



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

**Evaluación de componentes de control interno y
propuestas de mejoras de acuerdo al COSO de cuentas por
cobrar a la empresa Telecable Smart E.I.R.L.**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Contador Público

Karla Lucia Jacinto Calle

Revisor(es):
Dr. Julio César Hernández Pajares

Piura, diciembre de 2023



Declaración Jurada de Originalidad del Trabajo Final

Yo, Karla Lucia Jacinto Calle, egresada del Programa Académico de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Piura, identificado(a) con DNI 75453925

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor del trabajo final titulado:
“ Evaluación de componentes de control interno y propuestas de mejoras de acuerdo al COSO de cuentas por cobrar a la empresa Telecable Smart E.I.R.L. ”
El mismo que presento bajo la modalidad de **Trabajo de suficiencia profesional**¹ para optar el **Título Profesional**² de Contador Público.
2. La asesoría del trabajo estuvo a cargo de:
 - Dr. Julio César Hernández Pajares, identificado con DNI N° 09300114
3. El texto de mi trabajo final respeta y no vulnera los derechos de terceros o de ser el caso derechos de los coautores, incluidos los derechos de propiedad intelectual, datos personales, entre otros. En tal sentido, el texto de mi trabajo final no ha sido plagiado total ni parcialmente, para la cual he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.
4. El texto del trabajo final que presento no ha sido publicado ni presentado antes en cualquier medio electrónico o físico.
5. La investigación, los resultados, datos, conclusiones y demás información presentada que atribuyo a mi autoría son veraces.
6. Declaro que mi trabajo final cumple con todas las normas de la Universidad de Piura.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad de Piura y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Fecha: 15/12/2023

Firma del autor³

¹ Indicar si es tesis, trabajo de investigación, trabajo académico o trabajo de suficiencia profesional.

² Grado de Bachiller, Título profesional, Grado de Maestro o Grado de Doctor.

³ Idéntica a DNI, no se admite digital salvo certificado.

Quiero agradecer principalmente a Dios, a mi padre que está en el cielo por su apoyo incondicional, a mi madre que sin ella no sería posible todo esto y a mis hermanas por su cariño.



Resumen

En la actualidad, la implementación de un sistema de control interno se ha vuelto fundamental para la mayoría de las empresas, sin importar su tamaño, estructura u objeto de negocio. Su objetivo principal es brindar una seguridad razonable en cuanto a la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información y la mitigación del riesgo de fraude. Mediante la adecuada implementación de controles y procedimientos, se busca garantizar la integridad de los procesos empresariales y proteger los activos de la organización.

El presente informe pretende ofrecer una mejora a la empresa Telecable Smart E.I.R.L. proponiendo la implementación de un control interno basado en los cinco componentes del modelo COSO 2013.

Para ello se realizó en el primer componente, ambiente de control, el cual es el elemento clave para sentar las bases de un control interno efectivo, lo cual se concluyó que la empresa Telecable Smart no contaba con un manual escrito acerca de reglas de conducta del personal.

En el segundo componente, evaluación de riesgos, se analizó y se reconoció los riesgos contables que se presencian en la organización al no contar con un sistema de facturación óptimo.

En el componente de actividades de control, se identificó una falta de políticas y procedimientos que respalden la implementación efectiva de las nuevas normas de la organización. Esta carencia dificultó la capacidad de la empresa para abordar de manera adecuada los riesgos futuros y garantizar una seguridad razonable en sus operaciones. Es crucial establecer un conjunto claro de políticas y procedimientos que brinden orientación a los empleados sobre cómo llevar a cabo sus tareas de manera controlada y mitigar los riesgos potenciales. Al contar con estos lineamientos, la organización podrá fortalecer su capacidad de respuesta ante los desafíos y salvaguardar su posición en el entorno empresarial.

En el cuarto componente, información y comunicación, la empresa Telecable Smart no cuenta con canales de comunicación entre las diferentes áreas por ello se establecieron canales de comunicación autónomos entre el contador y las cajas para que la información financiera sea más fiable.

En el quinto componente, supervisión, la empresa no cuenta con personal adecuado para dicha función (supervisión), por ello se contrató a una persona que monitoree de manera constante las funciones de los trabajadores.

Tabla de contenido

Introducción	8
Capítulo 1. Aspectos generales	9
1.1 Descripción de la empresa	9
1.1.1 Ubicación.....	9
1.1.2 Actividad.....	9
1.1.3 Misión, visión y valores	9
1.1.4 Organigrama.....	10
1.1.5 Clientes.....	11
1.1.6 Análisis de fortalezas y debilidades.....	11
1.2 Descripción general de la experiencia profesional	13
1.2.1 Actividad profesional desempeñada.....	13
1.2.2 Propósito del puesto	13
1.2.3 Producto o proceso que es objeto del informe	15
1.2.4 Resultados esperados	15
Capítulo 2. Fundamentación	17
2.1. Marco teórico.....	17
2.1.1 Cuentas por cobrar.....	17
2.1.2 Control interno.....	19
2.1.3 Desarrollo del COSO 2013	21
Capítulo 3. Aportes y desarrollo de experiencias.....	28
3.1 Aportes.....	28
3.2 Desarrollo de experiencias.....	34
Conclusiones.....	36
Recomendaciones	38
Referencias	39
Apéndices	43
Apéndice A. Encuesta	44

Lista de tablas

Tabla 1	Principales clientes de la empresa Telecable Smart E.I.R.L.	11
Tabla 2	Análisis de fortalezas y debilidades	12
Tabla 3	Análisis de ambiente de control	29
Tabla 4	Análisis de riesgos y control en proceso de cuentas por cobrar	31
Tabla 5	Análisis de principios de evaluación de riesgo.....	32
Tabla 6	Análisis de actividad de control	33
Tabla 7	Análisis de información y comunicación.....	33
Tabla 8	Análisis de actividades de supervisión.....	34



Lista de figuras

Figura 1	Organigrama de la empresa.....	10
Figura 2	Estructura del modelo COSO 2013	22
Figura 3	Componentes del Control Interno - COSO 2013.....	23
Figura 4	Componentes, principios y puntos de interés	23
Figura 5	Aspectos del problema de ineficiencia de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa "Telecable Smart E.I.R.L."	28



Introducción

El objetivo de este Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP) es mejorar los procesos mediante la implementación de un sólido sistema de control interno para las cuentas por cobrar. Para lograrlo, se basó en los procedimientos de control interno establecidos por el COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), como el ambiente de control lo cual va a permitir un mejor trabajo por parte de los empleados al momento de emitir y ordenar el reporte de las ventas y notas de crédito a fin de mes, aceptadas por la SUNAT y mejorar los tiempos de atención al cliente en el momento de la cobranza lo cual es decisivo para mitigar la incomodidad del cliente, así mismo la comunicación entre las áreas.

Es fundamental que la empresa tenga un sistema de facturación eficiente que permita la emisión de notas de crédito de manera adecuada, es importante que la empresa pueda explicar de manera clara la eliminación de dicho comprobante; y al mismo tiempo poder controlar grandes cantidades de información al ser Telecable Smart E.I.R.L. una empresa en constante crecimiento, asegurando un mejor control de los procesos y contribuir al éxito y desarrollo.

Se realizó un análisis al área administrativa, por medio de visitas para tener conciencia del trabajo que se efectúa.

En el primer capítulo se menciona la información principal de la empresa, como sus actividades, características, visión, misión, ubicación y organigrama de la empresa.

El segundo capítulo trata sobre antecedentes, procedimientos y metodologías.

En el tercer capítulo se expone la experiencia y los aportes de lo que trae consigo la aplicación del sistema de control interno.

Finalmente, se presentan las conclusiones.

Capítulo 1. Aspectos generales

1.1 Descripción de la empresa

Telecable Smart E.I.R.L es una empresa fundada en el año 2015 en la ciudad de Piura, en la provincia de Sechura, siendo la única empresa que no ha sufrido la pérdida abrupta de señal debido a la alta tecnología con la que cuenta la empresa, dado el reconocimiento de la importancia de estos servicios para el desarrollo, es fundamental implementar estrategias eficaces para su mejora y optimización. Es necesario tomar medidas concretas que promuevan la eficiencia y la calidad en la prestación de estos servicios, garantizando así un impacto positivo en el crecimiento y bienestar de la comunidad. Además, es esencial establecer mecanismos de evaluación y seguimiento periódicos para asegurar que se cumplan los estándares de calidad y se identifiquen oportunidades de mejora continua. De esta manera, se podrá maximizar el impacto y el alcance de estos servicios, contribuyendo de manera efectiva al desarrollo sostenible de la sociedad de sus actividades empresariales (Chinguel & Zapata, 2022).

Asimismo, con relación al personal, actualmente cuenta con 13 trabajadores activos entre técnicos, secretarías, cajeras y contador. Cuenta con 7 años de experiencia en ofrecer servicios de cable e internet.

A partir del año 2018, la empresa comenzó a ser emisora de comprobante electrónico tanto de factura como de boletas de manera obligatoria.

1.1.1 Ubicación

El área administrativa de la empresa Telecable Smart E.I.R.L. cuenta con tres sucursales en las provincias de Sechura, La Unión y Paita, la oficina principal se encuentra en Sechura ubicada en la calle Los Incas N.º 214.

1.1.2 Actividad

La empresa Telecable Smart E.I.R.L., se dedica al sector de las telecomunicaciones inalámbricas específicamente a los servicios de televisión por cable e internet.

1.1.3 Misión, visión y valores

Misión: Aprovechar la capacidad de sus profesionales para brindar un trabajo de calidad.

Visión: Nuestro objetivo es posicionarnos como uno de los principales líderes del sector de las telecomunicaciones en la Región Piura, destacando por nuestra constante renovación tecnológica y la capacidad de superar las expectativas de nuestros clientes (Chinguel & Zapata, 2022).

Los valores son:

- **Respeto:** Crea un ambiente laboral de cordialidad hacia las propuestas de sus compañeros evitando ofensas.
- **Honestidad:** Ejercen el trabajo con transparencia e integridad entre trabajador y consumidor.

- **Competitividad:** Promueve una meta que sea clara para todos, cuando esto sucede la pasión no falta.
- **Pasión:** Lleva a cabo sus actividades con fervor en la empresa y al servicio al cliente.

