

CAPÍTULO 3

CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA LA DETECCIÓN DE FRAUDE EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS

CAPÍTULO 3.

CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA LA DETECCIÓN DE FRAUDE EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS

Autores

Ana Cristina Calderón Manzaba, Lcda
Universidad Tecnológica ECOTEC
Ana_calderon.m05@hotmail.com

Ana María Padrón Medina, PhD.
Universidad Tecnológica ECOTEC
apadronm@ecotec.edu.ec

3.1 INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, el fraude es un desafío que enfrentan las organizaciones independientemente de su tamaño, industria o ubicación, este fenómeno hace referencia a toda práctica deshonesta llevada a cabo para apropiarse de los bienes de la empresa, generalmente, se produce por la carencia de controles o controles deficientes e inadecuados (Vera, 2020). Por esta razón, la importancia de un sólido sistema de control interno ha aumentado en los últimos años, con el objetivo de reducir los eventos fraudulentos, mejorar los procedimientos operativos, garantizar la integridad de la información financiera para la toma de decisiones y alcanzar los objetivos establecidos por la administración.

Hoy en día, la gran mayoría de las empresas han implementado medidas de control, principalmente, en la recuperación de las cuentas por cobrar, ya que, este rubro constituye un factor clave para mantener el flujo de efectivo sano para las operaciones. Tomando en consideración que el control interno contribuye con la reducción de las irregularidades dentro de la organización, este proceso investigativo combina la fundamentación teórica y la aplicación práctica en la evaluación del control interno como herramienta de detección de fraude en la gestión de cartera de una de las empresas más representativas del país.

Cabe resaltar que, es relevante abordar la presente investigación debido a que la cartera de clientes puede resultar difícil de recuperar al poseer políticas de control mal estructuradas, conceder crédito a clientes sin analizar el historial de su capacidad de pago y en el peor de los casos, que se presenten situaciones

fraudulentas, por lo tanto, es indispensable conocer las técnicas o metodologías de control interno para gestionar las cobranzas de manera eficaz, abordando los riesgos corporativos y garantizando el sostenimiento de la organización.

Millones de negocios que operan en el mundo son vulnerables al fraude y a las pérdidas que ocasiona este fenómeno. Desde el punto de vista de la Asociación de Examinadores de Fraude Certificados (ACFE, por sus siglas en inglés), el fraude es toda acción intencional del uso inapropiado de los recursos de la empresa por medio del engaño, astucia u otros actos desleales para el enriquecimiento propio. Según el informe para las naciones, en el 2022 se denunciaron 2.110 casos, de los cuales 95 pertenecen a países de América Latina y El Caribe (ACFE, 2022).

De igual manera, un estudio a ejecutivos latinoamericanos para conocer la percepción sobre corrupción y fraude realizado por la escuela de negocios INCAE y la firma KPMG, el 53% de los encuestados considera que es importante reforzar la prevención de estafas en sus empresas, sin embargo, se mostró una baja inversión en herramientas eficaces como la evaluación de eventos fraudulentos, implementación de políticas antifraude y líneas de denuncias (Tzini et al., 2019). Adicionalmente, en un reciente informe sobre las amenazas en el continente americano se evidenció que el 71% de los directivos descubrieron fraude interno o externo en sus organizaciones (KPMG, 2022).

Es por eso, que el control interno surgió con el propósito de mitigar los riesgos operativos que afectan el crecimiento económico y la sostenibilidad de las empresas en el mercado local, regional y mundial, disminuyendo la probabilidad de que se generen fraudes o errores dentro de la compañía. Además, brinda ayuda en el logro de las metas de desempeño y garantiza la razonabilidad de la información financiera confiable para la toma de decisiones. En otras palabras, el control interno se caracteriza como la herramienta más efectiva por el grado de seguridad que brinda al detectar y prevenir riesgos empresariales (Henao, 2017).

En vista de ello, la importancia de tener un buen sistema de control interno ha incrementado en los últimos años, ya que, estos controles internos sirven de instrumento en la optimización de la gestión empresarial determinando la efectividad de los procesos en todos los niveles de la organización. De acuerdo con Vera (2020), el sistema de control interno es el conjunto de normas, políticas, procedimientos, registros y acciones establecidas por la alta dirección o el gobierno corporativo encaminado a proporcionar la seguridad razonable de las actividades.

En la actualidad, la mayoría de las empresas poseen mecanismos de control interno, especialmente en el área de créditos y cobranzas, por ser un proceso estratégico que se encarga de analizar la situación de los

deudores y convertir las cuentas por cobrar en efectivo, por ello, es fundamental la supervisión desde la aprobación del crédito hasta su recuperación (Barzola y Zambrano, 2021), mediante una serie de acciones, estrategias o planes que faciliten la actualización de políticas para optimizar la gestión de la cartera de clientes y detectar casos de fraude de manera oportuna.

Cabe recalcar que, la importancia de la gestión de las cuentas por cobrar radica en que son activos exigibles que representan una proporción significativa de los recursos corporativos, influyen en la rentabilidad del negocio y constituyen un elemento clave para el crecimiento exitoso por ser recursos de mayor disponibilidad después del efectivo y equivalentes de efectivo. No obstante, recuperar dicho rubro puede resultar difícil a causa de falta de controles o mejoras en el sistema interno de la organización.

