



UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CONTABILIDAD

ÉNFASIS EN AUDITORIA FORENSE

PROYECTO DE INTERVENCIÓN FINAL

REDUCCIÓN DE ERRORES EN LAS CUENTAS POR COBRAR MEDIANTE

CONTROLES INTERNOS FORTALECIDOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

CONTROL INTERNO Y ADMINISTRATIVO

PRESENTADO POR:

ERICA JARAMILLO 2-160-267

PROFESORA ASESORA: DRA. SERAFINA MARTÍNEZ

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de intervención, en primer lugar, a Dios, por brindarme la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para culminar esta etapa tan importante de mi vida profesional.

A mi familia, por su apoyo incondicional, comprensión y motivación constante a lo largo de este proceso académico, quienes con su cariño y confianza me impulsaron a continuar y alcanzar este logro.

A mis docentes, quienes compartieron sus conocimientos, experiencias y orientación durante el desarrollo de esta investigación, contribuyendo significativamente a mi formación académica y profesional.

A mis compañeros de estudios y colegas, por su colaboración, apoyo y los valiosos aprendizajes compartidos, que enriquecieron mi experiencia en este proyecto.

A la institución educativa que me proporcionó los recursos, la formación y las oportunidades necesarias para desarrollar este trabajo, fomentando mi crecimiento profesional.

Finalmente, dedico este trabajo a todas las personas que, de alguna manera, aportaron a la realización de este proyecto y que motivaron en mí el deseo de seguir aprendiendo, superándome y contribuyendo al desarrollo de mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas y entidades que, de manera directa o indirecta, contribuyeron al desarrollo de este trabajo de intervención. Agradezco especialmente a los profesionales y especialistas que compartieron sus conocimientos prácticos y experiencias, brindando información valiosa que enriqueció el análisis y la implementación de los controles internos en la gestión de cuentas por cobrar.

Asimismo, reconozco el apoyo de mis compañeros y colegas de estudio, quienes con sus aportes y colaboración hicieron más enriquecedor el proceso de investigación. Mi gratitud también se extiende a las instituciones y herramientas tecnológicas que facilitaron el acceso a datos, bibliografía y recursos necesarios para la correcta ejecución de este proyecto.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de manera anónima o silenciosa, ofrecieron inspiración, motivación y ánimo, recordándome la importancia de la perseverancia y la disciplina para alcanzar los objetivos propuestos.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
RESUMEN	vii
SUMMARY	viii
INTRODUCCION	1
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 Título.....	4
1.2 Descripción y planteamiento del problema.....	4
1.3 Pregunta de investigación	5
1.4 Objetivos.....	5
1.4.1 Objetivo General:	5
1.4.2 Objetivos específicos:	5
1.5 Delimitación del estudio	6
1.6 Justificación	6
1.6.1 Aportes y beneficios:.....	7
1.6.2 Impactos de los errores en las cuentas por cobrar.....	7
1.7 Limitaciones.....	7
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1 Antecedentes de la investigación	10
2.2 Bases teóricas.....	11
2.3 Importancia del Control Interno en la gestión de cuentas por cobrar	11
2.4 Tipos de controles internos	12
2.5 Tecnología y automatización como soporte de control interno	13
2.6 Indicadores de gestión (KPIs).....	13
2.7 Segregación de funciones y mejora continua.....	13
2.8 Definición de términos.....	14
2.9 Marco legal	15
2.9.1 Código de Comercio de Panamá.....	15

2.9.2 Ley 52 de 27 de octubre de 2016 (Registros Contables)	16
2.9.3 Ley 81 de 26 de marzo de 2019 (Protección de Datos Personales)	17
2.9.4 Reglamento de la Ley 81 de 2019 (Decreto Ejecutivo 285 de 2021)	17
2.9.5 Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) – NIIF 9 Instrumentos Financieros	18
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	20
3.1 Tipo de investigación	21
3.2 Diseño de investigación	21
3.3 Definición operacional de la variable del estudio	21
3.4 Población y muestra	22
3.5 Técnicas de recolección de datos	22
3.6 Instrumentos de recolección de datos	23
3.6.1 Validez del instrumento	23
3.7 Técnica de análisis de datos	24
3.7.1 Análisis Cuantitativo (Estadística Descriptiva)	25
3.7.2 Análisis Cualitativo (Triangulación)	25
3.7.3 Análisis de Causa Raíz (Diagrama de Ishikawa)	25
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	27
4.1 Evaluación del proceso de cuentas por cobrar	28
4.1.1 Resultados de la encuesta	29
4.1.2 Resultados de la revisión documental	33
4.2 Necesidad de fortalecer los controles internos	34
CAPITULO V: PROPUESTA DE MEJORA PARA FORTALECER LOS CONTROLES INTERNOS EN LAS CUENTAS POR COBRAR	36
5.1 Justificación de la propuesta	37
5.1.1 Objetivo de la propuesta	37
5.1.1.1 Objetivo general	37
5.1.2 Estrategias para fortalecer los controles internos	38
En la siguiente tabla se presenta más detalladamente los controles propuestos en esta investigación.	38
Tabla 1	38