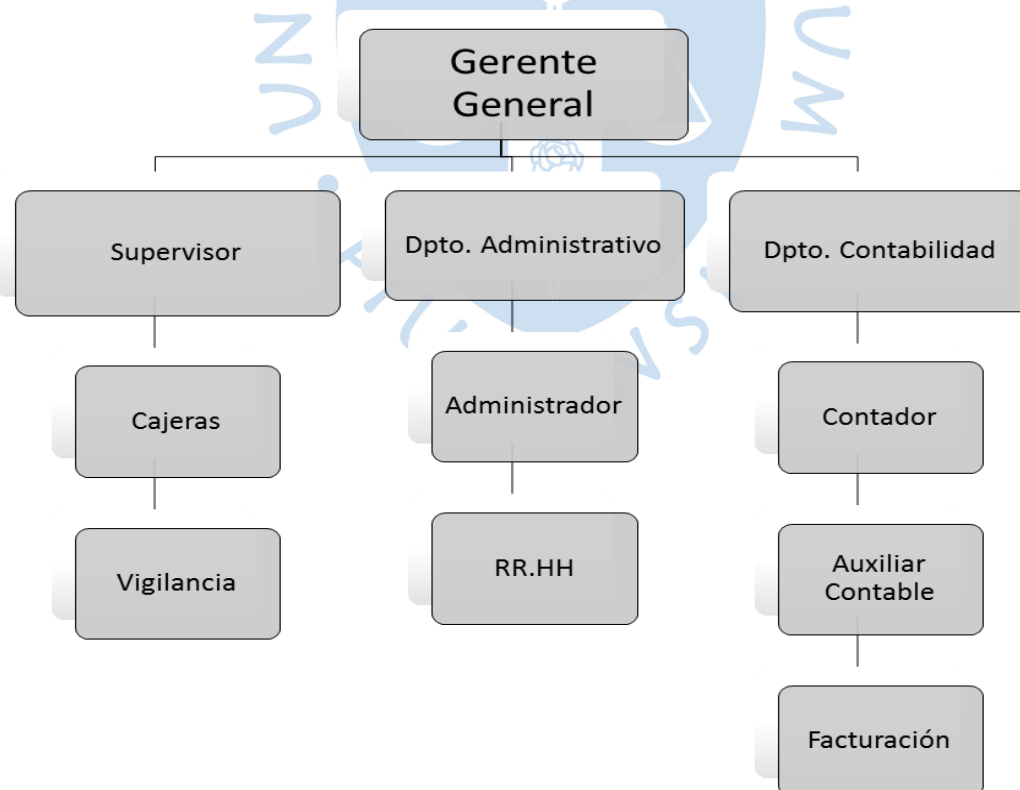
1.1.4 Organigrama

Es necesario elaborar un organigrama que represente de manera gráfica la estructura de Telecable Smart E.I.R.L., con el objetivo de proporcionar clara la jerarquía del personal y resumir sus responsabilidades, funciones y habilidades. Esta representación visual permitirá a todos los miembros de la organización entender la distribución de roles y niveles de autoridad, facilitando la comunicación y el flujo de trabajo. Además, el organigrama ayudará a identificar posibles brechas o superposiciones en las responsabilidades, permitiendo tomar medidas correctivas y optimizar la eficiencia operativa. Mediante esta representación, se establecerá una estructura organizativa clara y transparente, fomentando la colaboración y el éxito general de la empresa. Esta representación tiene como objetivo lograr un seguimiento y cumplimiento óptimo de dichas responsabilidades se realizó el organigrama para tener el orden jerárquico.

La Figura 1 permite ver el organigrama de la empresa Telecable Smart E.I.R.L.

Figura 1

Organigrama de la empresa



Nota. Datos tomados de la empresa Telecable Smart E.I.R.L. Elaboración propia

1.1.5 Clientes

La empresa Telecable Smart E.I.R.L., muestra en la Tabla 1 a sus clientes más sobresalientes quienes son parte fundamental para la empresa. Esta tabla proporciona información relevante sobre los principales clientes con los que la empresa mantiene relaciones comerciales. La identificación y análisis de estos clientes es fundamental para comprender la composición de la cartera de clientes y tomar decisiones estratégicas adecuadas. A través de esta tabla, se puede tener una visión clara de los clientes más importantes en términos de volumen de ventas, frecuencia de compra u otros criterios relevantes. Esta información contribuye a la gestión eficiente y a identificar oportunidades de crecimiento y mejorar en la atención y satisfacción del cliente.

Tabla 1

Principales clientes de la empresa Telecable Smart E.I.R.L.

Principales clientes	
Razón Social	Dirección
Conecta Retail S.A.	Hotel Las Brisas de Sechura S.A.C.
Nacriza E.I.R.L.	Jorgensen S.R.L.
Ice Bong S.A.C.	Lubrillantes Jesús de Nazareth E.I.R.L.
Comunidad Campesina San Martín de Sechura	Hotel Carcamo E.I.R.L.
Municipal Distrital de Bernal	Llempar S.A.C.
DNG Group S.A.C.	Servicios Diesel Express E.I.R.L.
Servicios Financieros Prestacash S.R.L.	Acuimarine S.A.C.
Municipalidad Provincial de Sechura	Indústrias Matias S.A.C.

Nota. Datos tomados de la empresa Telecable Smart E.I.R.L. Elaboración propia

1.1.6 Análisis de fortalezas y debilidades

El análisis de fortalezas y debilidades de una empresa como Telecable Smart se lleva a cabo con el objetivo de evaluar internamente su situación actual. Este proceso permite identificar y comprender las áreas en las que la empresa destaca (fortalezas) y aquellas en las que pueden tener limitaciones o deficiencias (debilidades).

El análisis de fortalezas ayuda a la empresa a identificar los aspectos en los que se destaca en comparación con sus competidores. Estas fortalezas pueden incluir una sólida base de clientes, tecnología avanzada, un equipo de empleados altamente capacitados, una reputación positiva o ventajas competitivas en el mercado. Reconocer estas fortalezas proporciona a la empresa una ventaja para capitalizar y fortalecer su posición en el mercado (Rojas & Requena, 2014).

Por otro lado, el análisis de debilidades ayuda a identificar las áreas en las que la empresa tiene deficiencias o desafíos internos. Estas debilidades pueden incluir falta de recursos financieros, falta de experiencia en ciertas áreas, procesos ineficientes, falta de innovación o problemas de gestión. Al

identificar estas debilidades, la empresa puede tomar medidas para superarlas o convertirlas en oportunidades de mejora.

En resumen, el análisis de fortalezas y debilidades de Telecable Smart se realiza para tener una visión clara de su situación interna. Esto proporciona una base sólida para el desarrollo de estrategias empresariales, la toma de decisiones informadas y la búsqueda de oportunidades de mejora y crecimiento.

Se muestra en la Tabla 2 el análisis de las fortalezas y debilidades de la empresa Telecable Smart E.I.R.L.:

Tabla 2

Análisis de fortalezas y debilidades

Fortalezas	Debilidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Infraestructuras propias. 2. Amplio registro de clientes actuales. 3. 7 años de experiencia con clientes. 4. Adaptación al cambio. 5. Óptima tecnología en el servicio de señal que brindan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Información poco confiable y clara. 2. Ineficiencia en la capacitación del personal en conocimiento financiero. 3. Ausencia de tecnología óptima en el sistema de facturación. 4. Retraso en la entrega de reportes sobre las facturas emitidas. 5. Fallas en la facturación al no poder emitir notas de créditos. 6. No existe un análisis sobre las ventas de periodicidad constante.
Oportunidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tener conocimiento de los otros departamentos para tener una mejor comunicación. 2. Importancia en la capacitación del personal. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausencia en el incremento de la remuneración del personal. 2. Tasa de rotación de los trabajadores. 3. Incremento de trabajo para el personal sin contar con un ordenamiento organizacional. 4. Una probabilidad de error en la implementación del SCI.

Nota. Datos tomados de la empresa Telecable Smart E.I.R.L. Elaboración propia

1.2 Descripción general de la experiencia profesional

1.2.1 Actividad profesional desempeñada

En la empresa Telecable Smart E.I.R.L., como asistente contable, la labor principal implica llevar a cabo tareas fundamentales como la emisión de ventas, el análisis detallado de ingresos y gastos y otros encargos más.

Las funciones específicas del puesto se detallan a continuación:

- Generación de reporte de ventas (facturas y boletas)
- Gestión y control de cuentas por cobrar de clientes tanto en modalidad de crédito como pagos al contado.
- Observación y gestión de las cuentas por pagar, que comprenden aspectos como la planilla de pagos, impuestos, proveedores y servicios.
- Control de contratos laborales, asistencia diaria y registro de horas extras es esencial para garantizar el cumplimiento de las obligaciones, evitar posibles conflictos legales.
- Emisión y elaboración de boletas de pago, recibos por honorarios, CTS, gratificaciones, PLAME de los trabajadores.
- Revisión de las facturas con sus respectivas detracciones, percepciones de IGV (facturas Internexa).
- Presentación y elaboración de balance mensual cada cierre de mes.
- Pago y realización de AFP, FITEL, OSPITEL, MTC.
- Manejo de ingresos, gastos, indicadores financieros, libro mayor, libro diario.
- Realizar el registro y reporte de egresos de manera adecuada para mantener un control financiero eficiente en la empresa.
- Efectuar el reporte de ventas anuladas.
- Presentación del seguro ley vida.

1.2.2 Propósito del puesto

En el año 2018, Telecable Smart EIRL se convirtió en un emisor obligatorio de comprobantes electrónicos, tanto facturas como boletas. Este cambio fue parte de su transición de microempresa a pequeña empresa. Inicialmente, la responsabilidad de emitir estos comprobantes recaía en las cajeras y administradores, quienes utilizaban macros para llevar a cabo esta tarea. Sin embargo, se hizo evidente que estos métodos no eran eficientes ni suficientes.

Ante esta situación, surgió la necesidad de implementar un sistema contable optimizado y contar con un asistente contable dedicado a estas funciones. El objetivo era asegurar un registro preciso de todas las ventas emitidas, lo cual permitiría tomar decisiones más informadas y acertadas.

Con la implementación de este sistema y el apoyo del asistente contable, Telecable Smart EIRL pudo gestionar de manera más eficiente sus comprobantes electrónicos y mantener un seguimiento

adecuado de las ventas. Esto, a su vez, les dispondrá de una base sólida para la toma de decisiones estratégicas y un mayor control sobre sus operaciones financieras.

Además, la empresa se interesa en capacitar a su personal en este caso al asistente contable para ir formando a una persona capaz de desarrollar un control interno óptimo, manejando las cuentas por cobrar, por pagar, ingresos, entrega de resultados de manera confiable para poder prestar un mejor servicio y atención al cliente.

Telecable Smart EIRL se ha enfrentado al desafío de mejorar su control contable, ya que carecía de sistemas óptimos para gestionar los ingresos, egresos y cuentas por cobrar y por pagar. Ante la necesidad de un sistema de facturación, la empresa desarrolló uno en colaboración con el ingeniero encargado.

