comercial en la identificación de riesgos de crédito?	0	2.86%	0.00%
14		¿Considera que las capacitaciones recibidas han significado un fortalecimiento de su criterio para identificar y gestionar las ventas en situaciones de crédito riesgoso?	0	2.86%	0.00%
<b>Total Ambiente de Control</b>			<b>13</b>	<b>40%</b>	<b>19%</b>
15	Objetivos	¿Están claramente definidos los objetivos de recuperación de cartera y comunicados a todo el equipo bajo su supervisión?	1	2.86%	1.43%
16		¿Considera que las metas asignadas son alcanzables y están alineados con las políticas de crédito de la empresa?	0	2.86%	0.00%
<b>Total Establecimiento de Objetivos</b>			<b>1</b>	<b>6%</b>	<b>1%</b>
17	Identificación de eventos	¿Es notificado a tiempo sobre cheques devueltos, pagos inconsistentes o comportamientos atípicos en los clientes?	2	2.86%	2.86%
18		¿Cuenta su área con mecanismos específicos para detectar señales tempranas de posible incumplimiento por parte del cliente?	1	2.86%	1.43%
19	Valoración del riesgo	¿Solicita y verifica la información crediticia recopilada de los clientes antes de autorizar un crédito?	2	2.86%	2.86%
20		¿Ha establecido su equipo algún criterio formal para clasificar clientes con base en su historial de pago y comportamiento financiero con la empresa?	1	2.86%	1.43%
21	Respuesta al riesgo	¿Ha coordinado con otras áreas para mejorar los mecanismos de respuesta ante eventos de riesgos específicos detectados en la gestión de cuentas por cobrar?	0	2.86%	0.00%
22		¿Ha establecido estrategias diferenciadas para clientes con alta morosidad?	2	2.86%	2.86%
23		¿Verifica que los precios y condiciones ofrecidas por el equipo comercial estén dentro de las políticas aprobadas por la empresa?	2	2.86%	2.86%
<b>Total Evaluación del Riesgo</b>			<b>10</b>	<b>20%</b>	<b>14%</b>
24	Procedimientos	¿Verifica que cada venta a crédito que ha realizado está respaldado con la autorización de crédito, cotización, factura, guía de despacho?	1	2.86%	1.43%
25		¿Autoriza los créditos verificando que los plazos de pago y montos no sean distintos a los establecidos?	1	2.86%	1.43%
26		¿Da seguimiento al cumplimiento de las metas de recuperación de cartera vencida y coordina acciones correctivas con el área de cobranzas?	0	2.86%	0.00%
27	Políticas	¿Controla que los plazos de pago otorgados a los clientes correspondan a lo establecido en las políticas comerciales?	1	2.86%	1.43%
28		¿Aprueba únicamente los créditos que cumplen con los requisitos documentales y financieros exigidos por la empresa?	1	2.86%	1.43%
<b>Total Actividades de control</b>			<b>4</b>	<b>14%</b>	<b>6%</b>
29	Interna	¿Es notificado acerca de los cambios en las condiciones de crédito o las políticas de cobro de la empresa?	2	2.86%	2.86%
30		¿Comparte con gerencia y equipo contable información clave sobre los créditos concedidos, pagos recibidos y saldos vencidos?	2	2.86%	2.86%
31	Externa	¿Participa en la comunicación con clientes en situación de morosidad para evitar deterioro de relaciones comerciales?	2	2.86%	2.86%
32		¿Aprueba los mecanismos de cobranza directa utilizados por el personal?	2	2.86%	2.86%
<b>Total Información y comunicación</b>			<b>8</b>	<b>11%</b>	<b>11%</b>
33	Evaluación de Procesos	¿Supervisa de forma periódica los indicadores de recuperación de cartera y propone acciones correctivas si se detectan desviaciones?	0	2.86%	0.00%
34		¿Participa activamente en reuniones de análisis de la gestión de cobranzas junto al área contable y comercial?	1	2.86%	1.43%
35		¿Monitorea periódicamente que los accesos al sistema estén configurados según el rol y responsabilidades de cada colaborador?	1	2.86%	1.43%
<b>Total Monitoreo</b>			<b>2</b>	<b>9%</b>	<b>3%</b>
<b>Total Componentes COSO II</b>			<b>38.00</b>	<b>100%</b>	<b>54%</b>

Elaborado por:  
Benítez Figueroa Carolina Andrea  
Rojas Mora Yuliana Mishell

Aprobado por:  
Quishpe Morales Karla Elizabeth, Mg.

## Anexo 11: Cuestionario de control interno aplicado al asesor comercial

	<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>	Código:	YR-CB-P11
		Versión:	1
Empresa: QuittoCorp S.A.		Página:	1 de 1
Evaluador: Asesor Comercial		Aplicado por:	ACBF
		Fecha:	13/7/2025