Clasificación de los controles internos propuestos	38
5.1.3 Matriz de Riesgos y Controles (RAC)	39
Tabla 2.....	39
Matriz de Riesgos y Controles (RAC) del proceso de gestión de clientes, facturación crédito. ..	39
5.2 Desglose de controles preventivos.....	40
5.3 Plan para la implementación de la propuesta.....	41
5.4 Flujo de controles preventivos en cuentas por cobrar.....	41
5.4.1 Controles preventivos	41
Tabla 5.....	42
5.4.2 Controles detectivos	43
5.5 Beneficios de la propuesta	44
CONCLUSIÓN.....	47
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS	51
ANEXO A.....	51
Instrumento de encuesta aplicado al personal del área de cuentas por cobrar.....	51
Diagrama del proceso de cuentas por cobrar	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación de los controles internos propuestos	38
Tabla 2. Matriz de Riesgos y Controles (RAC).....	39
Tabla 3. Desglose de controles preventivos.....	40
Tabla 4. Plan de implementación de la propuesta.....	41
Tabla 5 Etapas del flujo de control preventivo	42
Tabla 6 Indicadores de evaluación.....	44
Tabla7 Lista de verificación de controles internos en el proceso contable.....	45
Tabla 8 Formato de control de cuentas por cobrar.....	45

RESUMEN

El presente proyecto de intervención tiene como objetivo analizar y fortalecer los controles internos aplicados al proceso de cuentas por cobrar con el propósito de reducir errores en el registro, control y seguimiento de los pagos de los clientes. La investigación se desarrolló bajo un enfoque descriptivo y aplicado, utilizando un diseño no experimental de tipo transversal. Para la recolección de información se emplearon técnicas como la revisión documental, la observación directa del proceso y la aplicación de una encuesta dirigida al personal del área administrativa y contable.

Los resultados obtenidos evidenciaron debilidades en el sistema de control interno, entre las cuales destacan la falta de procedimientos estandarizados, la escasa realización de conciliaciones periódicas, el seguimiento irregular de las cuentas vencidas y la presencia de procesos manuales que incrementan la probabilidad de errores en los registros contables. Estas situaciones afectan la confiabilidad de la información financiera y pueden impactar negativamente en la liquidez y la gestión de cobros de la organización.

Como resultado del diagnóstico realizado, se propone el fortalecimiento del sistema de control interno mediante la implementación de controles preventivos, detectivos y correctivos, el establecimiento de procedimientos estandarizados, el uso de herramientas tecnológicas para la automatización del registro de pagos y la aplicación de indicadores de gestión que permitan monitorear la eficiencia del proceso.

Palabras clave: control interno, cuentas por cobrar, gestión de cobros, errores contables, controles preventivos.

SUMMARY

This intervention project aims to analyze and strengthen internal controls applied to the accounts receivable process in order to reduce errors in the recording, control, and monitoring of customer payments. The research was developed under a descriptive and applied approach, using a non-experimental and cross-sectional design. Data collection techniques included document review, direct observation of the process, and the application of a survey addressed to personnel from the administrative and accounting areas.

The results revealed weaknesses in the internal control system, including the absence of standardized procedures, limited periodic reconciliations, irregular monitoring of overdue accounts, and the presence of manual processes that increase the probability of errors in accounting records. These situations affect the reliability of financial information and may negatively impact on the organization's liquidity and collection management.

Based on the diagnosis obtained, the study proposes strengthening the internal control system through the implementation of preventive, detective, and corrective controls, the establishment of standardized procedures, the use of technological tools to automate payment recording, and the application of performance indicators to monitor the efficiency of the accounts receivable process.