Desafortunadamente, este sistema recién creado presenta algunas deficiencias, como la emisión de notas de crédito sin la capacidad de anular automáticamente las ventas realizadas erróneamente. Además, solo el ingeniero tiene acceso para eliminar las ventas incorrectas, lo que genera dependencia de su presencia. Como resultado, los informes diarios y periódicos de ventas se retrasaron debido a la necesidad de contar con su participación.

Dado que no se puede depender exclusivamente del ingeniero, se dificulta el proceso de generación de informes de ventas de manera oportuna y eficiente. Esta situación resalta la importancia de abordar estos desafíos y buscar soluciones que permitan optimizar el control contable en Telecable Smart EIRL

No se realiza un análisis exhaustivo de las ventas que brinde una visión mensual de la emisión de facturas, la gestión de cobros y los ingresos generados. Esta falta de análisis dificulta una gestión eficiente del dinero en Telecable Smart EIRL

Además, la empresa carece de un conocimiento preciso sobre el informe diario de las ventas, tanto de facturas como de boletas, lo cual evidencia deficiencias en su manejo administrativo. Esta falta de seguimiento adecuado de las ventas puede tener un impacto negativo en la toma de decisiones y en la evaluación del desempeño financiero.

Por último, Telecable Smart EIRL no cuenta con un sistema de control de asistencia basado en tecnología y huella digital que permita rastrear las entradas y salidas del personal. Esta carencia dificulta la capacidad de la empresa para monitorear la asistencia de los empleados y mantener un registro preciso de sus horas trabajadas.

En resumen, la falta de un análisis detallado de las ventas, el manejo inadecuado de los reportes diarios y la ausencia de un sistema de control de asistencia con tecnología han sido desafíos significativos para Telecable Smart EIRL. Estos aspectos son cruciales para una gestión financiera efectiva y un funcionamiento administrativo eficiente.

1.2.3 Producto o proceso que es objeto del informe

El objetivo del informe es proponer un proceso de implementación óptimo del sistema de control interno con el fin de mejorar el funcionamiento de las cuentas por cobrar en la empresa Telecable Smart E.I.R.L. Debido al crecimiento de la organización, es necesario llevar un seguimiento preciso del registro de ventas para poder diseñar una estrategia con objetivos claros y medibles. Por lo tanto, este trabajo de suficiencia profesional propone la implementación del sistema COSO, que contribuirá a mejorar la calidad de la información financiera.

En 1992, el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO) introdujo el Marco Integrado de Control Interno, el cual ha sido ampliamente aceptado y adoptado a nivel mundial. Este marco patentado se ha convertido en el referente principal para el diseño, implementación y desarrollo del control interno, así como para evaluar su efectividad (COSO, 2013).

En la actualidad, la empresa se enfrenta a un sistema contable que no es adecuado para garantizar una facturación de ventas precisa. Como resultado, se ha tomado la decisión de mejorar el sistema existente con el objetivo de poder emitir notas de crédito de manera eficiente y evitar así la generación de facturas o boletas de ventas duplicadas.

A medida que la empresa ha experimentado un crecimiento significativo en su facturación, se ha reconocido la importancia de brindar un servicio de calidad al usuario. Por lo tanto, se busca implementar un sistema de facturación eficiente que se adapte a las necesidades de la organización. Este sistema no solo facilitará la digitalización de las tareas, sino que también permitirá un desarrollo óptimo de las actividades y garantizará la generación de información financiera confiable y precisa en los estados financieros. El objetivo principal es evitar posibles problemas futuros y asegurar un funcionamiento eficiente en la gestión financiera de la empresa.

1.2.4 Resultados esperados

La implementación del sistema de control interno en Telecable Smart ha brindado una serie de resultados y beneficios específicos, entre los cuales se destacan:

1. Incremento de liquidez para la inversión en nuevos activos netos, lo que ha permitido fortalecer la posición financiera de la empresa y respaldar su crecimiento.
2. Disminución del 5% en las quejas de los clientes, lo que indica una mejora en la calidad del servicio y una mayor satisfacción por parte de los clientes.
3. Mejora en el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, lo que ha fortalecido la imagen y reputación de la empresa, además de evitar posibles sanciones legales.
4. Establecimiento de controles adecuados para el personal de la empresa, brindándoles la capacitación necesaria sobre sus derechos y obligaciones, lo cual ha permitido un mejor desempeño de cada empleado en su función específica.

5. Preciso seguimiento de cuentas por cobrar, lo que ha mejorado la gestión de cobros y reducido los riesgos de incumplimiento y pérdidas financieras.
6. Implementación de un control de cobranza diario, semanal y mensual eficiente, lo que ha optimizado el flujo de efectivo y garantizado una gestión más efectiva de los ingresos.
7. Capacitación adecuada y reclutamiento eficiente del personal, lo que ha contribuido a contar con un equipo altamente competente y comprometido.
8. Desarrollo de un manual de funciones de registros contables que sigue un buen control contable, asegurando la salvaguarda de los activos de la empresa y una gestión financiera más sólida.
9. La implementación de un sistema ERP optimizado ha traído consigo una serie de beneficios significativos para la empresa, mejorando la eficiencia, la integración y la capacidad de respuesta en todas las áreas de la organización. Esto ha fortalecido su posición competitiva y le ha permitido enfrentar los desafíos del entorno empresarial de manera más efectiva.
10. Presentación correcta de los informes de facturación de ventas para una conciliación precisa con los registros contables al final de cada mes, lo que ha brindado una visión clara y confiable de las ventas realizadas.
11. Identificación máxima de errores en las ventas, lo que ha permitido corregir y evitar equivocaciones en la facturación y procesos relacionados.
12. Mejor evaluación de clientes, lo que ha facilitado una gestión más efectiva de las relaciones comerciales y la identificación de oportunidades de crecimiento.
13. Consolidación y aumento de la clientela, resultado de una gestión más eficiente y una mejor atención al cliente.
14. Agilización de la obtención de informes, lo que ha permitido una toma de decisiones más rápida y basada en datos precisos.
15. La optimización de procesos y la automatización de tareas han contribuido a la reducción de gastos y tiempo en la elaboración de informes. Esto ha permitido utilizar los recursos de manera más eficiente, al tiempo que se mejora la precisión y la disponibilidad de la información. Como resultado, la empresa puede tomar decisiones más informadas y oportunas, lo que contribuye a su crecimiento y éxito en el mercado.

Estos resultados y beneficios han contribuido a fortalecer la posición competitiva de Telecable Smart y mejorar su rendimiento financiero y operativo.

Capítulo 2. Fundamentación

2.1. Marco teórico

2.1.1 Cuentas por cobrar

2.1.1.1 Definición. Las cuentas por cobrar surgen por ventas al crédito a clientes que la empresa ha prestado un servicio, vendido un bien o de préstamos a terceros incorporado el personal, que aún no se han pagado (Gitman & McDaniel, 2005).

El propósito de estas cuentas es cobrar tan pronto sea posible, con la mayor brevedad, sin perder ingresos utilizando métodos de cobranza muy agresivos (Gitman, 2007).

Además, en el ámbito de la gestión financiera, las cuentas por cobrar derivadas de ventas a crédito representan un capital de trabajo, especialmente cuando contribuyen a aumentar las ventas (Boza & Cueva, 2020).

2.1.1.2 Ciclo de cobranza. Señala que el ciclo de cobranza es la cantidad de días entre la venta hasta el pago del comprobante. Si se vende en efectivo, se origina inconscientemente el ingreso, quitando el ciclo de cobro y además evidencia la eficiencia en la administración de cobros (Salas, 2016).

La expresión "cobro de deudas" se refiere al proceso que lleva a cabo una organización desde el momento en que brinda un servicio o vende un bien, hasta que se recibe y se convierte en fondos beneficiosos el cheque de un cliente (Van Horne & Wachowicz, 2010).

2.1.1.3 Agilización de cobranza. En el proceso de aceleración de cobros, las organizaciones buscan agilizar la recuperación de fondos con el fin de utilizar el efectivo lo más rápidamente posible. Además, su objetivo es minimizar el pago de facturas pendientes para mantener su solvencia con los proveedores y maximizar la utilización de los recursos financieros disponibles (Van Horne & Wachowicz, 2010).

La manera de proceder para acelerar el cobro de deudas:

- Generar facturas rápidamente.
- Envié acelerado de pagos de clientes a empresas.
- Disminuir la cantidad de duración que los pagos recibidos se conservan como fondos pendientes.

Una entidad utiliza técnicas comunes de cobro que involucran una combinación de los siguientes procesos: llamadas telefónicas, visitas personales y, en última instancia, la acción legal, que es el enfoque más riguroso de todos los mencionados anteriormente (Van Horne & Wachowicz, 2010).

2.1.1.4 Errores en la gestión de cobros. La gestión de cobros puede presentar una serie de errores comunes que afectan negativamente la eficacia y eficiencia del proceso. Algunos errores más frecuentes en la gestión de cobros incluyen:

- Falta de seguimiento sistemático: Uno de los principales errores es la falta de un seguimiento sistemático de las cuentas por cobrar. Si no se realiza un seguimiento regular de los pagos pendientes, es más probable que se acumulen deudas y se retrasen los cobros.
- Comunicación ineficiente: Una comunicación ineficiente con los clientes puede llevar a malentendidos y retrasos en los pagos. Es importante establecer una comunicación clara y efectiva con los clientes, proporcionando recordatorios de pago y aclarando cualquier duda o problema que puedan tener.
- Políticas de crédito deficientes: Otro error común es no contar con políticas de crédito claras y bien definidas. Esto puede resultar en la concesión de créditos a clientes de alto riesgo o sin una evaluación adecuada de su capacidad de pago.
- Falta de actualización de datos: La falta de actualización de los datos de los clientes, como cambios en la dirección o información de contacto, puede dificultar el proceso de cobro y retrasar los pagos.
- No contar con un plan de acción escalonado: No tener un plan de acción claro y escalonado para el cobro de deudas puede llevar a una respuesta inconsistente y retrasos en la recuperación de los pagos. Es importante establecer un proceso estructurado que incluya recordatorios, llamadas telefónicas, cartas de cobro y, en última instancia, acciones legales si es necesario.
- Falta de análisis y seguimiento de la cartera de clientes: No realizar un análisis regular de la cartera de clientes y el seguimiento de los pagos puede llevar a una falta de visibilidad sobre el estado de las cuentas y la identificación temprana de posibles problemas de cobro.
- Incumplimiento de las regulaciones legales: No cumplir con las regulaciones legales y los requisitos de cobro puede tener consecuencias legales y dañar la reputación de la empresa.