Nº	Subcomponente COSO II	Pregunta	Calificación	Ponderación	Calificación Ponderada
1	Código de Ética	¿Está familiarizado con el código de ética de la empresa y su aplicación en el proceso de ventas a crédito?	1	2.78%	1.39%
2		¿Desde su rol promueve y aplica las prácticas éticas en las negociaciones de ventas a crédito, su respectiva autorización, gestión y cobranza?	2	2.78%	2.78%
3	Compromiso con la competencia	¿Recibió inducción o capacitación a lo que respecta a políticas de crédito de la empresa?	0	2.78%	0.00%
4		¿Solicita apoyo o capacitación cuando identifica novedades en la gestión de cobros?	1	2.78%	1.39%
5	Comité de Auditoría	¿Recibe información oportuna sobre observaciones o recomendaciones relacionadas al control de la gestión de cobros?	1	2.78%	1.39%
6		¿Se han implementado recomendaciones compartidas por sus superiores para mejorar el control de cuentas por cobrar?	1	2.78%	1.39%
7	Filosofía de Administración	¿Percibe que las metas de venta van acorde a las políticas de crédito y cobranza?	1	2.78%	1.39%
8		¿Recibe indicaciones claras acerca de cómo equilibrar la gestión de ventas y la recuperación de cartera?	2	2.78%	2.78%
9	Estructura organizacional	¿Tiene una noción definida de sus responsabilidades en los procesos de ofrecer un crédito, gestionarlo y posteriormente, cobrarlo?	2	2.78%	2.78%
10		¿Se siente respaldado por una estructura organizacional que define con claridad quién es responsable de cada etapa en el proceso de crédito, venta y cobranza?	0	2.78%	0.00%
11	Asignación de funciones	¿Existe una separación clara entre sus funciones y las de quienes aprueban las condiciones de crédito?	1	2.78%	1.39%
12		¿Sabe a quién reportar de forma oportuna acerca de las irregularidades o dificultades en la gestión de cuentas por cobrar?	2	2.78%	2.78%
13	Políticas de RRHH	¿Recibe capacitación de manera constante que le permita medir los riesgos de ofrecer un crédito sin una evaluación adecuada?	0	2.78%	0.00%
14		¿Considera que las capacitaciones recibidas han significado un fortalecimiento de su criterio para identificar y gestionar las ventas en situaciones de crédito riesgoso?	0	2.78%	0.00%
<b>Total Ambiente de Control</b>			<b>14</b>	<b>39%</b>	<b>19%</b>
15	Objetivos	¿Está informado debidamente acerca de las metas de recuperación de cartera y los indicadores de desempeño que debe cumplir?	0	2.78%	0.00%
16		¿Considera que las metas asignadas son alcanzables y están alineados con las políticas de crédito de la empresa?	0	2.78%	0.00%
<b>Total Establecimiento de Objetivos</b>			<b>0</b>	<b>6%</b>	<b>0%</b>
17	Identificación de eventos	¿Recibe usted retroalimentación o alertas sobre cheques devueltos, pagos parciales o inconsistentes en clientes actuales?	2	2.78%	2.78%
18		¿Detecta y reporta oportunamente cualquier indicio de retraso en pagos de los clientes?	1	2.78%	1.39%
19	Valoración del riesgo	¿Solicita y verifica la información crediticia de los clientes antes de gestionar una venta a crédito?	0	2.78%	0.00%
20		¿Consulta con su superior antes de proceder con una venta a clientes que tienen un historial crediticio negativo?	2	2.78%	2.78%
21	Respuesta al riesgo	¿Se revisa o ajustan las condiciones de crédito tras detectar retrasos o incumplimiento de pagos de los clientes?	1	2.78%	1.39%
22		¿Adapta la estrategia comercial basándose en las alertas recibidas sobre riesgos financieros del cliente o historial de morosidad?	1	2.78%	1.39%
<b>Total Evaluación del Riesgo</b>			<b>7</b>	<b>17%</b>	<b>10%</b>
23	Procedimientos	¿Cada venta a crédito que ha realizado está respaldado con la autorización de crédito, cotización, factura, guía de despacho?	1	2.78%	1.39%
24		¿Coordina con el cliente la regularización de pagos vencidos antes de realizar nuevas ventas?	1	2.78%	1.39%
25		¿Realiza seguimiento a los pagos de sus clientes conforme a los plazos establecidos en la factura?	0	2.78%	0.00%
26		¿Solicita autorización antes de comprometer plazos de pago distintos a los establecidos?	1	2.78%	1.39%
27	Políticas	¿Comunica y solicita la autorización a la alta dirección para conceder un crédito?	1	2.78%	1.39%
28		¿Ofrece y concede un crédito, revisando y acatando los plazos y montos establecidos en la empresa?	1	2.78%	1.39%
29		¿Se asegura de que el cliente tenga conocimiento y este de acuerdo con las condiciones de crédito antes de cerrar la venta?	2	2.78%	2.78%
<b>Total Actividades de control</b>			<b>7</b>	<b>19%</b>	<b>10%</b>
30	Interna	¿Es notificado acerca de los cambios en las condiciones de crédito o las políticas de cobro de la empresa?	2	2.78%	2.78%
31		¿Comparte la información necesaria y a tiempo a los departamentos requirentes sobre los créditos concedidos, los pagos receptados y el estado de la cartera que le ha sido asignada?	1	2.78%	1.39%
32	Externa	¿Mantiene una comunicación cordial y efectiva con los clientes para gestionar los cobros?	2	2.78%	2.78%
33		¿Recepta la información necesaria y completa por parte del cliente para poder ingresarlo en la base de datos de la empresa?	1	2.78%	1.39%
<b>Total Información y comunicación</b>			<b>6</b>	<b>11%</b>	<b>8%</b>
34	Evaluación de Procesos	¿Realiza un seguimiento periódico al cumplimiento de términos de crédito con clientes?	1	2.78%	1.39%
35		¿El acceso al sistema contable y operativo está limitado o restringido según los roles de cada trabajador en la empresa?	1	2.78%	1.39%
36		¿Participa en reuniones donde se realiza un análisis de los indicadores de recuperación de cartera?	0	2.78%	0.00%
<b>Total Monitoreo</b>			<b>2</b>	<b>8%</b>	<b>3%</b>
<b>Total Componentes COSO II</b>			<b>36</b>	<b>100%</b>	<b>50%</b>

Elaborado por:  
Benitez Figueroa Carolina Andrea  
Rojas Mora Yuliana Mishell

Aprobado por:  
Quishpe Morales Karla Elizabeth, Mg.

## Anexo 12: Cuestionario de control interno aplicado al asistente contable

	<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>	Código:	YR-BC-P12
		Versión:	1
Empresa: QuittoCorp S.A.		Página:	1 de 1
Evaluado: Asistente Contable		Aplicado por:	YMRM
		Fecha:	13/7/2025