Keywords: internal control, accounts receivable, collection management, accounting errors, preventive controls.

INTRODUCCION

La gestión adecuada de las cuentas por cobrar constituye un elemento fundamental para la estabilidad financiera de cualquier organización, ya que permite mantener un control eficiente sobre los ingresos pendientes y garantizar la disponibilidad de recursos para el desarrollo de las actividades empresariales. En este sentido, la aplicación de controles internos efectivos dentro del proceso contable contribuye a prevenir errores, mejorar la confiabilidad de la información financiera y fortalecer la toma de decisiones administrativas.

El presente trabajo tiene como propósito analizar el manejo de las cuentas por cobrar dentro de la organización, identificando las principales debilidades en los procedimientos utilizados para el registro, control y seguimiento de las operaciones relacionadas con las ventas a crédito. A través de este análisis, se busca determinar las posibles causas que generan errores en los registros contables y evaluar el impacto que estas situaciones pueden tener en la gestión financiera de la empresa.

Para el desarrollo de la investigación, se emplearon técnicas de recolección de datos como encuestas y revisión documental, lo que permitió obtener información relevante sobre el funcionamiento actual del proceso de cuentas por cobrar y los mecanismos de control existentes. Los resultados obtenidos facilitaron la identificación de oportunidades de mejora en los procedimientos contables y en la aplicación de controles internos.

Con base en el diagnóstico realizado, se presenta una propuesta de intervención orientada a fortalecer el sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar, mediante el establecimiento de procedimientos estandarizados, indicadores de gestión y herramientas de

seguimiento que contribuyan a reducir errores en los registros contables y mejorar la eficiencia del proceso.

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Título

Reducción de errores en las cuentas por cobrar mediante controles internos fortalecidos.

1.2 Descripción y planteamiento del problema

La gestión eficiente de las cuentas por cobrar es un elemento clave para la estabilidad financiera y operativa de una empresa. Estas constituyen una parte significativa de los activos circulantes, ya que representan la cantidad de dinero que los clientes adeudan por bienes o servicios vendidos a crédito. Sin embargo, su administración a menudo se ve comprometida por la alta incidencia de errores en el registro, lo que impacta negativamente en la liquidez y en la gestión financiera de la organización. De esta situación se derivan los siguientes problemas:

- La falta de procedimientos claros y efectivos para el registro y seguimiento de las cuentas por cobrar.
- La ausencia de controles robustos para prevenir errores y fraudes.
- La falta de capacitación del personal involucrado en el proceso.

El deterioro de las relaciones con los clientes y la pérdida de confianza forman una de las principales consecuencias de la aplicación tardía o incorrecta de los pagos. Esta situación se origina, en muchos casos, por la falta de datos o referencias que permitan identificar correctamente el código del cliente en los pagos recibidos, lo que provoca que dichos pagos no sean reconocidos en sus respectivas cuentas por cobrar.

Esto genera saldos incorrectos, quejas, pérdida de clientes y afectación a la reputación de la empresa. Asimismo, la falta de actualización de los sistemas dificulta la generación oportuna y precisa de informes, la realización de conciliaciones automáticas y la adecuada integración de la información.

Como resultado, la dependencia de procesos manuales incrementa la probabilidad de errores y limita la capacidad de análisis de la información financiera.

1.3 Pregunta de investigación

¿De qué manera el fortalecimiento de los controles internos impacta la reducción de errores y mejora la confiabilidad en la gestión de cuentas por cobrar?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General:

Evaluar el sistema de control interno con el propósito de reducir los errores en los registros contables y garantizar la aplicación oportuna de los pagos de los clientes a través de la automatización de los sistemas actuales.

1.4.2 Objetivos específicos:

- Identificar los puntos críticos en el proceso de cuentas por cobrar donde ocurren la mayoría de los errores.
- Validar la exactitud de los saldos de las cuentas por cobrar a través de conciliaciones periódicas.
- Implementar indicadores de desempeño para medir la efectividad de los controles internos en la gestión de las cuentas por cobrar.

1.5 Delimitación del estudio

El presente estudio se delimita al análisis del proceso de cuentas por cobrar de la empresa, enfocándose en la evaluación y fortalecimiento del sistema de control interno. La investigación tiene un alcance descriptivo y propositivo, por lo que se orienta a identificar debilidades en los procedimientos actuales y plantear recomendaciones de mejora.