Desde esta perspectiva, el presente trabajo pretende evaluar las medidas de control en la gestión de cobranzas por situaciones como: antecedentes de irregularidades en departamentos financieros, falencias en la recuperación de cartera, y falta de evaluaciones de riesgos que asechan el entorno de las cobranzas utilizando como modelo datos de una empresa multinacional.

3.2 REVISIÓN DE LITERATURA

3.2.1 Control interno

El control interno hace referencia al proceso establecido por la junta directiva o el consejo de administración de una empresa, el cual es diseñado con el propósito de asegurar razonablemente el logro de los objetivos institucionales, promover la eficiencia de las operaciones, evaluar la confiabilidad de la información financiera, proteger los activos y garantizar el cumplimiento de las normas o regulaciones legislativas (D. Ortiz y Sierra, 2021).

Desde una perspectiva más general, Quinaluisa et al. (2018) señalan que el control interno es un instrumento proactivo que disminuye los riesgos de manera significativa, también, comprende el plan organizacional caracterizado por políticas, métodos y procedimientos interrelacionados que buscan salvaguardar los activos. Adicionalmente, permite tomar medidas correctivas oportunamente, evitando pérdidas materiales (S. Ortiz, 2020).

En pocas palabras, el control interno se define como un sistema conformado por elementos interdependientes que promueven la eficiencia, exactitud y confiabilidad de las operaciones, brindando

seguridad de la información financiera, protección de los recursos, además, de prevenir y detectar fraudes y errores en los distintos procesos que se desarrollan en la empresa.

3.2.2. Importancia del control interno

El control interno es importante porque brinda mayor seguridad de la información contable, analiza los procesos, detecta anomalías y a su vez, presenta soluciones eficientes orientadas a los intereses de la empresa (Huamaní y Sevilla, 2020), con la finalidad de conservar entornos que fomenten la incorruptibilidad e impedir que se lleven a cabo actividades fraudulentas (D. Ortiz y Sierra, 2021).

Cabe recalcar que, una cultura de control favorece el desarrollo de las actividades, mejora la rentabilidad y facilita la toma de decisiones garantizando el logro de objetivos (Vera, 2020). Además, el control interno sirve como instrumento en la optimización de la gestión empresarial garantizando la efectividad de los procesos en todos los niveles de la organización para evitar riesgos y fraudes.

En pocas palabras, la importancia del control interno radica principalmente por ser una herramienta de apoyo para la gerencia en la detección y prevención de fraude, garantizando la transparencia y confiabilidad de la información financiera e impulsando una cultura de mejora operativa y eficiencia organizacional. Es preciso señalar que, para que el control interno sea eficiente es imprescindible la supervisión.

3.2.3. Modelos de control interno

El control interno ha recibido numerosas connotaciones, lo cual ha permitido el desarrollo de varios modelos que brindan soporte a la consecución de objetivos para un mejor gobierno corporativo e identificación de riesgos. Cabe recalcar que, estos modelos son implementados y adaptados de acuerdo con las necesidades de la compañía, los más usados en la práctica empresarial son: COSO, COCO, COBIT y MICIL (Calle et al., 2020), siendo los dos primeros más adoptados en países latinoamericanos (Quinaluisa et al., 2018).

3.2.4. Modelo COSO III

El Comité de organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) presentó la primera versión del Marco Integrado de Control Interno en 1992, con el objetivo de definir un nuevo marco conceptual que integre las diversas definiciones y conceptos utilizados en el campo del control interno. Actualmente, existen tres modelos: COSO I, COSO II y COSO III (Quinaluisa et al., 2018).

El modelo COSO tiene como propósito crear y actualizar marcos sobre el control interno como un proceso integrado a las operaciones, gestionar adecuadamente los riesgos empresariales y disuadir el fraude mediante el mejoramiento del control organizacional garantizando el éxito a largo plazo de las empresas (Calle et al., 2020).

Con respecto al modelo COSO III, este nuevo enfoque se publicó en el 2013 y contribuye a tener un mayor grado de cobertura de los riesgos a los que se enfrentan las empresas mediante la aplicación de 5 componentes que se relacionan entre sí, instaurando la confiabilidad, eficacia y eficiencia en todos los niveles jerárquicos de la empresa.

3.2.5. Componentes del control interno

Vera (2020), señala que los componentes de control interno son criterios generales que conllevan a una mejor administración para disminuir los errores materiales o de fraude. Por su parte, Vargas y Vega (2019) añaden que estos componentes ayudan a delegar las tareas de gestión del riesgo de manera sistemática y potencia efectivamente la comunicación, simplificando las funciones y responsabilidades de cada área de la empresa.

Estos componentes o elementos son: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, comunicación e información y supervisión o monitoreo, la descripción de aquellos se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 11.