Nº	Subcomponente COSO II	Pregunta	Calificación	Ponderación	Calificación Ponderada
1	Código de Ética	¿Desde su rol como asistente contable, considera que el comportamiento ético en la gestión de crédito y cobranza es promovido por el equipo directivo?	1	2.78%	1.39%
2		¿Cuenta con mecanismos para reportar prácticas poco éticas observadas en los procesos de crédito o cobranza?	0	2.78%	0.00%
3	Compromiso con la competencia	¿Ha identificado errores o retrasos debido a falta de capacitación o experiencia en el personal operativo del área?	1	2.78%	1.39%
4		¿Ha recibido capacitación reciente sobre normativa contable, tributaria y manejo del sistema contable?	0	2.78%	0.00%
5	Comité de Auditoría	¿Revisa regularmente los reportes de antigüedad de saldos pendientes, vencidos o por vencer como parte de su función?	1	2.78%	1.39%
6		¿Se han aplicado en su área recomendaciones para mejorar los controles contables en cuentas por cobrar?	1	2.78%	1.39%
7	Filosofía de Administración	¿Percebe que desde contabilidad se impulsa una cultura de cumplimiento respecto a los términos de crédito otorgados?	0	2.78%	0.00%
8		¿Considera que las prácticas contables están alineadas con la cultura de cumplimiento establecida por la administración?	0	2.78%	0.00%
9	Estructura organizacional	¿La estructura organizacional facilita una supervisión efectiva del proceso contable relacionado con crédito y cobranza?	1	2.78%	1.39%
10		¿Existen riesgos de duplicación de funciones o errores por falta de claridad entre los roles contables y comerciales?	1	2.78%	1.39%
11	Asignación de funciones	¿Ha notado casos en los que una misma persona intervenga en varias etapas del proceso (aprobación, facturación y cobro)?	1	2.78%	1.39%
12		¿Informa a su superior cuando le solicitan realizar tareas fuera de su ámbito de responsabilidad?	0	2.78%	0.00%
13	Políticas de RRHH	¿Recibe capacitación del contador que le permita minimizar errores en el registro contable de las cuentas por cobrar?	1	2.78%	1.39%
14		¿Reporta oportunamente al área contable las anomalías o ajustes identificados en los saldos de cuentas por cobrar?	2	2.78%	2.78%
<b>Total Ambiente de Control</b>			<b>10</b>	<b>39%</b>	<b>14%</b>
15	Objetivos	¿Conoce los objetivos contables relacionados con recuperación de cartera o mejora en tiempos de registro?	1	2.78%	1.39%
16		¿Tiene herramientas para evaluar si los tiempos de cobro se están cumpliendo desde contabilidad?	0	2.78%	0.00%
<b>Total Establecimiento de Objetivos</b>			<b>1</b>	<b>6%</b>	<b>1%</b>
17	Identificación de eventos	¿Es informado sobre cheques devueltos, pagos inconsistentes o errores recurrentes que puedan afectar los registros?	2	2.78%	2.78%
18		¿Identifica y corrige errores en saldos o registros antes de generar reportes oficiales?	1	2.78%	1.39%
19	Valoración del riesgo	¿Conoce los requisitos mínimos que deben cumplirse antes de registrar una línea de crédito en el sistema contable?	1	2.78%	1.39%
20		¿Actualiza regularmente los perfiles de riesgo financiero en el sistema o archivos contables?	0	2.78%	0.00%
21	Respuesta al riesgo	¿Participa en el cruce de saldos con clientes para verificar la concordancia entre lo registrado y lo cobrado?	1	2.78%	1.39%
22		¿Realiza conciliaciones periódicas con los auxiliares de cuentas por cobrar para asegurar la integridad de la información?	0	2.78%	0.00%
<b>Total Evaluación del Riesgo</b>			<b>5</b>	<b>17%</b>	<b>7%</b>
23	Procedimientos	¿Registra correctamente la operación cuando se concede crédito al cliente, asegurando que exista autorización previa?	2	2.78%	2.78%
24		¿Las facturas y documentos asociados a cuentas por cobrar se registran correctamente y dentro de los plazos establecidos?	1	2.78%	1.39%
25		¿Realiza el cobro siguiendo las etapas definidas por los procedimientos internos, incluyendo verificación, contacto y registro del pago?	2	2.78%	2.78%
26		¿Se constituyen provisiones contables periódicas para cubrir posibles pérdidas por cuentas incobrables?	0	2.78%	0.00%
27	Políticas	¿Aplica políticas claras sobre el manejo de cheques posfechados y plazos de crédito desde su rol contable?	1	2.78%	1.39%
28		¿Participa en la evaluación o actualización de políticas contables relacionadas con cuentas por cobrar?	1	2.78%	1.39%
<b>Total Actividades de control</b>			<b>7</b>	<b>17%</b>	<b>10%</b>
29	Interna	¿Informa a tiempo a otras áreas sobre errores contables o saldos vencidos detectados en el sistema?	2	2.78%	2.78%
30		¿La falta de comunicación con otras áreas ha generado dificultades para mantener actualizada la información contable?	1	2.78%	1.39%
31	Externa	¿Los clientes reciben notificaciones formales cuando existen saldos vencidos registrados en el sistema?	1	2.78%	1.39%
32		¿Está actualizada la información de contacto de los clientes en los sistemas utilizados por contabilidad?	0	2.78%	0.00%
<b>Total Información y comunicación</b>			<b>4</b>	<b>11%</b>	<b>6%</b>
33	Evaluación de Procesos	¿Ha trabajado con indicadores financieros o contables que permitan identificar riesgos en las cuentas por cobrar?	1	2.78%	1.39%
34		¿Está el acceso al sistema contable restringido según los roles y funciones de cada trabajador?	1	2.78%	1.39%
35		¿Realiza el seguimiento de las cuentas por cobrar más antiguas para reducir la cartera vencida?	1	2.78%	1.39%
36		¿Participa en la revisión anual del proceso contable completo vinculado a crédito y cobranza?	1	2.78%	1.39%
<b>Total Monitoreo</b>			<b>4</b>	<b>11%</b>	<b>6%</b>
<b>Total Componentes COSO II</b>			<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>43%</b>

Elaborado por:  
Benitez Figueroa Carolina Andrea  
Rojas Mora Yuliana Mishell

Aprobado por:  
Quishpe Morales Karla Elizabeth, Mg.