El estudio no contempla la implementación total de las mejoras tecnológicas propuestas, debido al alcance y tiempo establecidos para el desarrollo del proyecto.

1.6 Justificación

La presente investigación surge de la necesidad de abordar y mitigar los errores recurrentes en la gestión de cobros, los cuales impactan directamente en la situación financiera y operativa de las empresas. El adecuado control de las cuentas por cobrar es fundamental para garantizar la confiabilidad de la información contable y fortalecer la administración de los recursos financieros.

El análisis y fortalecimiento de los controles internos en este proceso permite mejorar la precisión de los registros contables, optimizar el seguimiento de los pagos de los clientes y contribuir a una gestión financiera más eficiente. De igual manera, al tratarse de un activo circulante de alta relevancia, las cuentas por cobrar influyen directamente en la liquidez y sostenibilidad financiera de la organización.

En este contexto, el desarrollo de este proyecto permitirá identificar debilidades en los procedimientos actuales y proponer mejoras orientadas a una administración más eficiente, fortaleciendo la transparencia y confiabilidad de la información financiera.

1.6.1 Aportes y beneficios:

- **Relevancia Operativa:**

El fortalecimiento de los controles internos y la incorporación de las actualizaciones tecnológicas contribuirán a una aplicación oportuna de los pagos recibidos, además de una conciliación más precisa de los saldos de las cuentas por cobrar, reduciendo errores y mejorando la eficiencia operativa.

- **Flujo de Caja:** una adecuada gestión de cobros contribuirá a optimizar la cartera de clientes, reducir el número de cuentas vencidas y mejorar la liquidez de efectivo de la empresa.

1.6.2 Impactos de los errores en las cuentas por cobrar

- **Error de la información financiera:** la inexactitud de los registros de cuentas por cobrar y la aplicación incorrecta o tardía de los pagos a los clientes puede generar inconsistencias en la información financiera, afectando la toma de decisiones y la confianza del cliente en la organización.
- **Riesgos de Fraude:** una gestión deficiente de los cobros, junto con la ausencia de controles internos adecuados incrementan el riesgo de pérdidas financieras y posibles fraudes relacionados con el manejo del efectivo.

1.7 Limitaciones

Entre las principales limitaciones del estudio se incluyen;

- Acceso restringido a información financiera confidencial.

- Imposibilidad de medir resultados posteriores a la implementación de las recomendaciones propuestas, debido a restricciones de tiempo y alcance del proyecto.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

En estudios previos se ha analizado la importancia del control interno como un elemento fundamental para la gestión financiera y operativa de las organizaciones. Laurido (2018) lo define como un proceso de actividades desarrolladas con eficiencia, orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales, considerándolo además una herramienta administrativa que permite evaluar periódicamente el desempeño organizacional.

De manera similar, Mancero Arias et al. (2020) sostienen que el control interno constituye un conjunto de medidas destinadas a proteger los recursos de la organización contra el despilfarro, el fraude o el uso ineficiente de los activos y pasivos, garantizando la exactitud y confiabilidad de los datos contables y las transacciones financieras. Estos planteamientos evidencian que la aplicación de controles adecuados contribuye a mejorar el desempeño organizacional y fortalecer la fiabilidad de la información financiera.

Por su parte, Díaz Córdova et al. (2021) destacan que el control interno es un medio y no un fin en sí mismo, pues proporciona una seguridad razonable y requiere una clara definición de responsabilidades, así como una adecuada segregación de funciones para ser efectivo. Asimismo, Gómez (2021) resalta la estrecha relación entre el control interno y la liquidez, señalando que la implementación de mecanismos sólidos permite prevenir errores y fraudes, facilitando una gestión crediticia eficiente y una acertada toma de decisiones financieras.

En conjunto estos antecedentes demuestran la relevancia del control interno en la gestión de las cuentas por cobrar y respaldan la necesidad de fortalecer los mecanismos para reducir errores y mejorar la confiabilidad de la información financiera.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Control interno

El control interno se concibe como un pilar fundamental en la gestión de cualquier organización, cuyo propósito es garantizar la fiabilidad, integridad y oportunidad de la información financiera y operativa. Su adecuada aplicación permite evaluar el desempeño organizacional, proteger los recursos y asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales (Laurido, 2018; Mancero Arias et al., 2020).