Componentes del control interno

Componente	Descripción
Entorno de control	Base para el desarrollo de los demás elementos de control Comprende las normas, procesos, estructuras y políticas Disciplina de la evaluación al riesgo Sistemas de comunicación y supervisión Asignación adecuada de autoridad y responsabilidades Filosofía y estilo de dirección Prácticas de recursos humanos
Evaluación de riesgos	Base sólida para un control interno efectivo

	Identificación de riesgos internos y externos Evaluación de la probabilidad de ocurrencia Abordar los riesgos para analizarlos y disminuirlos Mantener una posición financiera fuerte Proceso dinámico e iterativo de gestión de riesgos
Actividades de control	Acceso restringido a recursos, activos y registros Prevenir la ocurrencia de riesgos innecesarios Minimizar el impacto y consecuencia de riesgos Restablecer el sistema al corto plazo Asegurar en mayor grado el logro de objetivos y políticas
Información y comunicación	Gestionar y controlar las operaciones del personal Intercambio de información de las distintas áreas Información necesaria por niveles jerárquicos Información de calidad: oportuna, exacta y accesible Comunicación eficaz de informes
Supervisión y monitoreo	Determinar, supervisar y medir la calidad de los controles Actividades de monitoreo permanente a las actividades Evaluaciones separadas y condiciones reportables Tratamiento de las deficiencias detectadas Seguridad razonable de la información

Nota. Datos obtenidos de Calle et al. (2020) en “Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda.”

3.2.6 Fraude

Desde una perspectiva más general, la ACFE (2022b) especifica que el fraude es toda acción intencional del uso inapropiado o sustracción de los recursos de la empresa por medio del engaño, astucia u otros actos desleales para el enriquecimiento propio. A su vez, Salazar (2020) conceptualiza al fraude como cualquier tipo de perjuicio con intención contra una organización con el fin de perjudicar u obtener beneficios económicos.

Dentro de este marco, el fraude es el delito más creativo que comprende una gama de actos ilegales mediante el engaño y manipulación para obtener beneficios monetarios. De acuerdo con M. Ortiz et al. (2018) el fraude se considera como el principal enemigo para las empresas por la magnitud de daños que

ocasiona, tales como la pérdida de confianza, reputación y participación en el mercado; el mismo puede ser cometido por personal interno o externo de una organización.

3.2.7. Tipos de fraude

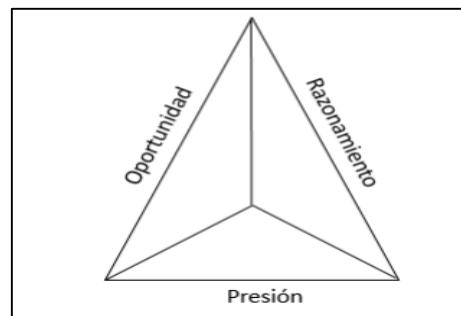
- **Fraude interno:** También conocido como fraude ocupacional o laboral, es aquel que se caracteriza por el acto malintencionado proveniente de empleados, directivos, funcionarios o propietarios para perjudicar a la empresa (ACFE, 2022b). Por su parte, Tómalá & Vivar (2022) consideran que el fraude ocupacional representa acciones ilícitas perpetuadas por dos o más individuos en una organización para beneficio personal. Los principales fraudes en el entorno laboral son: la corrupción, la malversación de activos y declaraciones falsas en los estados financieros.
- **Fraude externo:** Según M. Ortiz et al. (2018) el fraude externo es realizado por personas ajenas a la empresa con el propósito de tener un beneficio económico. Por otro lado, la ACFE (2022) menciona que este tipo de fraude cubre una amplia gama de esquemas, entre los que más destacan son: vendedores deshonestos partícipes en licitaciones, facturación por bienes o servicios no prestados, sobornos a empleados, clientes antiéticos que falsifiquen pagos, entre otros.

3.2.8. El triángulo del fraude

El triángulo del fraude es un modelo creado en 1961 por el criminólogo estadounidense Donald R. Cressey, el cual surge de los resultados expuestos en un estudio denominado “violadores de confianza”. Actualmente, es una de las herramientas más eficaces para identificar y determinar estrategias orientadas a la prevención y detección de actos fraudulentos dentro de las organizaciones (Tómalá y Vivar, 2022), ya que, explica los tres elementos claves que conducen a la materialización del fraude: incentivo, oportunidad y racionalización (Coba, 2019). Tal como se muestra en la siguiente figura:

Figura 1.

Triángulo del fraude



Nota. Ilustración obtenida de Ramos (2019) en “Fraude en las organizaciones, factores que influyen para el hecho”.

El primer elemento del triángulo es el incentivo que hace referencia a la presión o necesidad económica de alto impacto que obliga al individuo a tomar decisiones fraudulentas (Ramos, 2019), como hurtar efectivo o falsificar estados financieros. La ACFE (2022) señala que algunos ejemplos comunes incluyen la imposibilidad de pago de facturas, incertidumbre laboral, inconformidad de salarios, deseos de tener un estatus superior, familiares cercanos enfermos, etc.

El segundo factor es la oportunidad percibida, la cual representa la favorabilidad del entorno y el exceso de confianza para que ocurra el fraude, es decir, que debe existir una debilidad o ausencia de control en un determinado proceso para que la persona pueda planificar y cometer acciones fraudulentas con un bajo riesgo de ser descubierto y, a su vez, solucionar sus problemas financieros (ACFE, 2022).

Y por último, el elemento de racionalización es la conciencia del defraudador, las características de su pensar y actuar justificando sus acciones como morales y aceptables (Ramos, 2019), generalmente, la persona fraudulenta no se considera un criminal porque su proceder se fundamenta como un préstamo de dinero o compensación por el desempeño de su trabajo en el caso de sentirse mal pagado (Coba, 2019).