**Anexo 13: Hallazgo en proceso de concesión de crédito: Ausencia de requisitos formales y de archivo documental para la vinculación y evaluación de clientes**

	<b>REQUISITOS PARA VINCULACIÓN Y EVALUACIÓN DE CLIENTES</b>	<b>Código:</b>	YR-CB-P13
		<b>Versión:</b>	1
		<b>Página:</b>	1 de 1

<b>Empresa:</b> QuittoCorp S.A.		<b>Aplicado por:</b>		CABF			
<b>Área:</b> Cuentas por Cobrar		<b>Fecha:</b>		24/10/2025			
Relevamiento							
Nº	Tipo	Cliente	Copia de RUC	Copia de cédula	Servicios Básicos	Referencias Personales	Revisión en Central de Riesgos
1	Jurídica	AGS-427	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Jurídica	AHS-593	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Jurídica	AKS-518	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Jurídica	CBS-244	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Jurídica	CDM-861	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Jurídica	MQS-774	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Jurídica	IMS-936	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Jurídica	FES-710	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Natural	GEJC-332	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Natural	CRJA-689	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Natural	DCMA-455	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Natural	VZKN-520	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Natural	QGDE-903	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
14	Natural	PZRV-411	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Natural	SVLA-688	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Elaborado por:**  
Benitez Figueroa Carolina Andrea  
Rojas Mora Yuliana Mishell

**Aprobado por:**  
Quishpe Morales Karla Elizabeth, Mg.

**Anexo 14: Hallazgo en proceso de venta: Inexistencia de límites de monto y plazo en el sistema contable y en la gestión comercial al emitir facturas a los clientes**

	<b>LÍMITES DE MONTO Y PLAZO EN SISTEMA CONTABLE</b>	<b>Código:</b>	YR-CB-P14
		<b>Versión:</b>	1
		<b>Página:</b>	1 de 1

<b>Empresa:</b> QuittoCorp S.A.	<b>Aplicado por:</b>	YMRM
<b>Área:</b> Cuentas por Cobrar	<b>Fecha:</b>	24/10/2025

**Relevamiento**

N°	Tipo	Cliente	Es Extranjero	Es Cliente Activo	Cuenta por Cobrar	Límite de venta a crédito	Monto Crédito	Días Crédito
1	Jurídica	AGS-427	No	Si	Cientes Comerciales	Si	800.00	90
2	Jurídica	AHS-593	No	Si	Cientes Comerciales	No		
3	Jurídica	AKS-518	No	Si	Cientes Comerciales	No		
4	Jurídica	CBS-244	No	Si	Cientes Comerciales	No		
5	Jurídica	CDM-861	No	Si	Cientes Comerciales	Si	400.00	60
6	Jurídica	MQS-774	No	Si	Cientes Comerciales	Si	5,000.00	365
7	Jurídica	IMS-936	No	Si	Cientes Comerciales	No		
8	Jurídica	FES-710	No	Si	Cientes Comerciales	Si	5,000.00	365
9	Natural	GEJC-332	No	Si	Cientes Comerciales	No		
10	Natural	CRJA-689	No	Si	Cientes Comerciales	No		
11	Natural	DCMA-455	No	Si	Cientes Comerciales	No		
12	Natural	VZKN-520	No	Si	Cientes Comerciales	No		
13	Natural	QGDE-903	No	Si	Cientes Comerciales	No		
14	Natural	PZRV-411	No	Si	Cientes Comerciales	No		
15	Natural	SVLA-688	No	Si	Cientes Comerciales	No		

**Elaborado por:**  
Benitez Figueroa Carolina Andrea  
Rojas Mora Yuliana Mishell

**Aprobado por:**  
Quishpe Morales Karla Elizabeth, Mg.

**Anexo 15: Hallazgo en proceso de cobro: Descontrol en la emisión, archivo y registro contable extemporáneo de los recibos de cobro generadores de retrasos en la gestión de cobros y recuperación de cartera**

	<b>GESTIÓN DE COBROS Y RECUPERACIÓN DE CARTERA</b>		<b>Código:</b>	YR-BC-P16
			<b>Versión:</b>	1
			<b>Página:</b>	1 de 1

<b>Empresa:</b> QuitoCorp S.A.					<b>Aplicado por:</b>			YMRM		
<b>Área:</b> Cuentas por Cobrar					<b>Fecha:</b>			24/10/2025		
Relevamiento										
	Tipo	Cliente	Saldo >120 días (USD)	Tipo de soporte	Fecha último pago	Monto último pago (USD)	Días desde último pago	Gestión de cobro realizada	Fecha última gestión	Riesgo (Alto/Medio/Bajo)
	Natural	MCG-46	6.881,85	Prefactura	28/11/2024	365,00	458	Visita presencial	7/8/2024	Alto
	Natural	VSE-82	4.377,00	Factura electrónica	22/7/2024	1.400,00	587	Llamada telefónica	6/3/2024	Alto
	Natural	MCM-34	1.553,68	Cotización	30/5/2024	100,00	275	Llamada telefónica	29/7/2024	Alto
	Natural	ORG-55	1.215,25	Factura electrónica	29/5/2024	292,46	276	Acuerdo de pago (cuotas)	29/5/2024	Medio
	Natural	HCL-97	1.203,01	Prefactura	10/11/2024	162,11	476	Llamada telefónica	23/10/2024	Alto
	Natural	FAG-29	1.113,31	Factura electrónica	24/12/2024	60,00	432	Sin gestión	29/4/2024	Alto
	Jurídica	IML-63	875,76	Factura electrónica	23/10/2024	525,45	129	Acuerdo de pago (cuotas)	23/10/2024	Bajo
	Natural	MTJ-41	841,3	Factura electrónica	6/7/2023	100,00	969	Sin gestión	6/7/2023	Alto
	Natural	RVC-72	764,57	Prefactura	4/11/2024	18,25	117	Llamada telefónica	4/11/2024	Bajo
	Natural	PSA-58	706,52	Factura electrónica	18/5/2023	343,25	1018	Llamada telefónica	30/10/2023	Alto
	Jurídica	BYJ-94	608,49	Factura electrónica	17/10/2024	120,00	135	Acuerdo de pago (cuotas)	17/10/2024	Bajo
	Natural	PPA-26	566,72	Factura electrónica	18/2/2024	200,00	376	Llamada telefónica	18/2/2024	Medio
	Natural	SVL-39	555,02	Factura electrónica	18/8/2024	1.000,00	195	Acuerdo de pago (cuotas)	27/10/2024	Medio
	Natural	ARY-83	327,4	Prefactura	3/7/2023	130,00	972	Llamada telefónica	3/7/2023	Alto
	Natural	CCM-67	251,09	Factura electrónica	7/2/2024	22,74	387	Llamada telefónica	23/6/2024	Medio
<b>Total cartera</b>			<b>21.840,97</b>			<b>4.839,26</b>				