Desde esta perspectiva, el control interno requiere una clara definición de responsabilidades y una correcta segregación de funciones, ya que la falta de estos elementos puede limitar su efectividad e incrementar el riesgo de errores y fraudes (Díaz Córdova et al., 2021).

Bases teóricas y conceptuales del control interno

La presente investigación adopta como marco de referencia el Marco Integrado de Control Interno (COSO), el cual proporciona una estructura ampliamente reconocida para el diseño, la implementación y la evaluación de los controles dentro de las organizaciones. Este modelo permite asegurar la confiabilidad de la información financiera, la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de las normas y políticas establecidas.

2.3 Importancia del Control Interno en la gestión de cuentas por cobrar

El control interno en la gestión de las cuentas por cobrar tiene como objetivo principal garantizar la precisión de los registros de clientes y saldos, lo cual resulta fundamental para la toma de decisiones financieras. Un sistema de control robusto asegura la aplicación oportuna y correcta de los pagos, contribuyendo a evitar la pérdida de clientes y a mejorar la eficiencia operativa.

Asimismo, fortalece la credibilidad de la información financiera utilizada por la gerencia en la definición de estrategias.

2.4 Tipos de controles internos

Dentro del sistema de control interno se pueden identificar distintos tipos de controles, los cuales permiten prevenir, detectar y corregir errores en los procesos organizacionales.

2.4.1 Controles preventivos

Los controles preventivos tienen como objetivo evitar la materialización de los riesgos antes de que ocurran. En el proceso de cuentas por cobrar, estos incluyen validaciones de datos al ingreso de la información (identificación del cliente, número de factura y condiciones de crédito), autorización de descuentos y créditos, así como el bloqueo de cuentas que presentan indicadores de riesgo.

2.4.2 Controles detectivos

Los controles detectivos tienen como finalidad identificar errores o desviaciones una vez que las transacciones han sido procesadas y registradas en el sistema. Entre ellos se incluyen conciliaciones periódicas (cuentas por cobrar frente a recibos bancarios), análisis de antigüedad de saldos, auditorías internas y revisiones de partidas pendientes.

2.4.3 Controles correctivos

Los controles correctivos se aplican una vez identificado errores o desviaciones en los procesos contables. Estos incluyen la realización de ajustes contables, la emisión de notas de crédito o débito, la revisión de procedimientos y la capacitación del personal involucrado en la gestión de las cuentas por cobrar.

Su objetivo principal es corregir las inconsistencias detectadas y prevenir que los mismos errores se repitan en el futuro.

2.5 Tecnología y automatización como soporte de control interno

La automatización de los procesos de cuentas por cobrar permite la aplicación automática de pagos, flujos de aprobación, generación de registros auditables, alertas por excepciones y reportes en tiempo real. Asimismo, la integración entre el sistema ERP y las plataformas bancarias fortalece la conciliación automática y la trazabilidad de las operaciones.

2.6 Indicadores de gestión (KPIs)

El monitoreo del proceso de cuentas por cobrar puede apoyarse en indicadores clave de desempeño (KPIs), los cuales permiten evaluar la eficiencia del proceso y la efectividad de los controles implementados. Entre los indicadores más utilizados se encuentran los días de venta pendientes de cobro (DSO), el porcentaje de cartera vencida, la tasa de errores detectados y el tiempo promedio de aplicación de pagos.

Estos indicadores permiten la medición del desempeño del proceso y respaldan la toma de decisiones dentro de la organización.

2.7 Segregación de funciones y mejora continua

La segregación de funciones constituye un principio fundamental del control interno, ya que implica distribuir las responsabilidades entre diferentes personas para reducir el riesgo de errores y fraudes en los procesos contables.

Igualmente, el fortalecimiento del control interno requiere la implementación de un enfoque de mejora continua, basado en la evaluación periódica de los procesos, la capacitación del personal y la actualización de los procedimientos organizacionales.

2.8 Definición de términos

Automatización de procesos: uso de herramientas tecnológicas y sistemas informáticos para ejecutar de manera automática actividades operativas y administrativas, reduciendo la intervención manual, los errores y los tiempos de procesamiento en la gestión de cuentas por cobrar.

Cartera vencida: conjunto de cuentas por cobrar cuyo plazo de pago ha sido superado, representando un riesgo para la liquidez y la estabilidad financiera de la empresa.