3.2.9 Gestión de cobranzas

Méndez (2021), menciona que es una actividad fundamental que consiste en recuperar cierta cantidad de dinero de manera eficiente mediante un conjunto de acciones coordinadas y adecuadas que permitan convertir las cuentas por cobrar en activos líquidos. En otras palabras, es el proceso de recuperar acertadamente el dinero por una venta de bienes o servicios bajo el establecimiento de políticas manteniendo la buena disposición con los clientes para futuras negociaciones.

A su vez, Ruesta (2019) señala que la gestión de cobranza es un proceso que realiza la empresa a sus clientes por las ventas a crédito cuyo objetivo es minimizar las cuentas incobrables, tomando acciones inmediatas y efectivas cuando una factura vence. La gestión de cobranzas responde a una administración eficaz de la cartera de clientes y formulación de estrategias asertivas para aquellos casos en que los clientes no efectúen sus pagos en los plazos acordados.

Para una correcta administración de la cartera es importante analizar cada uno de los clientes, conocer sus hábitos de compra y estímulos al momento de comprar, cuáles son los factores que sirven para medir el riesgo y de qué forma se puede reducir el impacto de esos riesgos en la cobranza. Además, se debe tener conocimiento de la situación financiera e historial crediticio de los clientes, para que se definan medidas óptimas dependiendo de las tendencias de comportamiento y situación de los clientes (Huamaní y Sevilla, 2020).

3.2.10. Naturaleza del crédito y la cobranza

El crédito y la cobranza están estrechamente relacionados, ya que al vender un producto o prestar un servicio a crédito, existe el riesgo de que los montos facturados no sean cobrados dentro de los plazos establecidos (Ruesta, 2019). Por lo tanto, es fundamental establecer políticas adecuadas de crédito y cobranza que se enfoquen en la pronta recuperación de la cartera.

Según Méndez (2021), la naturaleza del crédito y cobranza como gestión integral en la organización surge en la necesidad de impulsar políticas de promociones para incrementar las ventas mediante la facilidad del crédito y posteriormente, su recuperación mediante estrategias de cobranzas. De igual manera, Rovayo (2019) indica que es necesario establecer políticas que se ajusten a maximizar las ventas y minimizar las pérdidas.

3.2.11 Políticas de cobranza

De acuerdo con Méndez (2021), las políticas de cobranza son procedimientos que tienen como propósito cobrar los créditos otorgados a clientes en la fecha de vencimientos establecidas para que permitan administrar la liquidez de la organización. De igual manera, Huamaní y Sevilla (2020) mencionan que son procesos o normas que se establecen en cada organización de manera diferente, las cuales contienen funciones que se deben ejecutar eficazmente para convertir en efectivo las cuentas por cobrar a los clientes.

Además, es recomendable que las políticas de cobro se revisen periódicamente según las condiciones y necesidades financieras de la empresa para alcanzar los objetivos empresariales (Huamaní y Sevilla, 2020). En resumen, la existencia de políticas de cobranza es fundamental para recuperar las cuentas por cobrar sin dañar la relación con el cliente, al mismo tiempo que se establece un sistema eficiente que promueva la mejora económica, productiva y administrativa.

3.2.12. Políticas de crédito

Las políticas de crédito son directrices establecidas en una empresa para evaluar la viabilidad de otorgar crédito a un cliente, determinando el monto adecuado de financiamiento para cada caso. En este sentido, según Pérez (2018), una política de crédito efectiva conduce a una optimización de la cartera y a un aumento de la liquidez empresarial.

Por otro lado, según Huamaní y Sevilla (2020), las políticas de crédito se definen como los criterios que una organización utiliza para ofrecer facilidades de pago a los clientes por los servicios prestados o la venta

de bienes. Estos criterios determinan si se otorga crédito al cliente y la cantidad que se le concede. Es importante destacar que estas políticas se establecen en función de los objetivos determinados por la alta gerencia.

3.2.13. Procedimientos de cobranza

Mogollón (2021), menciona que los procesos para la gestión de cobranza involucran un conjunto de actividades como avisos previos al vencimiento de la deuda y una vez vencida la obligación, para lo cual, se utilizan métodos como llamada telefónica, correo electrónico, visitas personales y agencias de cobranza. Para fines de control, se debe fomentar la formalidad de la entrega de un recibo al cliente por el pago realizado (Barzola y Zambrano, 2021).

A su vez, Rovayo (2019), establece etapas o fases en la gestión de cobranza: preventiva, administrativa y judicial. En la etapa preventiva se busca evitar que los valores otorgados a crédito caigan en mora; la etapa administrativa empieza cuando vence el crédito y termina cuando el cliente no efectúa el pago en el plazo ampliado establecido y, por último, la etapa judicial ocurre cuando se interpone una demanda judicial para recuperar el cobro del crédito.

3.2.14 Relevancia del control interno en la gestión de cobranza

Huamaní y Sevilla (2020) afirman que el control interno en la gestión de cobro mejora los procedimientos que se realizan en el área de cobranzas, brinda seguimiento a las funciones y salvaguarda la liquidez. Por eso, es importante que toda organización cuente con políticas de control interno asertivas respecto a las cuentas por cobrar (Ruesta, 2019).

Por otra parte, Jara (2021) establece que el control interno en la gestión de cobranzas permite generar grandes beneficios para la empresa como: verificar las metas propuestas con claridad optimizando recursos, llevar un mejor manejo de las cobranzas, perfeccionar la liquidez, combatir deficiencias en el área de cobros, garantizar la rentabilidad y prevenir pérdidas.