**Elaborado por:**  
Benitez Figueroa Carolina Andrea  
Rojas Mora Yuliana Mishell

**Aprobado por:**  
Quishpe Morales Karla Elizabeth, Mg.

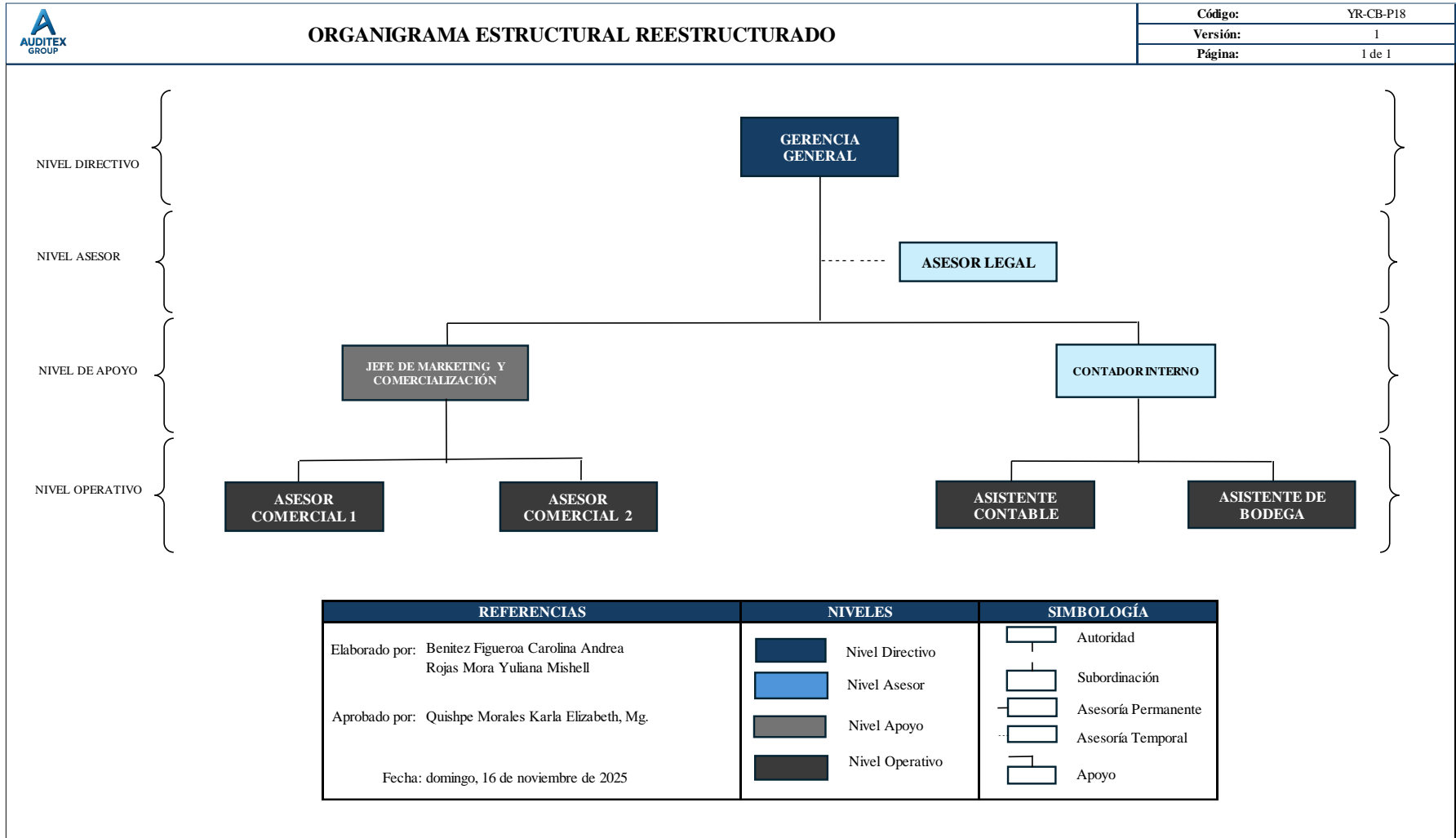
## Anexo 16: Estado de situación financiera correspondiente al período 2024

	RAZÓN SOCIAL	QUITTOCORP S.A.
	DIRECCIÓN	AV. PATRICIO ROMERO BARBERIS Y CALLE C No. 11 BARRIO: 2 DE OCTUBRE
	EXPEDIENTE	313028
	RUC	2390046939001
	AÑO	2024
	FORMULARIO	SCV.NIF.313028.2024.1
FECHA DE LA JUNTA QUE APROBÓ LOS ESTADOS FINANCIEROS (DD/MM/AAA)		09/04/2025
<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>		
<b>CUENTA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>VALOR (En USDS)</b>
ACTIVO	1	\$421.558,62
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>101</b>	<b>\$308.407,87</b>
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	10101	\$6.709,23
INSTITUCIONES FINANCIERAS PRIVADAS	1010103	\$6.709,23
ACTIVOS FINANCIEROS	10102	\$152.287,37
DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR NO RELACIONADOS	1010205	\$139.866,83
DE ACTIVIDADES ORDINARIAS QUE NO GENEREN INTERESES	101020502	\$139.866,83
<b>CUENTAS Y DOCUMENTOS A COBRAR A CLIENTES</b>	<b>10102050201</b>	<b>\$139.832,15</b>
OTRAS CUENTAS POR COBRAR NO RELACIONADAS	10102050221	\$34,68
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR RELACIONADOS	1010206	\$12.420,54
POR COBRAR A CLIENTES	101020603	\$12.420,54
INVENTARIOS	10103	\$99.595,87
INVENTARIOS DE PROD. TERM. Y MERCAD. EN ALMACÉN - COMPRADO A TERCEROS	1010306	\$99.595,87
SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS	10104	\$40.990,72
OTROS ANTICIPOS ENTREGADOS	1010404	\$40.990,72
ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	10105	\$2.395,53
CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (IVA)	1010501	\$1451,76
CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (I.R.)	1010502	\$943,77
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	10108	\$6.429,15
ACTIVOS NO CORRIENTES	102	\$113.150,75
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	10201	\$91.624,75
EDIFICIOS	1020102	\$45.526,64
MUEBLES Y ENSERES	1020105	\$837,43
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	1020108	\$1.618,66
VEHÍCULOS, EQUIPOS DE TRANSPORTE Y EQUIPO CAMINERO MÓVIL	1020109	\$38.335,40
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	1020112	\$-4.206,58
PROPIEDADES DE INVERSIÓN	10202	\$31.526,00
TERRENOS	1020201	\$31.526,00
TERRENOS	102020101	\$31.526,00
PASIVO	2	\$377.859,11
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>201</b>	<b>\$377.859,11</b>
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	20103	\$19.649,80
LOCALES	2010301	\$19.649,80
PROVEEDORES	201030102	\$19.649,80
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	20104	\$31.267,51
LOCALES	2010401	\$31.267,51
OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	20107	\$12.029,53
CON ELIERS	2010703	\$463,13
POR BENEFICIOS DE LEY A EMPLEADOS	2010704	\$2.596,79
OTROS	2010707	\$ -
CUENTAS POR PAGAR A RELACIONADAS	20108	\$306.539,38
LOCALES	2010801	\$306.539,38
PRÉSTAMOS DE ACCIONISTAS	201080101	\$306.539,38
OTROS PASIVOS CORRIENTES	20113	\$8.372,89
OTROS	2011312	\$8.372,89
PATRIMONIO NETO	3	\$43.699,51
PATRIMONIO NETO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA	30	\$43.699,51
CAPITAL	301	\$800,00
CAPITAL SUSCRITO O ASIGNADO	30101	\$800,00
RESULTADOS ACUMULADOS	306	\$25.253,06
GANANCIAS ACUMULADAS	30601	\$25.253,06
RESULTADOS DEL EJERCICIO	307	\$17.646,45
GANANCIA NETA DEL PERIODO	30701	\$17.646,45
REPRESENTANTE(S) LEGAL(ES) LUCAS GARCIA HILDA CARMEN 1312850553	CONTADOR NARANJO CEDEÑO VIRGINIA ELIZABETH 1312246505001 null	