Conciliación bancaria: proceso de verificación y comparación entre los registros contables de la empresa y los movimientos reflejados en los estados bancarios, con el fin de identificar y corregir diferencias.

Control interno: conjunto de políticas, procedimientos y actividades implementadas por la organización para proteger sus activos, garantizar la confiabilidad de la información financiera, promover la eficiencia operativa y asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Cuentas por cobrar: derechos de cobro que posee una empresa sobre sus clientes como resultado de ventas de bienes o prestación de servicios a crédito, considerados parte de los activos circulantes.

Indicadores clave de desempeño (KPIs): medidas cuantitativas utilizadas para evaluar la eficiencia y efectividad de los procesos, permitiendo monitorear el desempeño de la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Liquidez: capacidad de una empresa para cumplir oportunamente con sus obligaciones financieras de corto plazo mediante la disponibilidad de efectivo o activos fácilmente convertibles en efectivo.

Marco COSO: modelo de control interno desarrollado por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, que proporciona un marco integral para diseñar, implementar y evaluar sistemas de control interno en las organizaciones.

Riesgo: probabilidad de que ocurra un evento que afecte negativamente el logro de los objetivos organizacionales, incluyendo errores, fraudes, fallas operativas o tecnológicas.

Segregación de funciones: principio del control interno que consiste en distribuir responsabilidades clave entre diferentes personas, con el propósito de prevenir errores, irregularidades y fraudes en los procesos.

Sistema ERP (Enterprise Resource Planning): sistema integrado de gestión empresarial que centraliza y automatiza los procesos financieros, contables y operativos, facilitando el control y la trazabilidad de las operaciones.

2.9 Marco legal

El marco legal que sustenta la presente investigación se fundamenta en normas, leyes y lineamientos técnicos que regulan la gestión financiera, contable y de control interno en las organizaciones, especialmente en lo relacionado con las cuentas por cobrar, la confiabilidad de la información financiera y la prevención de errores y fraudes.

2.9.1 Código de Comercio de Panamá

El Código de Comercio de Panamá establece disposiciones que regulan las obligaciones contables de los comerciantes y empresas, las cuales guardan relación directa con el registro adecuado de las cuentas por cobrar.

Artículo 71 del Código de Comercio (Panamá):

Establece la obligación de que todo comerciante lleve registros contables que indiquen de manera clara y precisa sus operaciones comerciales, activos, pasivos y patrimonio, permitiendo el uso de medios electrónicos o impresos. Esto sustenta la necesidad legal de llevar cuentas por cobrar bien registradas.

Artículo 87 del Código de Comercio (Panamá):

Disposición que indica que la contabilidad debe mantenerse al día y que los registros son revisables por la autoridad competente, estableciendo sanciones por atrasos. Esto respalda la necesidad de implementar controles internos que eviten errores en las cuentas por cobrar.

Artículo 95 del Código de Comercio (Panamá):

Establece que el comerciante, o su representante legal en caso de persona jurídica, debe conservar los registros contables y documentos de soporte para su revisión por parte de la autoridad competente, prohibiendo que se trasladen a lugares inaccesibles. Esto garantiza disponibilidad y confiabilidad de la información financiera.

2.9.2 Ley 52 de 27 de octubre de 2016 (Registros Contables)

La Ley 52 de 2016 establece la obligación de mantener registros contables y documentación de respaldo que sustenten las operaciones financieras de las personas jurídicas.

Esta normativa dispone que todas las personas jurídicas, incluidas sociedades y fundaciones con fines comerciales, deben llevar registros contables y conservar la documentación de soporte correspondiente, tales como contratos, facturas, recibos y otros documentos que respalden las operaciones financieras, por un período mínimo de cinco años.

Asimismo, respalda legalmente la obligación de mantener evidencia documental adecuada de las cuentas por cobrar y demás saldos financieros de la empresa. Además, establece que dichos registros deben mantenerse disponibles para las autoridades competentes o agentes residentes, garantizando el acceso y verificación de la información contable cuando sea requerido.

2.9.3 Ley 81 de 26 de marzo de 2019 (Protección de Datos Personales)

La Ley 81 de 2019 establece los principios, derechos, obligaciones y procedimientos que regulan el tratamiento de datos personales en la República de Panamá.