Es importante tener en cuenta que la organización puede enfrentar desafíos y errores específicos en la gestión de cobros. La clave es identificar y abordar estos errores mediante la implementación de políticas y procesos adecuados, una comunicación clara y efectiva, y un seguimiento riguroso de las cuentas por cobrar.

2.1.1.5 Importancia de las cuentas por cobrar. La importancia del capital de trabajo está intrínsecamente relacionada con la industria, el posicionamiento de la empresa, la competencia y representa una de las definiciones más fundamentales de los activos corrientes. Es la diferencia entre el activo corriente y el pasivo de corto plazo, lo que significa que el activo a corto plazo cubre por completo las obligaciones a corto plazo. Cuanto mayor sea el capital de trabajo, mayor será la eficacia de los activos para hacer frente a las obligaciones, lo que indica que son las inversiones que realiza la empresa con el propósito de respaldar las ventas, aumentar su patrimonio y reducir el riesgo de liquidez (Castrillo et al., 2012).

El capital de trabajo también está estrechamente relacionado con el ciclo operativo de la empresa, ya que permite a la entidad cerrar la brecha entre el pago a proveedores y el cobro de sus clientes dentro del periodo de tiempo del capital de trabajo. En resumen, cuando no hay una competencia suficiente, el capital de trabajo puede parecer menos relevante. Sin embargo, en un entorno empresarial competitivo, el capital de trabajo se vuelve vital para garantizar la estabilidad financiera y el crecimiento sostenible de la empresa (Salas, 2016).

Una entidad ofrece a sus clientes la posibilidad de acceder a crédito a través de un acuerdo mutuo de pago, el cual establece intervalos de vencimientos predefinidos. Este crédito puede ser proporcionado mediante la prestación de servicios, la venta de bienes o la concesión de préstamos (Chasi & Navas, 2017).

2.1.2 Control interno

2.1.2.1 Definición. Según Gómez & Lazarte (2019) señala: “El control interno se define como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización que tienen como objetivo garantizar la eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa”.

El control interno engloba controles administrativos y operativos en todos los ámbitos de la empresa con el fin de lograr la efectividad y eficiencia en las operaciones, garantizar la confiabilidad de la información financiera, cumplir con las leyes vigentes y adherirse a la política de la empresa (Gómez & Lazarte, 2019).

2.1.2.2 Objetivos del control interno. Los objetivos del sistema de control interno pueden variar según la organización y sus necesidades particulares. No obstante, existen algunos objetivos comunes que se buscan alcanzar a través de dicho sistema, los cuales incluyen:

- **Objetivo del sistema de control:** El establecimiento de objetivos impulsa la implementación de los controles necesarios para las actividades de gestión y dirección en el sistema de información de la empresa (Chávez, 2021). Por lo tanto, nuestro objetivo principal es:
 - Salvaguardar los activos: Uno de los objetivos principales del control interno es proteger los activos de la organización contra el robo, el uso inapropiado o la pérdida.
 - El control interno se enfoca en mejorar la confiabilidad de la información financiera a través de la implementación de procedimientos, controles y políticas que aseguran la precisión, confiabilidad y oportunidad de los registros financieros. Esto es esencial para respaldar la toma de decisiones, cumplir con las regulaciones y mantener la transparencia y la confianza en la organización.
 - Cumplimiento de leyes y regulaciones: Tiene como objetivo primordial asegurar el cumplimiento de leyes, regulaciones y normativas aplicables. Esto implica el establecimiento de procedimientos, controles y políticas que garantizan el cumplimiento fiscal, las normas contables, las regulaciones

laborales y otras regulaciones específicas de la industria. El cumplimiento adecuado fortalece la posición legal y ética de la organización, minimiza riesgos y promueve la confianza de las partes interesadas en la empresa.

- Eficiencia operativa: Un objetivo importante es promover la eficiencia en las operaciones de la organización. Esto implica establecer procedimientos y controles que permitan realizar las actividades de manera efectiva, minimizando el riesgo de errores o desperdicio de recursos.
- Prevención y detección de fraudes: Busca reducir el riesgo de fraude en la organización, estableciendo controles adecuados para prevenir y detectar actividades fraudulentas. Esto puede incluir la segregación de funciones, la revisión periódica de transacciones y la implementación de políticas antifraude.
- Promover la rendición de cuentas: Busca implementar mecanismos que fomenten la rendición de cuentas en todos los niveles de la organización. Esto implica asignar responsabilidades claras, establecer autorizaciones adecuadas y realizar seguimiento y supervisión regular de las actividades. (Chávez, 2021)

Es importante adecuar los objetivos a las necesidades y características específicas de salvaguardia y custodia física de activos y registros, así como a las operaciones de acuerdo con las políticas establecidas por la entidad (Gómez & Lazarte, 2019).

- **Objetivo de controles internos contables:** Los objetivos de los controles internos contables son establecer salvaguardias y procedimientos que aseguren la integridad, confiabilidad y precisión de la información financiera de una organización (Gómez & Lazarte, 2019). Algunos de los objetivos específicos de los controles internos contables son:
 - Registro y clasificación precisos: Garantizar que todas las transacciones financieras se registren de manera precisa y se clasifiquen correctamente en los libros contables. Esto implica la implementación de políticas y procedimientos claros para el registro de ingresos, gastos, activos y pasivos.
 - Cumplimiento de principios contables: Implica la correcta clasificación, medición y revelación de los activos, pasivos, ingresos y gastos de la organización en sus estados financieros. Se establecen políticas y procedimientos para asegurar que los registros contables reflejen de manera precisa y transparente las transacciones financieras y eventos económicos de la entidad. El cumplimiento de los principios contables asegura la precisión y transparencia de la información financiera, facilitando la toma de decisiones y promoviendo la confianza en la organización.
 - Separación de funciones: Establecer una separación adecuada de funciones para prevenir conflictos de interés y reducir el riesgo de fraudes. Por ejemplo, separar las responsabilidades de autorización, registro y custodia de activos financieros.

- Verificación y conciliación de registros: Realizar conciliaciones periódicas entre los registros contables y las fuentes de información externas, como estados de cuenta bancarios o informes de proveedores, para asegurar la concordancia y detectar posibles discrepancias o errores.
- Control de activos y pasivos: Es importante establecer políticas y procedimientos de control de inventario para garantizar la precisión y el seguimiento de los productos y materiales almacenados. Esto incluye la realización de inventarios físicos periódicos, la reconciliación de existencias y la implementación de sistemas de control de inventario, como códigos de barras o sistemas automatizados de gestión de inventarios. Esto implica establecer políticas y procedimientos de control de inventario, control de cuentas por cobrar y cuentas por pagar, y asegurarse de que los activos fijos estén debidamente registrados y protegidos. Estos controles ayudan a prevenir pérdidas, fraudes y errores, y brindan una base confiable para la gestión financiera de la organización (Rodríguez, 2015).
- Informes financieros confiables: Garantizar la emisión de informes financieros confiables y oportunos que reflejen de manera precisa la situación financiera y los resultados de la organización. Esto incluye la revisión y validación de los estados financieros antes de su divulgación.
- Cumplimiento normativo y legal: Asegurar el cumplimiento de todas las leyes y regulaciones contables y financieras aplicables a la organización. Esto incluye el cumplimiento de requisitos fiscales, de presentación de informes y de divulgación de información financiera (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2015; Mejía, Molina, & Álvarez, 2019).

El objetivo del sistema de controles internos se fundamenta en establecer un proceso eficiente de información contable y garantizar una gestión organizativa adecuada que prevenga la aparición de errores (Ccama, 2017).

2.1.3 Desarrollo del COSO 2013

El marco original del COSO 2013 se presentó oficialmente en mayo de 2013. Este marco consta de cinco componentes diseñados para abordar la definición de controles internos y facilitar mejoras que permitan a las empresas gestionar eficientemente sus procesos. Además, ofrece una estructura para adaptarse al cambio, respaldando la toma de decisiones y la mitigación de riesgos.

El COSO 2013 incorpora "principios" y "áreas de enfoque" para ampliar y modernizar el concepto del sistema de control interno, con el objetivo de mejorar la emisión, gestión y reporte de información, así como fortalecer los controles internos de manera integral (Soto & Vega, 2021). Este enfoque tiene un impacto significativo en la gestión y en las personas responsables, al permitirles abordar de manera más amplia los riesgos a los que se enfrentan las organizaciones en la actualidad. Es importante destacar que cada entidad tiene su propio sistema de control interno, el cual se basa en sus características específicas, como la industria en la que opera, su posición en el mercado, el entorno

político, las regulaciones aplicables, el tamaño y la naturaleza de la organización (Galaz, Yamazaki, & Urquiza, 2015).

De los cinco componentes de control interno que establece COSO y sus tres objetivos de control, se deberán considerar la inclusión de los 17 principios que se refiere a los factores vinculados con los componentes para trabajar juntos. Desarrolla y explica ventajas de su aplicación entre las que destacan las siguientes como señalan Galaz, Yamazaki, Urquiza (2015):

- Demostrar intereses basados en principios que proporcionen resiliencia.
- Identificar e investigar riesgos y sugerir tratamientos para implementar respuestas apropiadas dentro de niveles aceptables.
- Ayudar a los gerentes a comprender que la aplicación adecuada de las normas técnicas puede eliminar controles innecesarios e ineficaces.
- Ampliar los propósitos de presentación de informes.
- Proporcionar una guía consolidada sobre el seguimiento de los controles internos para los procesos, la ejecución y los objetivos de presentación.

De acuerdo con lo anterior, se muestra la Estructura del Modelo COSO 2013 y los Componentes del control Interno en la Figura 2 y Figura 3 (COSO, 2013).

Figura 2

Estructura del modelo COSO 2013



Nota. Control Interno – Marco integrado (COSO, 2013)

Figura 3

Componentes del Control Interno - COSO 2013



Nota. Control Interno – Marco integrado (COSO, 2013)

El marco del COSO está conformado por cinco factores como se observa en la Figura 4.

Figura 4

Componentes, principios y puntos de interés



Nota. Control Interno – Marco integrado (COSO, 2013)

1. **Ambiente de control:** El ambiente laboral de los trabajadores es fundamental para el sistema de control interno, ya que proporciona la base sobre la cual se establecen las pautas operativas de una organización y ejerce influencia en las acciones de la dirección. Este ambiente se construye a través de la instrucción, la enseñanza y otros elementos clave que contribuyen a la efectividad del control interno. Entre los factores que influyen en este ambiente se encuentran la integridad, la

convicción, la capacidad de gestión y autoridad de la dirección, la estructura organizativa y las políticas de recursos humanos (Terreros, 2021). Todos estos elementos son determinantes para establecer un control interno efectivo y promover un entorno de trabajo favorable y ético; (ver figura 3).