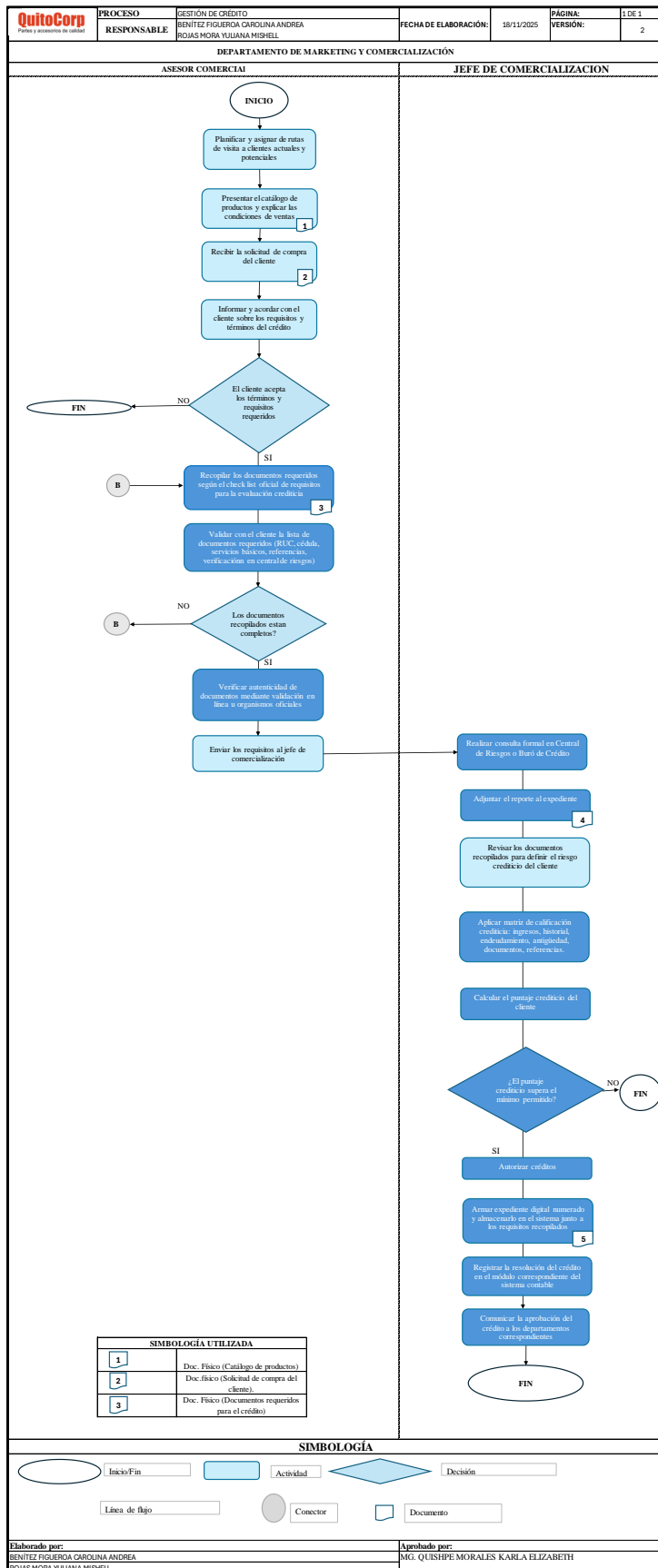
## Anexo 17: Estado de resultados correspondiente al período 2024