3.3 MATERIALES Y MÉTODOS

En la presente investigación se utilizó el enfoque mixto, puesto que, explora las características del enfoque cuantitativo y cualitativo para lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio, el primero consiste en recolectar datos para demostrar o probar teorías por medio de la medición numérica y el estudio

estadístico con el propósito de establecer pautas de comportamiento del fenómeno investigado, buscando regularidades y relaciones causales entre las variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

De acuerdo con Otero (2018), el enfoque cuantitativo se centra en las mediciones o valoraciones numéricas y utiliza la observación en forma de recolección de datos de una realidad objetiva con el propósito de analizarlos para responder las preguntas de investigación. Es importante señalar que, su esencia radica en describir, explicar y establecer con exactitud los patrones de comportamiento de una población mediante el uso la métrica o cuantificación (Sánchez, 2019).

Mientras que, el enfoque cualitativo busca comprender la naturaleza de los fenómenos desde una perspectiva más profunda explorando individualidades para posteriormente generar una teoría de los datos analizados (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Este tipo de enfoque es un proceso sistemático que recolecta información sin medición numérica, se fundamenta en la observación y evaluación de los fenómenos estudiados para emitir conclusiones generales de lo investigado (Otero, 2018).

Por consiguiente, bajo la metodología mixta se utilizó información de estados financieros para visualizar las rotaciones de cartera e identificar los procesos de control interno para la detección de fraude en la gestión de cobranza mediante el empleo de técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa, siendo las bases teóricas un referente en la recolección de datos más profundos y enriquecedores para el estudio.

Por otra parte, la población estuvo conformada por 115 sujetos con perfiles asociados a la gestión de cobranzas, utilizando como modelo una empresa multinacional. Con ello, se realizó un muestreo no probabilístico, obteniendo una muestra de 8 sujetos, la cual no dependió de fórmulas de probabilidad sino de las características de la investigación, permitiendo que los elementos de análisis sean estudiados a profundidad. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Con respecto a las técnicas e instrumentos en la investigación Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) definen: cuestionarios, entrevistas, registros de datos estadísticos, observación, datos secundarios provenientes de otros investigadores, análisis de indicadores, sesiones grupales y análisis de datos, documentos o registros. En caso del presente estudio se utilizó una entrevista, encuesta y la técnica de observación.

3.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Con respecto a la entrevista relacionada con el control interno aplicado a sujetos con perfiles de gerentes y auditores, se obtuvieron las siguientes unidades de análisis:

Tabla 12.

Categorización de control interno

Unidades de análisis	Gerentes Generales	Audidores Internos
Estructura organizacional	x	x
Falta de procedimientos de control		x
Falta de formalismo en control interno		x
Autorizaciones en el sistema contable	x	
Actualización de procedimientos	x	x
Malversación de activos o fraude	x	x
Impacto en el flujo de efectivo	x	x
Identificación oportuna de los riesgos	x	x
Fortalecer las políticas de control	x	

Nota. En la tabla se muestran las unidades de análisis obtenidas de las entrevistas realizadas.

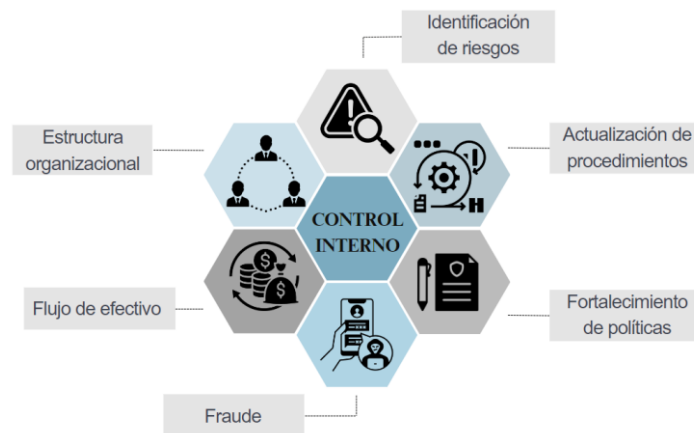
Los entrevistados señalaron que los procedimientos de control interno se encuentran estructurados en base a la jerarquía organizacional, liderada por la gerencia general y las gerencias de primer mando. Cabe mencionar que, tales procedimientos están actualizándose por la implementación de certificación ISO en ciertas líneas de negocio.

Además, fue comentado que un control interno deficiente o ausente en cualquier compañía puede conducir a la malversación de activos o fraude afectando negativamente a la empresa en todos los aspectos. Por eso, es necesario tener implementado un buen control interno, ya que, esta herramienta contribuye a la identificación oportuna de los riesgos, permitiendo corregir errores sustantivos en la información financiera, así como, también sirve para identificar amenazas u oportunidades para la empresa e incluso, ordenar el trabajo en equipo para el mejoramiento de las operaciones de la empresa.

Tal como lo indican Calle et al. (2020), el control interno promueve las condiciones necesarias del equipo de trabajo, fomenta la práctica de valores, conduce a un mejor desempeño empresarial, optimiza los recursos, combate el fraude y brinda una evaluación confiable de las operaciones. A su vez, el control interno como técnica administrativa busca prevenir riesgos y permite aplicar estrategias contra errores o fraudes (Vera, 2020).