Terreros (2021) señala que estos cinco principios son fundamentales para establecer un ambiente de control sólido y efectivo en una organización son:

- **Integridad y valores éticos:** Establecer y promover un ambiente de integridad y ética en toda la organización, donde se fomenten los valores éticos y se espera que los empleados actúen de manera justa, honesta y responsable.
- **Compromiso de la dirección:** La alta dirección debe demostrar un compromiso claro con el control interno y establecer una cultura organizativa que respalde la importancia del control interno. Esto implica establecer políticas y procedimientos, asignar responsabilidades y recursos adecuados, y comunicar la importancia del control interno a todos los niveles de la organización.
- **Estructura organizativa:** Diseñar una estructura organizativa que defina responsabilidades y autoridades claras, así como líneas de comunicación efectivas. Esto incluye la asignación adecuada de tareas y la segregación de funciones para prevenir conflictos de interés.
- **Asignación de autoridad y responsabilidad:** Definir claramente las responsabilidades y autoridades de cada nivel de la organización. Esto implica establecer políticas de delegación adecuadas y asegurarse de que las personas asignadas a cada puesto tengan la capacidad y la autoridad necesaria para cumplir con sus funciones.
- **Políticas y prácticas de recursos humanos:** Establecer políticas y prácticas de recursos humanos que respalden la contratación, la capacitación y el desarrollo de empleados competentes y éticos. Esto incluye la evaluación del desempeño, la recompensa y el reconocimiento de los empleados, así como la promoción de un entorno laboral favorable y ético.

- 2. Evaluación de riesgos.** Se realiza un análisis exhaustivo y se identifican los riesgos significativos relacionados con el logro de los objetivos de los departamentos, los cuales son indispensables para evaluar cómo deben ser gestionados y mejorados de manera oportuna. Los riesgos se evalúan en base a dos factores clave: la probabilidad y el impacto. Incluso cuando se implementan controles, el riesgo no desaparece por completo. Es importante destacar que la ausencia de control no constituye en sí misma un riesgo (Casal, 2014).

Una matriz de riesgo permite la mitigación de riesgos al considerarlos durante la fase de planificación de un proyecto, al mismo tiempo que maximiza las oportunidades y gestiona los impactos adversos. Se define como un instrumento de control y gestión que busca minimizar los

riesgos identificados. Su propósito es reconocer los riesgos y establecer controles efectivos que reduzcan significativamente la probabilidad de eventos adversos. Además, facilita a la gerencia y al equipo la identificación de acciones que deben tomarse para mitigar el riesgo, respaldándose en la implementación de un cronograma para monitorear los resultados obtenidos (Terreros, 2021). (Ver figura 3).

Estos cuatro principios son esenciales para llevar a cabo una evaluación de riesgos efectiva en una organización, lo cual permite identificar y abordar los riesgos relevantes de manera adecuada y tomar decisiones informadas sobre la gestión de riesgos, según el marco COSO (COSO, 2013):

- **Identificación de objetivos:** Es fundamental establecer y definir claramente los objetivos de la organización en todas las áreas relevantes. Estos objetivos deben ser coherentes con la misión y estrategia de la organización, y proporcionar una base sólida para la evaluación de riesgos (Gutiérrez, 2014).
 - **Identificación y análisis de riesgos:** Se debe llevar a cabo un proceso sistemático de identificación y análisis de los riesgos que podrían afectar la capacidad de la organización para lograr sus objetivos. Esto implica identificar eventos potenciales que puedan generar impactos negativos, evaluar la probabilidad y el impacto de dichos eventos, y priorizar los riesgos en función de su importancia para la organización.
 - **Evaluación de los controles existentes:** Es necesario evaluar la efectividad de los controles internos existentes para mitigar los riesgos identificados. Esto implica revisar y evaluar los controles existentes en términos de su diseño, implementación y funcionamiento, y determinar si son adecuados y efectivos para mitigar los riesgos identificados.
 - **Evaluación de la exposición al riesgo residual:** Después de tener en cuenta los controles internos existentes, se debe evaluar la exposición al riesgo residual, es decir, el nivel de riesgo que permanece después de considerar los efectos de los controles existentes. Esto implica evaluar si la exposición al riesgo residual es aceptable para la organización y determinar si se necesitan acciones adicionales para mitigar los riesgos.
- 3. Actividades de control.** Se establecen los procedimientos que deben seguirse en las operaciones para lograr el cumplimiento y objetivo en la empresa. Estos procedimientos pueden ser de naturaleza preventiva, de detección y correctiva, y tienen como objetivo obtener resultados saludables y eficientes para toda la organización (ver figura 3) (Terreros, 2021). Algunos objetivos son:
- **Selección y exposición de actividades de control interno:** Este principio se enfoca en la elección de actividades de control interno que ayuden a reducir los riesgos a un nivel aceptable para

lograr los objetivos de la organización. La adecuada valoración de riesgos se apoya en la implementación de diversas estrategias para lograr una reducción aceptable de riesgos. Este componente es crítico, ya que a medida que una organización puede identificar los riesgos, puede prepararse con anticipación para abordarlos.

- Selección y exposición de controles generales de tecnología: En este principio, la organización determina y desarrolla actividades de control relacionadas con la tecnología a nivel organizacional. Se busca establecer controles efectivos que aborden los riesgos asociados con el uso de la tecnología, como la seguridad de los sistemas de información, la protección de datos y la continuidad del negocio en un entorno tecnológico en constante evolución.
- Implementación de políticas y procedimientos: Este principio se centra en la implementación de actividades de control a través de políticas y procedimientos que establecen directrices generales para el control interno. Las políticas y procedimientos son herramientas clave para garantizar que las actividades de control se lleven a cabo de manera consistente y efectiva en toda la organización. Estas directrices proporcionan un marco para el comportamiento esperado, las responsabilidades asignadas y los procesos establecidos.

4. Información y comunicación. Se trata de cómo las diferentes áreas administrativas y financieras de la empresa identifican, recopilan, seleccionan y difunden información oportuna. Además, se enfoca en fomentar una comunicación activa y positiva tanto en sentido ascendente como descendente (ver figura 3) (Sánchez, Vélez, & Araujo, 2016).

Existen tres principios relacionados con información y comunicación (COSO, 2013):

- Utiliza sistemas de información relevantes y de calidad: La organización utiliza sistemas de información adecuados para identificar, capturar y comunicar información relevante y de calidad que sea necesaria para el funcionamiento efectivo del control interno.
- Comunica internamente información relevante: La organización establece canales de comunicación interna eficaces para asegurar que la información relevante relacionada con el control interno se comparte de manera oportuna y se comunica a las partes interesadas adecuadas.
- Comunica externamente información relevante: La organización establece canales de comunicación externa adecuados para facilitar la comunicación de información relevante a las partes externas interesadas, como inversionistas, reguladores y otros socios comerciales. Esto puede incluir la divulgación de información financiera, informes de cumplimiento y otra información relevante sobre el control interno.

5. Supervisión. Es necesario realizar una supervisión constante de todos los procesos mediante un monitoreo continuo y una medición sistemática, con el fin de poder reaccionar rápidamente y adaptarse a las circunstancias a lo largo del tiempo (Ayala & Fino, 2015).

Es fundamental supervisar y gestionar diversos documentos que regulan las funciones de la empresa, tanto en el ámbito de la gestión como en el operativo. Esto permitirá generar confianza moderada en la capacidad de alcanzar los objetivos y lograr una mejora continua de los procesos organizativos. En este sentido, es importante identificar y registrar las deficiencias, informar sobre ellas mediante informes y tomar medidas correctivas para evitar su repetición. Además, es necesario implementar un control adecuado para monitorear la efectividad de las acciones correctivas llevadas a cabo (ver figura 3) (Whittington & Pany, 2001).

Ambos principios enfatizan la importancia de establecer un sistema de supervisión efectivo que permita evaluar y mejorar el control interno de la organización. La supervisión continua y la evaluación de los resultados son elementos clave para garantizar que los controles internos sean eficientes y se mantengan actualizados. Los dos principios relacionados con la supervisión, según el marco COSO, son los siguientes:

- Supervisión. La entidad debe llevar a cabo una supervisión continua para evaluar la calidad del control interno en toda la organización. Esto implica establecer un proceso de monitoreo que permita identificar deficiencias, evaluar la efectividad de los controles y tomar las acciones correctivas necesarias.
- Evaluación de la supervisión. La entidad debe evaluar y comunicar los resultados de la supervisión interna al personal pertinente. Esto implica analizar los hallazgos de la supervisión, comunicarlos de manera efectiva y garantizar que se tomen las medidas correctivas adecuadas en respuesta a los problemas identificados.

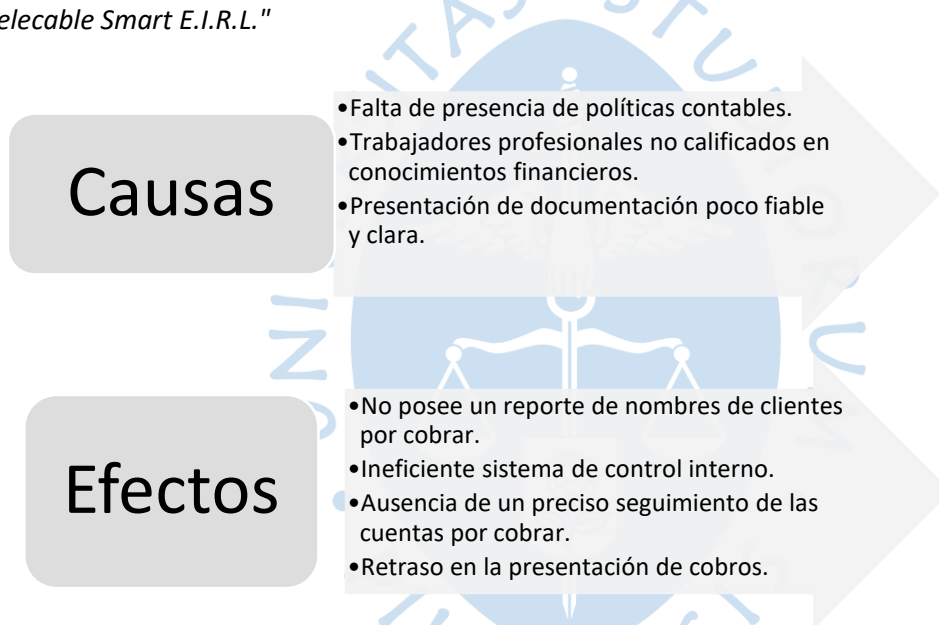
Capítulo 3. Aportes y desarrollo de experiencias

3.1 Aportes

Gracias a la experiencia profesional en la empresa *Telecable Smart E.I.R.L* y a la aplicación de los conocimientos en áreas como contabilidad, finanzas y administración, se desarrolló una propuesta de mejora del control interno de las cuentas por cobrar. A continuación, se presenta los aportes para implementar un sistema eficiente de control interno en las cuentas por cobrar, con el objetivo de corregir los errores recurrentes causados por un sistema de facturación ineficiente. En la Figura 5 se observa los principales aspectos del problema de control interno que enfrenta la empresa (Loayza, 2019).