	RAZÓN SOCIAL	QUITTOCORP S.A.
	DIRECCIÓN	AV. PATRICIO ROMERO BARBERIS Y CALLE C No. 11 BARRIO: 12 DE OCTUBRE
	EXPEDIENTE	313028
	RUC	2390046939001
	AÑO	2024
FORMULARIO	SCV.NIIF.313028.2024.1	
<b>ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL</b>		
CUENTA	CÓDIGO	VALOR (En USD\$)
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	401	\$286.125,35
<b>VENTA DE BIENES</b>	<b>40101</b>	<b>\$281.936,13</b>
PRESTACION DE SERVICIOS	40102	\$4.189,22
OTROS	4010204	\$4.189,22
GANANCIA BRUTA	402	\$134.467,05
COSTO DE VENTAS Y PRODUCCIÓN	501	\$151.658,30
MATERIALES UTILIZADOS O PRODUCTOS VENDIDOS	50101	\$151.658,30
(+) INVENTARIO INICIAL DE BIENES NO PRODUCIDOS POR LA COMPAÑIA	5010101	\$65.553,45
(+) COMPRAS NETAS LOCALES DE BIENES NO PRODUCIDOS POR LA COMPAÑIA	5010102	\$185.700,72
(-) INVENTARIO FINAL DE BIENES NO PRODUCIDOS POR LA COMPAÑIA	5010104	\$-99.595,87
GASTOS	502	\$107.850,99
GASTOS DE VENTA	50201	\$22.066,04
BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES	5020103	\$4.458,74
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	5020108	\$6.233,64
PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD	5020111	\$2.135,89
COMBUSTIBLES	5020112	\$919,85
SEGUROS Y REASEGUROS (PRIMAS Y CESIONES)	5020114	\$10,26
TRANSPORTE	5020115	\$5.587,48
AGUA, ENERGÍA, LUZ, Y TELECOMUNICACIONES	5020118	\$788,79
NOTARIOS Y REGISTRADORES DE LA PROPIEDAD O MERCANTILES	5020119	\$21,26
SUMINISTROS Y MATERIALES	5020127	\$1910,13
GASTOS ADMINISTRATIVOS	50202	\$80.459,41
SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES	5020201	\$40.957,13
APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL (INCLUIDO FONDO DE RESERVA)	5020202	\$4.885,40
BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES	5020203	\$10.969,94
HONORARIOS, COMISIONES Y DIETAS A PERSONAS NATURALES	5020205	\$1.091,43
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	5020208	\$299,00
PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD	5020211	\$10,71
SEGUROS Y REASEGUROS (PRIMAS Y CESIONES)	5020214	\$899,31
TRANSPORTE	5020215	\$301,08
GASTOS DE GESTIÓN (AGASAJOS A ACCIONISTAS, TRABAJADORES Y CLIENTES)	5020216	\$137,29
AGUA, ENERGÍA, LUZ, Y TELECOMUNICACIONES	5020218	\$783,01
NOTARIOS Y REGISTRADORES DE LA PROPIEDAD O MERCANTILES	5020219	\$301,29
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y OTROS	5020220	\$5.546,57
DEPRECIACIONES	5020221	\$4.206,58
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	502022101	\$4.206,58
SUMINISTROS Y MATERIALES	5020228	\$3.247,96
OTROS GASTOS	5020229	\$6.522,71
GASTOS FINANCIEROS	50203	\$5.625,54
INTERESES	5020301	\$3.462,33
INTERESES POR PRESTAMOS	502030101	\$3.462,33
OTROS GASTOS FINANCIEROS	5020312	\$2.163,21
GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE 15% TRABAJADORES E IMPUESTO A LA RENTA DE OPERACIONES CONTINUADAS	600	\$26.616,059
15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	601	\$39.924,089
GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTOS	602	\$22.623,650
IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO	603	\$497.720,321
GANANCIA (PÉRDIDA) DE OPERACIONES CONTINUADAS ANTES DEL IMPUESTO DIFERIDO	604	\$17.646,45
GANANCIA (PÉRDIDA) NETA DEL PERIODO	707	\$17.646,45
REPRESENTANTE(S) LEGAL(ES) LUCAS GARCIA HILDA CARMEN 1312850553	CONTADOR NARANJO CEDEÑO VIRGINIA ELIZABETH 1312246505001 null	

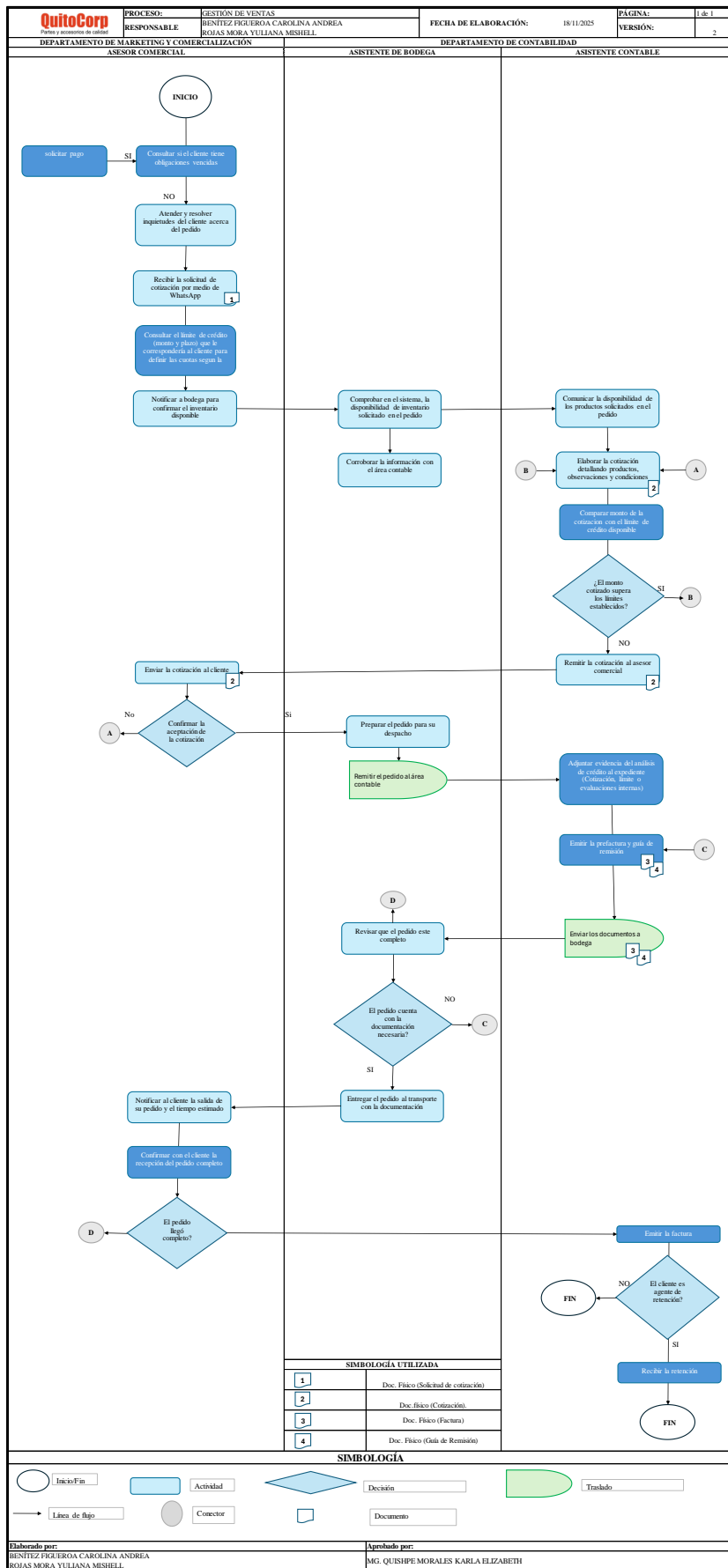
### Anexo 18: Propuesta de organigrama estructural