Figura 2.

Teorización de las unidades de análisis



Nota. En la figura se muestran las unidades de análisis con relación a la variable control interno.

Adicionalmente, se obtuvieron resultados referentes al cuestionario aplicado, detallados a continuación:

1. ¿Cree usted que la empresa cuenta con una adecuada política de crédito?

Tabla 13.

Política de crédito

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	4	50,00%
De acuerdo	2	3	37,50%
Totalmente en desacuerdo	3	1	12,50%
En desacuerdo	4	0	0,00%
Total		8	100,00%

Nota. En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario.

Según los datos obtenidos, el 50% de los encuestados están totalmente de acuerdo con que la empresa posee una adecuada política de crédito, lo cual debe ser reflejado en una gestión exitosa, productiva y eficiente al recuperar sus cuentas por cobrar provenientes de las ventas a crédito, sin afectar su flujo de efectivo y liquidez.

2. ¿Considera usted que existe una revisión correcta para otorgar crédito?

Tabla 14 .

Revisión correcta para otorgar crédito

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	3	37,50%
De acuerdo	2	4	50,00%
Totalmente en desacuerdo	3	1	12,50%
En desacuerdo	4	0	0,00%
Total		8	100,00%

Nota. En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario.

El 50% de los encuestados está de acuerdo con que se realiza una revisión correcta en el otorgamiento de créditos a clientes, lo cual, es beneficioso para la empresa porque una buena evaluación de créditos permite tomar decisiones asertivas en la asignación de montos y días de crédito.

3. ¿La función de otorgamiento de crédito se encuentra claramente relacionada de la función de cobranzas?

Tabla 15.

Relación entre la función de otorgamiento de crédito y cobranzas

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	4	50,00%
De acuerdo	2	2	25,00%
Totalmente en desacuerdo	3	2	25,00%
En desacuerdo	4	0	0,00%
Total		8	100,00%

Nota. En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario.

Según los datos obtenidos, el 50% y el 25% de los encuestados mencionan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo, respectivamente, con que la función de otorgamiento de créditos se encuentra relacionada con

la función de cobranzas, esto quiere decir que, una eficiente labor de cobranza se logra mediante efectivas políticas de créditos con sus evaluaciones correspondientes.

4. ¿Considera usted que una adecuada política de crédito y cobranza minimiza los riesgos de morosidad?

Tabla 16.

Riesgos de morosidad

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	5	62,50%
De acuerdo	2	3	37,50%
Totalmente en desacuerdo	3	0	0,00%
En desacuerdo	4	0	0,00%
Total		8	100,00%

Nota. En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario.

El 62,50% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que una adecuada política de crédito y cobranza reduce los índices de morosidad. Por ende, es sumamente importante mantener las políticas de créditos alineadas con las de cobranzas, fomentar un seguimiento periódico de las cuentas por cobrar y poseer un buen sistema contable para recuperar la cartera de manera eficiente.

5. ¿Existe un personal que supervise que los procedimientos de cobranzas sean realizados de manera eficiente?

Tabla 17.

Personal que supervise los procedimientos de cobranzas

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	4	50,00%
De acuerdo	2	2	25,00%
Totalmente en desacuerdo	3	2	25,00%
En desacuerdo	4	0	0,00%

Total	8	100,00%
-------	---	---------

Nota. En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario.

De acuerdo con los datos obtenidos, el 50% de los encuestados señala estar totalmente de acuerdo de que existe un personal que se encargue de la supervisión de los procedimientos de cobranzas, de modo que, se cumpla con los objetivos y continuar eficientemente con las operaciones de la empresa.

6. ¿Con qué frecuencia se revisan los reportes de cuentas por cobrar a clientes?

Tabla 18.

Reportes de cuentas por cobrar a clientes

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Diario	1	3	37,50%
Semanal	2	4	50,00%
Quincenal	3	1	12,50%
Mensual	4	0	0,00%
Anual	5	0	0,00%
Total		8	100,00%

Nota. En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario.

Con respecto a la revisión de los reportes de cuentas por cobrar a clientes, arroja que la mayor parte de los encuestados (50%) estuvieron de acuerdo que se realizan dicha revisión de manera semanal, reflejando que la empresa tiene un control bastante sólido en el análisis de la cartera para evitar que se presente la morosidad y existan situaciones de fraude.

De acuerdo al análisis financiero de la gestión de cobranza, se evidencia el comportamiento de las cuentas por cobrar durante el periodo 2021-2022, por medio de indicadores de gestión que permiten apreciar la eficiencia con la que una empresa administra y recupera sus recursos provenientes de ventas a crédito.

Tabla 19.

Análisis de las cuentas por cobrar clientes 2021-2022

Cuentas por cobrar clientes			
<i>(Expresados en dólares de Estados Unidos de América)</i>			
2022	2021	Variación	
		Absoluta	Porcentual
9.522.779	3.689.383	5.833.396	158%

Nota. La tabla muestra la variación de las cuentas por cobrar clientes durante el 2021-2022.

Con respecto al análisis financiero (Tabla 20), se percibe que en el 2022 las cuentas por cobrar incrementaron en un 158% en comparación con el año anterior, esto se debe a un significativo incremento del 91% en los ingresos ordinarios de la multinacional en los años estudiados. Sin embargo, se debe optar por medidas que garanticen su recuperación en el menor tiempo posible para que la empresa cuente con la liquidez necesaria para llevar a cabo sus compromisos.