Figura 5

Aspectos del problema de ineficiencia de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa "Telecable Smart E.I.R.L."



Nota. Datos tomados de la empresa *Telecable Smart E.I.R.L*.

Con el objetivo de obtener información precisa sobre la situación de la empresa, se realizó una encuesta a todos los trabajadores (ver apéndice A), de los resultados se empezaron a realizar reuniones mensuales entre la gerente, el contador y el asistente contable al final de cada mes. Durante estas reuniones, se analizan diversos aspectos, como las ventas facturadas en comparación con los ingresos reales cobrados en el período, las cuentas por cobrar registradas en hojas de trabajo y los pagos realizados a entidades como *Fitel*, *Osiptel*, *MTC* y el seguro de vida obligatorio, así como la planilla y las boletas de pago a los trabajadores. El objetivo principal de estas reuniones es mejorar la toma de decisiones a largo plazo, especialmente en términos de liquidez. Además, durante este proceso se descubrió la cantidad significativa de impuesto general a las ventas (IGV) que se estaba pagando. Con base en estos hallazgos, se plantearon mejoras en los procedimientos existentes con el fin de gestionar

eficientemente la información y brindar capacitación adecuada a los trabajadores para este propósito. Cabe destacar que este análisis y las propuestas de mejora se realizan para cada elemento del marco COSO.

A continuación, se desarrollará cada componente del COSO 2013 para las cuentas por cobrar:

1. Ambiente de control

La Tabla 3 muestra el diagnóstico sobre el ambiente de control de la empresa y recomendaciones

Tabla 3

Análisis de ambiente de control

Principios	Diagnóstico	Recomendaciones
Demuestra compromiso y valores éticos	La empresa no tiene establecida reglas de conducta ante las distintas áreas involucradas.	La empresa debe poseer un manual escrito con las reglas de conducta que cada trabajador debe cumplir.
Desempeña responsabilidad de supervisión y rendimiento	No posee un proceso de evaluación de las acciones de personal técnico por lo que no existe transparencia y existen desvíos en las prácticas de la empresa.	La empresa debe definir bien los procedimientos, funciones y niveles de responsabilidad de tal manera que las personas contratadas en el área técnica puedan realizar sus actividades de manera eficiente.
Instaura estructuras, autoridades y responsabilidades	Existe una medida disciplinaria pero no de manera escrita, está medida consta en que el trabajador asuma el pago de la multa por error cometido.	Esta medida, procedimiento, deben estar escritos en un manual para que las diferentes áreas tengan conocimiento y sea de manera formal.
Evidencia de capacitación con su personal profesional	La empresa no cuenta con colaboradores especializados y preparados debido a que la organización solo se centra en contratar personal con menos experiencia para un menor pago.	La empresa necesita contratar a una persona que se especialice en contratar personas con diferentes habilidades que se requieren en las distintas requieren en las distintas.
Retención de trabajadores profesionales	No existen incentivos al personal por su buen desempeño laboral.	La empresa debe facilitar incentivos como asistencia a eventos y talleres, reconocimiento en redes sociales y bonos a los trabajadores.

Nota. Control interno – Marco integrado (COSO 2013)

Como se puede apreciar en la tabla 3, se identifican varios aspectos relacionados con los principios de control interno. En primer lugar, respecto al principio de "Demuestra compromiso y valores éticos", se observa que la empresa carece de un reglamento interno que establezca las normas de conducta, por lo que se recomienda elaborar un documento que contenga dichas reglas.

En relación al segundo principio, "Desempeña responsabilidad de supervisión y rendimiento", se ha constatado que la empresa no cuenta con personal encargado de supervisar las acciones del personal técnico, lo cual ha generado falta de transparencia en las actividades. En consecuencia, se sugiere contratar personal idóneo para desempeñar esta función de supervisión.

En cuanto al tercer principio, "Instaura estructuras, autoridades y responsabilidades", se ha observado que la empresa no tiene establecidas de manera escrita las medidas disciplinarias correspondientes para casos de incumplimiento, ni clasifica las faltas según su gravedad. Actualmente, simplemente se aplica una multa por cada falta cometida. Se recomienda desarrollar un reglamento interno que establezca las medidas disciplinarias y clasifique las faltas de manera adecuada.

En el cuarto principio, "Evidencia de capacitación con su personal profesional", se ha detectado que la empresa contrata personal que no posee la adecuada experiencia y conocimiento, y además, estos empleados reciben una remuneración inferior a aquellos con mayor experiencia. Se recomienda realizar una selección adecuada del personal y ofrecer remuneraciones acordes a su experiencia y conocimientos.

Por último, en el quinto y último principio, "Retención de trabajadores profesionales", se ha constatado que la empresa no ofrece ningún tipo de incentivo al personal por su desempeño laboral. Se sugiere implementar algún sistema de reconocimiento o incentivos para promover la retención de profesionales talentosos.

En resumen, a partir de la evaluación realizada, se han identificado oportunidades de mejora en los diferentes principios de control interno mencionados, las cuales pueden contribuir a fortalecer el sistema de control interno de la empresa.

2. Evaluación de riesgos

A continuación, en la Tabla 4 se presenta la matriz de riesgo y controles, la cual incluye el análisis del impacto, probabilidad, nivel de riesgo, causas y propuestas de mejora para la evaluación en la empresa. Además, en la Tabla 5 se muestra el análisis de los principios de evaluación de riesgo.

Tabla 4

Análisis de riesgos y control en proceso de cuentas por cobrar

MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES												
Riesgos Identificados			Evaluación del riesgo Inherente						Riesgo residual			
Nº	Riesgos	Causas	Probabilidad		Impacto		Nivel de riesgo		Controles	Nivel de riesgo		Propuesta
			Nivel	Valor	Nivel	Valor	Nivel	Valor		Nivel	Valor	
1	Falta de liquidez	<ul style="list-style-type: none"> - Disminución de ventas entre periodos. - Menor cantidad de cobros. - Alta tasa de morosidad en cobranza. 	Medio	2	Medio	2	Medio	2	Reporte de las facturas de ventas	Medio	2	<ul style="list-style-type: none"> - Aumentar la negociación de planes y cierre de ventas en los meses de julio y diciembre donde hay mayor demanda que el resto del año, debido al conocimiento del comportamiento del consumidor, señala que las personas gastan más en esos meses ya que reciben su gratificación de sus centros de trabajo. - Contactar vía teléfono, WhatsApp o correo electrónico al cliente para una mejor gestión de cobro.
2	Mala toma de decisiones por información errónea	<ul style="list-style-type: none"> - El personal desconoce del todo sus actividades. - Ausencia de una capacitación adecuada de los trabajadores. 	Alto	3	Alto	3	Alto	3	No existe	Alto	3	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar de manera periódica el trabajo del personal y establecer procedimientos de control para revisar registros por medio del sistema contable y así poder encontrar errores.

MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES												
Riesgos Identificados			Evaluación del riesgo inherente						Riesgo residual			
Nº	Riesgos	Causas	Probabilidad		Impacto		Nivel de riesgo		Controles	Nivel de riesgo		Propuesta
			Nivel	Valor	Nivel	Valor	Nivel	Valor		Nivel	Valor	
3	Errónea emisión de facturas de ventas y notas de créditos	-Falta de un óptimo sistema de facturación.	Alto	3	Alto	3	Alto	3	No existe	Alto	3	Implementación de un sistema de facturación actualizado que cumpla con los requerimientos de SUNAT.

Nota. Datos tomados de empresa Telecable Smart E.I.R.L.

Tabla 5

Análisis de principios de evaluación de riesgo

Principios	Diagnóstico	Recomendaciones
Determina objetivos apropiados	<ol style="list-style-type: none"> 1. El área contable de la empresa cumple con las normas contables. 2. El contador observó que, en el Sistema de facturación, el documento electrónico (nota de crédito) no podía ser procesado. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sí, cumple 2. La gerencia debe solicitar al ingeniero de la empresa corregir este error crítico para que el documento sea registrado como válido.
Identifica riesgos	<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa debido a su crecimiento no da seguimientos meticulosos cuando el cliente tiene un retraso en sus pagos hasta que se ponga al corriente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa debe contratar la instalación del programa UBXI de cuentas por cobrar, el cual detecta error en el registro de clientes a través de etiquetas o recordatorios avisando que el cliente no se encuentra en un determinado periodo, y en el caso de que este ha sido registrado una vez más no debería duplicarse ya que el sistema lo recuerda esto permitirá que el área administrativa reúna, analice y supervise todos los datos de los clientes desde una misma plataforma optimizando el cobro y reduciendo tiempos.
Valora la probabilidad de riesgos	<ol style="list-style-type: none"> 1. El control de la cantidad de los activos de la empresa no es confiable debido a que la empresa no cuenta con un sistema contable donde ordenar sus ingresos y gastos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa debe contratar la instalación de un programa contable <i>Visul Cont</i> que permitirá conocer de manera habitual el conteo de las unidades disponibles, tales como escritorios, computadores y archivadores.
Distingue y revisa los cambios notables	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evalúa los cambios a través de informes del ambiente externo, gerencial, contable, lo cual ayuda al logro de los objetivos de la organización. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si, cumple.

Nota. Control interno – Marco integrado (COSO 2013)

3. Actividades de control

El diagnóstico y recomendaciones de las actividades de control se presentan en la Tabla 6.

Tabla 6

Análisis de actividad de control

Principios	Diagnóstico	Recomendaciones
Escoge y expone actividades de control interno	El trabajo de facturación y cobro lo realizan las cajeras por lo que aumenta el riesgo de error como adecuado la mala ejecución de sus tareas.	Gerencia tiene que considerar la necesidad de contratar más personal para que el trabajo no recaiga en las cajeras e implementar un mejor sistema de registro y control que ayude a estas actividades.
Escoge y expone controles generales acerca de la tecnología	Debido a la tecnología con la que cuenta la empresa ofrece un servicio de mejor calidad.	Sí, cumple.
Despliegue de políticas	Existe una política no escrita, está política consta si hay una "mora" en el pago, el cliente tiene conocimiento que habrá gastos e intereses moratorios dicha política no es respetada por la propia empresa al llevarla a cabo con excepciones.	La empresa debe poseer procedimientos, políticas o métodos de manera escrita y cumplirlas sin excepción.