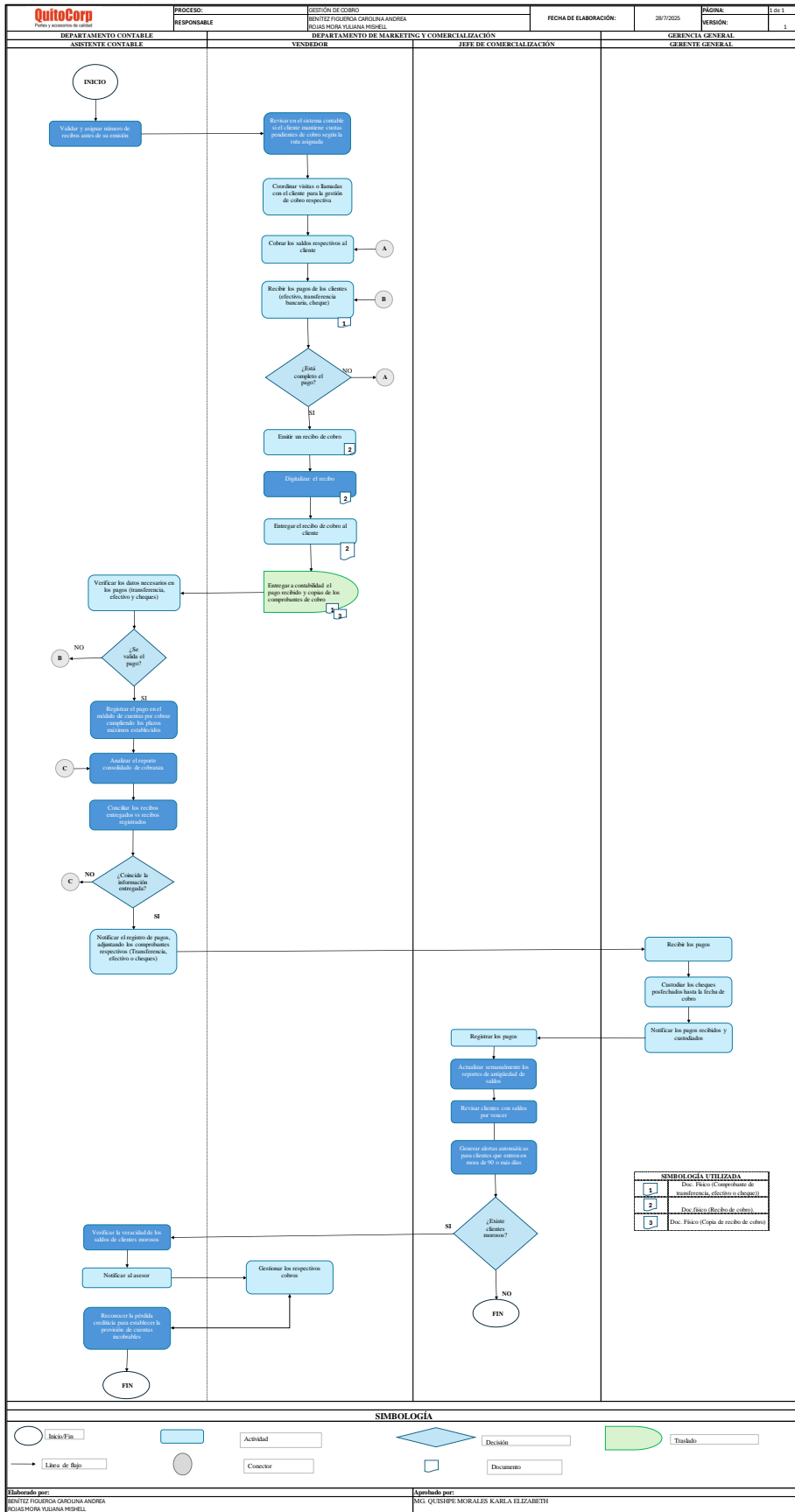
## Anexo 19: Propuesta de flujograma implementando mejoras en la gestión de crédito



## Anexo 20: Propuesta de flujograma implementando mejoras en la gestión de ventas



# Anexo 21: Propuesta de flujograma implementando mejoras en la gestión de cobros



**Anexo 22: Carta de impacto****QuitoCorp**

Partes y accesorios de calidad

Santo Domingo, 07 de Enero de 2025

PhD. Yulio Cano de la Cruz  
**Director de Investigación y Postgrados**  
**Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo**  
Presente.-  
De mi consideración:

Reciba un cordial saludo y deseos de éxitos en sus delicadas funciones.

Por medio del presente, pongo en su conocimiento que el proyecto de disertación de grado titulado **EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA EMPRESA QUITTOCORP S.A. PERÍODO 2024**; elaborado por las Srtas. **BENÍTEZ FIGUEROA CAROLINA ANDREA** y **ROJAS MORA YULIANA MISHHELL**, ha favorecido a la institución ya que, ha contribuido a la detección de deficiencias en el proceso de crédito y cobranza, así como también al mejoramiento del mismo a través de la propuesta de nuevas actividades de control y supervisión.

Por la atención dada a la presente, me suscribo de usted.

**Atentamente,**



---

**Lucas García Hilda Carmen**

**Representante Legal**  
**QUITTOCORP S.A.**