Tabla 20.

Indicadores de gestión de cobranza

Indicador de gestión	Fórmula	2022	2021
Rotación de cuentas por cobrar	Ventas/Cuentas por cobrar	4,78	6,44
Periodo promedio de cobranza	Cuentas por cobrar*360/Ventas	75,37	55,89

Nota. En la tabla se observan los indicadores de gestión de cobranza en base a la información financiera durante el periodo 2021-2022.

Por su parte, el indicador de rotación de cuentas por cobrar, o también llamado rotación de cartera, sirve para gestionar el capital de trabajo y las políticas de cobranzas porque indica el número de veces que se cumple la recaudación en un año, para el año 2021 la cartera de la multinacional rotó en 6,44 veces mientras que, en el 2022 fue de 4,78 veces, lo que significa que la administración del 2021 fue más efectiva.

Por otro lado, el periodo promedio de cobranza permite visualizar los días que tarda una empresa en convertir sus cuentas por cobrar en efectivo. En el 2021, se observa que los valores se recuperan en 56 días, sin embargo, para el 2022 el plazo incrementa a 75 días, esto quiere decir que, se deben implementar estrategias que disminuyan el promedio de cobro para cumplir con las políticas establecidas por la alta dirección y mantener una cartera corriente menor a 60 días.

3.5. CONCLUSIONES

A partir de la recopilación y análisis de las diferentes fuentes bibliográficas se afirma que el control interno es un pilar fundamental dentro del cumplimiento eficiente de los objetivos empresariales neutralizando los diversos riesgos que pueden afectar a una organización, especialmente, los relacionados al fraude, siendo este fenómeno un desafío en el mundo empresarial porque puede causar pérdidas financieras significativas y dañar la reputación de la empresa.

Por medio de la evaluación del control interno, como herramienta de detección de fraude en la gestión de cobranzas utilizando como modelo una empresa multinacional, se evidenció que en el 2022 las cuentas por cobrar tuvieron un incremento considerable en relación con el año anterior por el crecimiento de los ingresos ordinarios. Por otra parte, los indicadores de gestión reflejaron que la administración de las cobranzas fue más efectiva en el 2021, debido a que, la cartera rotó más veces y su intervalo de recuperación fue de menos días en comparación al 2022.

Además, el análisis de los procesos de control interno para la detección de fraude permitió conocer que los procedimientos de control son estructurados en base a su jerarquía organizacional, liderada por la gerencia general y las gerencias de primer mando, sin embargo, estos en muchas ocasiones carecen de formalismo pudiendo conducir a la malversación de activos o fraude. Adicionalmente, se apreció que el uso de un sistema contable facilita la gestión de cartera ofreciendo reportes de cada cliente en el menor tiempo posible, siendo esto efectivo para minimizar riesgos y generar una adaptación hacia nuevas tecnologías que hoy día brindan mayor seguridad.

3.5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACFE. (2022a). *Occupational Fraud 2022: A Report to the Nations*. Obtenido de ACFE: <https://acfe-public.s3.us-west-2.amazonaws.com/2022+Report+to+the+Nations.pdf>

- ACFE. (2022b). *¿QUÉ ES EL FRAUDE?* Obtenido de Asociación de Certificadores de Fraude ACFE Capítulo España: <https://acfe-spain.com/recursos-contra-fraude/que-es-el-fraude>
- ACFE. (2022c). *TRIÁNGULO DEL FRAUDE*. Obtenido de <https://acfe-spain.com/recursos-contra-fraude/que-es-el-fraude/triangulo-del-fraude>
- Andrade, J., & Mendoza, K. (2022). *Percepción sobre la administración de riesgos como práctica para mitigación de actos de corrupción en PYMES constructoras de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de Repositorio Digital UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/18277/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-498.pdf>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la Investigación. El método ARIAS para hacer el proyecto de tesis*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/361375510_Metodologia_de_la_Investigacion_El_meto do_ARIAS_para_hacer_el_proyecto_de_tesis](https://www.researchgate.net/publication/361375510_Metodologia_de_la_Investigacion_El_meto_do_ARIAS_para_hacer_el_proyecto_de_tesis)
- Barzola, L., & Zambrano, A. (2021). *Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Barzam S.A.* Obtenido de Repositorio Digital ULVR. Facultad de Ciencias Administrativas: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4520/1/T-ULVR-3679.pdf>
- Calle, G., Narváez, C., & Erazo, J. (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), págs. 429-465. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7351791>
- Chillagana, J., & Masapanta, J. (2019). *LA AUDITORÍA FORENSE Y SU INCIDENCIA EN LA PREVENCIÓN DEL FRAUDE EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI CACPECO LTDA*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Técnica de Cotopaxi: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7594/1/PI-000997.pdf>
- Coba, N. (2019). *Fraude, delitos económicos y triángulo del fraude*. Obtenido de <https://www.nestorcobasoto.com/post/el-fraude-y-delitos-econ%C3%B3micos>
- F&C Consulting Group. (2020). *Impacto del fraude en tu organización*. Obtenido de F&C Consulting Group: <https://fcconsultinggroup.com/evaluacion-de-riesgos/impacto-del-fraude-en-tu-organizacion/>
- Fray, P. (2022). *Análisis de las cuentas por pagar y su impacto en los estados financieros efecto post pandemia en la empresa Medical Service S.A.* Obtenido de Repositorio ULVR: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/5607/1/T-ULVR-4555.pdf>