Nota. Control interno – Marco integrado (COSO 2013)

4. Información y comunicación

La tabla 7 muestra el diagnóstico y las recomendaciones respecto a las actividades de información y comunicación de la empresa.

Tabla 7

Análisis de información y comunicación

Principios	Diagnóstico	Recomendaciones
Utiliza documentación de calidad	La empresa no actualiza su base de datos de manera constante por lo que existen facturas que no son cobradas.	La empresa debe actualizar su base de datos de manera habitual sobre la clasificación de los clientes en base al análisis crediticio para saber a quién ofrecer créditos y tengan como resultado una menor cantidad de cobros.
Comunicación interna	La empresa no cuenta con la presencia de un trabajador que efectúe un seguimiento continuo de las cuentas morosas.	La empresa debe contratar a una persona en el área administrativa como encargada de esta tarea en particular para efectuar un seguimiento continuo de las cuentas morosas enviando comunicados a los deudores para conocer sus intenciones y oportunidades de pago y además implementar procedimientos de control que ayude a mejorar, preparar e informar con reportes.
Comunicación con equipos del exterior	La empresa a través de anuncios de radio, televisión, prensa y encuestas llega a conocer a los distintos clientes y sus necesidades	Si, cumple.

Nota. Control interno – Marco integrado (COSO 2013)

5. Supervisión

La Tabla 8 muestra el diagnóstico y recomendaciones para las actividades de supervisión para la empresa en su proceso cuentas por cobrar.

Tabla 8

Análisis de actividades de supervisión

Principios	Diagnósticos	Recomendaciones
Efectúa y selecciona evaluaciones independientes	<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa no cuenta con un trabajador que se encargue específicamente del cobro de deudas. 2. La empresa no posee un área de política de crédito y cobranza como tal. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa debe intensificar su estrategia de cobro mediante el envío de mensajes automáticos a sus clientes para predecir las fechas de pago, y realizar seguimiento mediante comunicaciones y llamadas con la finalidad de lograr un incremento en las tasas de cobro de deuda. 2. La empresa debe establecer políticas de evaluación de otorgación de créditos.
Valúa e informa deficiencias	<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa no ofrece incentivos a sus clientes. 2. Existe una alta tasa de morosidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa debe ofrecer un 2% como un descuento en su factura a los clientes que realicen el pago antes de la fecha de vencimiento. 2. La empresa no debe ser flexible ni permisiva con los clientes antiguos que son deudores recurrentes para evitar una alta tasa de morosidad.

Nota. Control interno – Marco integrado (COSO 2013)

3.2 Desarrollo de experiencias

La propuesta de implementar un sistema de control interno adecuado en las cuentas por cobrar ha generado grandes expectativas entre los trabajadores, la gerencia y la investigadora. Todos esperan que esta iniciativa mejore el sistema de facturación, que ha estado plagado de errores, lo cual ha afectado el trabajo de todas las áreas involucradas y ha generado descontento entre los empleados. En particular, se buscaba asegurar la recepción de información clara y precisa sobre los ingresos y las facturas emitidas en cada mes. La existencia de errores en la emisión de facturas afectaba el desempeño de las diversas áreas y, además, generaba sanciones a las cajeras, quienes eran responsables de los errores y debían pagar multas por proporcionar información falsa a la SUNAT. Por tanto, la implementación de un sistema de control interno eficiente busca corregir estas deficiencias y garantizar una mayor eficacia en el proceso de facturación.

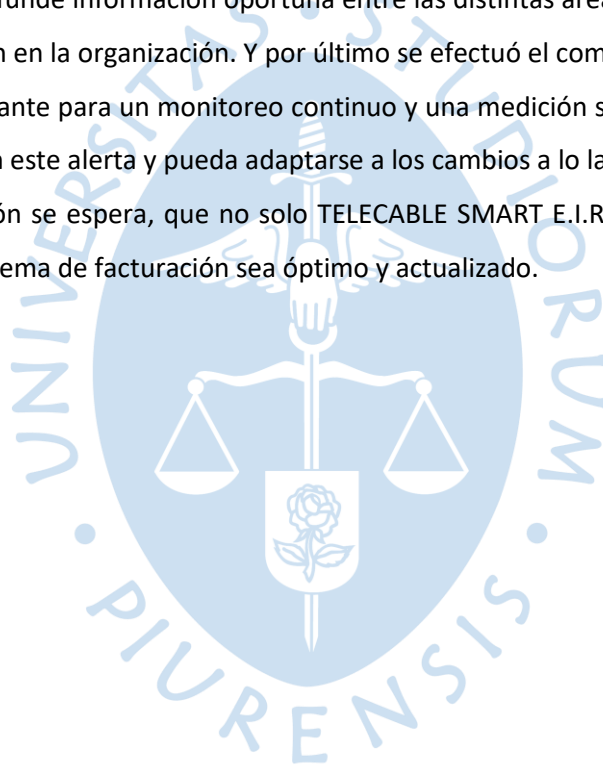
El reconocimiento del problema fue un proceso largo y laborioso que involucró al contador, las cajeras y el auxiliar contable. Se hizo evidente que existía un problema en la emisión de notas de crédito para las ventas, lo cual afectaba significativamente el trabajo de todos los involucrados.

Gracias a este trabajo de suficiencia profesional la investigadora ha podido proponer controles, indicadores y procedimientos claros luego de la evolución de los componentes del COSO (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión).

Se ha podido comprender que el problema de la empresa no solo es un sistema de facturación inadecuado, sino que también sus controles internos son muy ineficientes.

El objetivo no solo es lograr un buen control de las cuentas por cobrar en Telecable, sino implementar los cinco aspectos del COSO, con el objetivo de optimizar sus procesos internos, para ello primero se analizó el ambiente de control, el cual, es fundamental para el sistema de control interno, debido a que promueve un entorno de trabajo favorable y ético. Posteriormente se realizó la evaluación de riesgos que consiste en un análisis exhaustivo y se identificaron los riesgos en base a dos factores clave: la probabilidad y el impacto. A continuación, se establecieron actividades de control siendo estos los procedimientos que deben seguirse en las operaciones para lograr el cumplimiento y objetivo en la empresa. Inmediatamente la empresa aplicó el componente de información y comunicación que recopila, selecciona y difunde información oportuna entre las distintas áreas de manera positiva para una mejor comunicación en la organización. Y por último se efectuó el componente de supervisión ya que este es muy importante para un monitoreo continuo y una medición sistemática de los procesos para que la organización esté alerta y pueda adaptarse a los cambios a lo largo del tiempo.

Con esta implementación se espera, que no solo TELECABLE SMART E.I.R.L. incremente sus ventas, sino que también su sistema de facturación sea óptimo y actualizado.



Conclusiones

Tras realizar el análisis de la empresa Telecable Smart E.I.R.L. basado en el marco de referencia COSO 2013, se han identificado diversas deficiencias en varios aspectos. En particular, se encontraron áreas de mejora en el componente "Ambiente de control". Se evidenció que el personal de la empresa carece de los conocimientos necesarios para desempeñar adecuadamente sus funciones, lo cual afecta negativamente la calidad de su trabajo.

Se destaca la importancia de contar con un equipo de trabajo altamente capacitado y competente. Implementar las recomendaciones del COSO 2013 en cuanto al reclutamiento y desarrollo de personal permitirá a la empresa mejorar su rendimiento y, a su vez, impulsar su crecimiento.

Es fundamental que Telecable Smart E.I.R.L. reconozca la relevancia de invertir en la formación y capacitación del personal, lo que contribuirá a fortalecer el ambiente de control interno y garantizar una ejecución eficiente de las funciones empresariales. Esto no solo mejorará el desempeño de la organización, sino que también sentará las bases para un crecimiento sostenible en el futuro.

Tras realizar el análisis basado en el componente de "Evaluación de Riesgo" del COSO 2013 en la empresa Telecable Smart E.I.R.L., se identificó una mala administración de las cuentas por cobrar. Esta situación ha afectado negativamente la liquidez de la empresa, ya que no cuenta con un sistema de facturación eficiente.

Sin embargo, gracias a la aplicación de los principios y recomendaciones del COSO 2013, se espera que la empresa pueda mejorar esta área crítica. Aumentando la negociación de planes y cierre de ventas en los meses de julio y diciembre donde hay mayor demanda que el resto del año, debido al conocimiento del comportamiento del consumidor, señala que las personas gastan más en esos meses ya que reciben su gratificación de sus centros de trabajo. Contactar vía teléfono, WhatsApp o correo electrónico al cliente para una mejor gestión de cobro.

Evaluar de manera periódica el trabajo del personal y establecer procedimientos de control para revisar registros por medio del sistema contable y así poder encontrar errores.

En conclusión, la implementación de un sistema de facturación actualizado que cumpla con los requerimientos de SUNAT.

Tras analizar el componente de "Actividades de Control" según el COSO 2013, se ha identificado una deficiencia en la empresa Telecable Smart E.I.R.L. relacionada con la falta de un reglamento interno formal que documente los procedimientos, métodos y políticas de las diferentes actividades.

Esta ausencia de un reglamento interno ha generado dificultades en el control y la gestión de la empresa. Sin embargo, se ha logrado mejorar este aspecto crucial. Ahora, Telecable Smart E.I.R.L.

cuenta con un reglamento interno sólido que establece los procedimientos y políticas necesarios para diversas actividades, como el cobro a los clientes.

Además, el trabajo de facturación y cobro lo realizan las cajeras por lo que aumenta el riesgo de error como adecuado la mala ejecución de sus tareas. Es por eso que Gerencia tiene que considerar la necesidad de contratar más personal para que el trabajo no recaiga en las cajeras e implementar un mejor sistema de registro y control que ayude a estas actividades.

La adopción del componente de "Información y Comunicación" del COSO 2013 ha sido fundamental para superar las deficiencias identificadas en la empresa Telecable Smart E.I.R.L. ya que la empresa no cuenta con la presencia de un trabajador que efectúe un seguimiento continuo de las cuentas morosas.

La empresa debe contratar a una persona en el área administrativa como encargada de esta tarea en particular para efectuar un seguimiento continuo de las cuentas morosas enviando comunicados a los deudores para conocer sus intenciones y oportunidades de pago y además implementar procedimientos de control que ayude a mejorar, preparar e informar con reportes.

En el componente de "Actividades de Supervisión", la empresa no cuenta con un trabajador que se encargue específicamente del cobro de deudas.

Sin embargo, la empresa debe intensificar su estrategia de cobro mediante el envío de mensajes automáticos a sus clientes para predecir las fechas de pago, y realizar seguimiento mediante comunicaciones y llamadas con la finalidad de lograr un incremento en las tasas de cobro de deuda.