- González, R. (s.f.). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), págs. 163-173. Obtenido de <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>
- Henao, Y. (2017). *Importancia del control interno como herramienta en la detección y prevención de riesgos empresariales*. Obtenido de Universidad del Valle: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/11020?show=full>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Huamaní, T., & Sevilla, S. (2020). *El control interno en la gestión de cobranza de una empresa de servicios (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad de Ciencias y Humanidades: https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/511/Huamani_TL_Sevilla_SG_tesis_contabilidad_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jara, L. (2021). *La influencia de control interno en la gestión de créditos y cobranzas año 2021 (Tesis de grado)*. Obtenido de Univeridad Peruana de las Américas: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2513>
- Jiménez, B., & Contreras, C. (2022). *La morosidad de las cuentas por cobrar en una compañía de servicios-transporte y su incidencia en la liquidez durante el periodo 2019-2021 del cantón Daule*. Obtenido de Repositorio Digital UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/20237/1/T-UCSG-POS-MCF-87.pdf>
- KPMG. (2022). *Una triple triple amenaza en las Américas*. Obtenido de <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/xx/pdf/2022/01/fraud-survey-report-spanish-mx-version.pdf>
- López, A., & Ramos, G. (2021). Acerca de los métodos teóricos y empíricos de investigación: significación para la investigación educativa. *Revista Conrado*, 17(S3), págs. 22-31. Obtenido de Revista Conrado: <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2133>
- Mamani, Y. (2019). *Introducción a la metodología de la investigación en salud*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/353246749_INTRODUCCION_A_LA_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_2021

- Martínez, M. (2014). *El conocimiento y la ciencia en el siglo XXI y sus difi cultades estereognósicas*. Barranquilla: Ediciones Universidad Simón Bolívar. Obtenido de <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/1293>
- Mendez, B. (2021). *El control interno y su influencia en la gestión de crédito y cobranzas en la empresa Centro de Carnes C&C Pozuzo E.I.R.L., 2019 (Tesis de grado)*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de Lima: <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/15305>
- Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A. *Puriq: Revista de Investigación Científica*, 3(1), págs. 262-285. Obtenido de Puriq: Revista de Investigación Científica: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8097761>
- Ortiz, D., & Sierra, L. (2021). *Debilidades de control que generan fraudes en las organizaciones privadas: análisis desde los estudios de casos*. Obtenido de Repositorio Institucional Universidad Cooperativa de Colombia: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/34542/4/2021_debilidades_control_generan.pdf
- Ortiz, M., Joya, R., Gámez, L., & Tarango, J. (2018). La teoría del triángulo del fraude en el sector empresarial mexicano. *Retos de la Dirección*, 12(2), págs. 238-255. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000200013
- Ortiz, S. (2020). *El control interno para minimizar el riesgo de fraude en las empresas*. Obtenido de Repositorio ULVR: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3850/1/TM-ULVR-0202.pdf>
- Otero, A. (2018). *Enfoques De Investigación: Métodos Para El Diseño Urbano - Arquitectónico*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION
- Perez, A. (2018). *La cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporacion Universitaria Americana*. Obtenido de Tecnológico de Antioquia: <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/409/La%20cuentas%20por%20cobrar%20y%20su%20incidencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofín Habana*, 12(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018

- Ramos, L. (2019). *Fraude en las organizaciones, factores que influyen para el hecho*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/37056/RamosOspinaOlgaLuc%c3%ad a2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rovayo, G. (2019). *Crédito y cobranza, cómo lograrlo sin morir en el intento*. Obtenido de Revista de análisis para los empresarios. ESAI Business School: <https://uees.edu.ec/wp-content/uploads/2022/09/Punto-de-Vista-Agosto-2019.pdf>
- Ruesta, E. (2019). *Influencia del control interno en la gestión de cobranza del área de facturación y cobranzas de la Universidad de Piura - Posgrados (Tesis de Grado)*. Obtenido de Universidad de Piura: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4467/TSP_CyA_057.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar, M. (2020). *Modelo de evaluación de la efectividad del sistema de control interno. Prevención de fraudes utilizando metodología Coso ERM. Caso de aplicación: empresa RRP Golden importadora periodo 2014-2018*. Obtenido de Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/19100/Tesis%20Final%20Mateo%20Salazar%20DR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 1, págs. 102-122. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Tómala, I., & Vivar, D. (2022). *Incidencia de riesgos de fraude en la gestión contable de PYMES del sector agroindustrial de Guayaquil (Tesis de grado)*. Obtenido de Repositorio Digital UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/18275/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-497.pdf>
- Tzini, K., Rodríguez, A., Cuenca, L., & García, F. (2019). *Una mirada al tema de Corrupción y Fraudes en las Empresas de América Latina*. Obtenido de <https://home.kpmg/cr/es/home/tendencias/2020/11/corrupcion-y-fraude-en-america-latina.html>
- Vargas, I., & Vega, D. (2019). *Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en la Compañía e Inversiones Forli S.A.C año 2017 (Tesis de grado)*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Privada del Norte: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23440>