Dicho todo esto, el trabajo realizado en Telecable Smart E.I.R.L. ha sido encomiable, ya que ha demostrado un compromiso sólido para mejorar su sistema de control interno. A través del análisis y la aplicación de los principios del COSO 2013, la empresa ha identificado y abordado diversas deficiencias en sus procesos, tanto en el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y las actividades de supervisión.

Recomendaciones

A continuación, se presentan algunas recomendaciones para Telecable Smart E.I.R.L. con el objetivo de mejorar su funcionamiento y optimizar su desempeño:

Primera. Establecer un reglamento interno: Es fundamental que la empresa cuente con un reglamento interno que establezca claramente las reglas de conducta y los procedimientos a seguir. Esto ayudará a garantizar un ambiente de trabajo ordenado y fomentará el cumplimiento de las políticas y normas establecidas.

Segunda. Para que el personal cumpla de manera eficiente las tareas asignadas se le recomienda un manual de procedimiento, el cual consiste en describir de manera detallada y sistemática los diferentes pasos y operaciones necesarias para llevar a cabo las funciones de un puesto en la organización y además si es posible capacitar al personal de las áreas más relevantes lo que permitirá un mejor control de las actividades y garantizará la transparencia en las operaciones.

Tercera. Implementar un sistema de incentivos: Es importante considerar la implementación de un sistema de incentivos que reconozca y recompense el desempeño laboral destacado. Estos incentivos pueden motivar al personal a alcanzar metas y mejorar su productividad, generando un impacto positivo en el rendimiento general de la empresa.

Cuarta. Mejorar el sistema de facturación: Se sugiere implementar un sistema de facturación óptimo que garantice la emisión precisa de notas de crédito y ventas. Esto ayudará a evitar errores recurrentes y agilizará los procesos relacionados con la facturación y las cuentas por cobrar.

Quinta. Utilizar herramientas tecnológicas: Aprovechar la tecnología puede ser beneficioso para Telecable Smart E.I.R.L. Se recomienda utilizar herramientas como el programa UBXI de cuentas por cobrar, que optimizará el proceso de cobro y reducirá los tiempos involucrados. Además, se puede explorar el uso de otras soluciones tecnológicas para mejorar la comunicación con los clientes y fortalecer la relación con ellos.

Sexta. Actualizar la base de datos de clientes: Es importante mantener una base de datos actualizada de los clientes para gestionar adecuadamente los créditos y las cuentas por cobrar. Esto permitirá tomar decisiones más informadas y evitar riesgos asociados con clientes morosos o desactualizados.

Sétima. Contratar personal especializado en el manejo de cuentas morosas: Para optimizar el proceso de cobro y reducir los niveles de cuentas morosas, se sugiere contratar personal específicamente encargado de revisar y gestionar dichas cuentas. Esto ayudará a fortalecer la estrategia de cobro y a maximizar la recuperación de deudas.

Implementar estas recomendaciones permitirá a Telecable Smart E.I.R.L. fortalecer su estructura interna, mejorar la gestión de sus procesos y maximizar su rendimiento general.

Referencias

- Ayala, S., & Fino, G. (2015). Contabilidad Básica General. *Un enfoque administrativo y de control interno*. Corporación Universitaria Republicana. Obtenido de https://www.academia.edu/40452833/CONTABILIDAD_B%C3%81SICA_GENERAL_Un_enfoque_administrativo_y_de_control_interno_LIBRO_I
- Boza, Y., & Cueva, L. (2020). *Gestión de cuentas por cobrar comerciales en las empresas textiles manufactureras, distrito de La Victoria, año 2020*. Tesis para optar el título profesional de Contadora Pública, Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Lima. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28034/Boza%20Jurado%2c%20Yovana%20Eva-Cueva%20Velasco%2c%20Lisbeth%20Marilyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Casal, G. (2014). *Control Interno*. Obtenido de Blog Auditool. Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2709-guillermo-casal-nuevo-colaborador-de-auditool>
- Castrillo, M., Chang, C., Jiménez, A., Salas, J., & Villalobos, E. (2012). *Estrategias para la disminución de cuentas por cobrar en la industria de repuestos automotrices*. Seminario Gerencial para optar el grado de Licenciatura en Administración Financiera, Tecnológico de Costa Rica, Escuela de Administración de Empresas.
- Ccama, G. (2017). *El control interno y su influencia en la gestión de Recursos Humanos de las empresas constructoras del Perú: Caso Empresa "Selección Global SAC"*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Lima. Obtenido de repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4084/CONTROL_INTERNO_RECURSOS_HUMANOS_MESTAS_CCAMA_GLENIS_MARITZA.pdf?isAllowed=y&sequence=1
- Chasi, P., & Navas, E. (2017). *La inversión extranjera directa y su incidencia en la formación bruta de capital fijo (FBKF), en el sector comercial de la economía ecuatoriana. Modelo econométrico para pronosticar la FBKF 2016-2017*. Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Ingeniero en Finanzas, Contador Público-Auditor, Universidad de las Fuerzas Armadas, Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio, Latacunga.
- Chávez, O. (2021). *El control interno modelo COSO y su relación con la gestión administrativa de la empresa de servicios generales Quishuar Minería y Construcción S.A. Cajamarca, año 2019*. Tesis para optar el título de Contador Público, Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Cajamarca.

- Chinguel, K., & Zapata, J. (2022). *Causas de la morosidad en la empresa internet Smart E.I.R.L. sede Sechura periodo 2017-2018, Piura, Perú, 2022*. Tesis para optar el título de Contador Público, Universidad Nacional de Piura, Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Piura. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3741/CCFI-CHI-ZAP-2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- COSO. (febrero de 2020). *Certificado en control interno COSO, Manual del participante*. Obtenido de LSPM - COSO Participant Manual Handout SPA Combined - Final PDF: <https://es.scribd.com/document/445945707/LSPM-COSO-Participant-Manual-Handout-SPA-Combined-Final-pdf>
- COSO, C. I. (2013). *Marco Integrado*. Obtenido de Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission: https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf
- Galaz, Yamazaki, & Urquiza. (2015). COSO. *Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*. Deloitte. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- Gitman, L. (2007). Principios de administración financiera. *Decimoprimer ed.* México: Pearson Educación. Obtenido de https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edigitman.pdf
- Gitman, L., & McDaniel, C. (2005). El futuro de los negocios. *Quinta Ed.* México: Cengage Learning. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/399/39903310.pdf>
- Gómez, M., & Lazarte, C. (2019). *CONTROL INTERNO*. Trabajo de Seminario: Contador Público Nacional, Universidad Nacional de Tucumán, Facultad de Ciencias Económicas, TUCUMAN. Obtenido de <http://repositorio.face.unt.edu.ar:8920/bitstream/handle/123456789/29/CONTROL%20INTERNO.pdf?sequence=1>
- Gutiérrez, P. (2014). *Enfoques Modernos de Administración*. Universidad Peruana Los Andes, Educación a Distancia, Huancayo.
- Loayza, A. (2019). *Implementación del sistema de control interno y su incidencia en la gestión de las cuentas por cobrar de la Clínica Visual Center S.A.C. San Miguel 2018*. Trabajo de Investigación para optar el grado de bachiller en Ciencias Contables y Financieras, Universidad Peruana de las Américas, Escuela de Contabilidad y Finanzas, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/746/ALMA%20KIMBERLY%20%20LOAYZA%20%20%281%29%20%281%29PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Mejía, G., Molina, M., & Álvarez, L. (2019). *Análisis y propuesta de mejora para la eficiencia en la gestión del sistema de inventarios para las empresas comerciales de muebles en Santo Domingo, caso: E&E Electromuebles, S.R.L., en el periodo enero-abril, año 2019*. Trabajo de grado para optar el título de Licenciatura de Contabilidad, Universidad APEC, Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales. Escuela de Contabilidad.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (14 de diciembre de 2015). *Decreto 2420 de 2015*. Obtenido de Diario Oficial No. 49.726 de 14 de diciembre de 2015: https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/decreto_2420_2015.html
- Rodríguez, A. (2015). *Manual de control interno contable para el gobierno autónomo descentralizado parroquial de José Luis Tamayo del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2015*. Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, Universidad Estatal Península de Santa Elena, Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Contabilidad y Auditoría, La Libertad - Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/2679/UPSE-TCA-2015-0038.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Rojas, G., & Requena, M. (2014). *Sistema de control interno para la gestión financiera - contable de las ONG de la Región Junín*. Tesis para optar el título de Contador Público, Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de Contabilidad, Huancayo. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/3271/Rojas%20Flores-Requena%20Lopez.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Salas, T. (2016). *Análisis y Diagnóstico Financiero: Enfoque integral. Quinta edición ampliada y actualizada*. San José, Costa Rica: Guayacán.
- Sánchez, J., Vélez, M., & Araujo, P. (2016). Balanced Scorecard para emprendedores: Desde el modelo Canvas al cuadro de mando integral. *Revista Facultad Ciencias Económicas*, XXIV(1), 37-47. Obtenido de <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rfce/article/view/1620/13841>
- Soto, E., & Vega, J. (2021). *El control interno del Área de Producción y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Micaltex SAC. Lima, 2018*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Lima. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28154/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Terreros, D. (2021). *Control interno empresarial: sus elementos, objetivos e importancia*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno>

- Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2010). Fundamentos de Administración Financiera. *Decimotercera edición*. México: Prentice Hall. Pearson Educación de México S.A. Obtenido de <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf>
- Whittington, R., & Pany, K. (2001). *Auditoría. Un enfoque integral* (12a ed. ed.). McGraw-Hill Interamericana S.A. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/517488100/Auditoria-Un-Enfoque-Integral-12a-Edicion-o-ray-Whittington-y-Kurt-Pany#>



Apéndices



Apéndice A. Encuesta

Encuesta para la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar dirigido a los trabajadores de la empresa Telecable Smart E.I.R.L.

Nº	Preguntas	Si	No
1	¿Existe y se práctica un código de ética?		
2	¿Existe un manual de políticas de crédito de la empresa?		
3	¿Las partes involucradas tienen clara sus responsabilidades?		
4	¿Mantiene la empresa registros detallados con información de los clientes que poseen créditos en la empresa?		
5	¿Existen requisitos para otorgar créditos?		
6	¿Se emiten y entregan reportes diarios de los cobros?		
7	¿Conocen los empleados las políticas para crédito?		
8	¿Se lleva el control de las facturas emitidas y canceladas?		
9	¿La gerencia verifica si se está llevando de manera correcta los procedimientos de control interno al área de cuentas por cobrar?		
10	¿Se realiza una revisión mensual de las ventas de cuentas por cobrar?		
11	¿Se realizan reuniones mensuales entre el gerente y personal?		
12	¿Las anomalías detectadas son comunicadas a gerencia?		