Esta normativa es aplicable a la información de clientes usada en los procesos de facturación, cobro y gestión de cuentas por cobrar, estableciendo que los datos personales deben ser tratados de forma legítima, segura y conforme a los principios de finalidad, proporcionalidad y exactitud.

Por consiguiente, las empresas deben garantizar que la información personal utilizada en los procesos de gestión de cobros sea protegida adecuadamente y empleada únicamente para los fines autorizados.

2.9.4 Reglamento de la Ley 81 de 2019 (Decreto Ejecutivo 285 de 2021)

El Decreto Ejecutivo 285 de 28 de mayo de 2021 reglamenta la Ley 81 de 2019 y desarrolla el régimen general de protección de datos personales en Panamá.

Este decreto establece obligaciones específicas para los responsables del tratamiento de datos, incluyendo empresas y organizaciones que gestionan información financiera y contable. Entre estas obligaciones se encuentran la implementación de medidas que garanticen la

confidencialidad, seguridad e integridad de la información, así como la adopción de procedimientos de supervisión y control.

En el contexto de la gestión de cuentas por cobrar, estas disposiciones impactan directamente en la forma en que las empresas deben procesar, almacenar y resguardar la información de sus clientes, asegurando la protección de los datos y la confiabilidad de los registros financieros.

2.9.5 Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) – NIIF 9 Instrumentos Financieros

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) constituyen el conjunto de estándares contables internacionales utilizados para la preparación y presentación de los estados financieros. En Panamá, estas normas son adoptadas como referencia para la elaboración de información financiera confiable y transparente.

En el caso específico de las cuentas por cobrar, la NIIF 9 establece los criterios para el reconocimiento, clasificación, medición y deterioro de los activos financieros, incluyendo las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones comerciales de la empresa.

De acuerdo con esta norma, las cuentas por cobrar deben reconocerse cuando la entidad tiene el derecho contractual de recibir efectivo por parte del cliente como resultado de una venta de bienes o prestación de servicios. Posteriormente, estos activos financieros deben medirse considerando su valor razonable y el riesgo asociado a su recuperación.

Uno de los aspectos más relevantes de la NIIF 9 es el modelo de pérdida crediticia esperada, el cual establece que las empresas deben reconocer de forma anticipada las posibles pérdidas derivadas de la incobrabilidad de las cuentas por cobrar. Este enfoque permite estimar el riesgo de

incumplimiento por parte de los clientes y registrar provisiones contables que reflejen de manera más realista la recuperación esperada de estos activos.

La aplicación adecuada de esta norma contribuye a mejorar la calidad de la información financiera, puesto que facilita identificar oportunamente el deterioro de las cuentas por cobrar, reducir el riesgo de sobrevaloración de los activos y fortalecer los procesos de control interno relacionados con la gestión de cobros.

En este contexto, su cumplimiento refuerza la importancia de implementar controles internos adecuados, con el fin de garantizar registros contables confiables, una adecuada evaluación del riesgo crediticio y una adecuada aplicación de los pagos realizados por los clientes.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación correspondió a un tipo enfoque descriptivo, ya que se orienta a describir y analizar la situación actual del proceso de cuentas por cobrar, identificando errores y debilidades en el sistema de control interno.

Asimismo, el estudio tuvo un carácter aplicado, debido a que buscó proponer mejoras orientadas al fortalecimiento de los controles internos y a la reducción de errores en la gestión de cobros dentro de la empresa.

3.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, dado que no se manipularon variables, sino que se analizaron los procesos existentes tal como se desarrollaron en la empresa.

Además, el estudio adoptó un diseño transversal, pues la información se recolectó en un período determinado, lo que hizo posible evaluar el estado actual del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar.

3.3 Definición operacional de la variable del estudio

La variable de estudio en el presente proyecto de intervención fue el control interno en la gestión de cuentas por cobrar.

Desde el punto de vista operacional, esta variable se analizó a través de los siguientes aspectos:

- Existencia de controles preventivos, detectivos y correctivos.
- Procedimientos de facturación, cobro y aplicación de pagos.
- Conciliaciones periódicas de cuentas por cobrar.

- Uso de herramientas tecnológicas para la automatización del proceso.
- Indicadores de desempeño relacionados con errores y eficiencia en la gestión de cobros.

Estos elementos permitieron evaluar cómo el fortalecimiento del control interno contribuye a la reducción de errores y a la confiabilidad de la información financiera.

3.4 Población y muestra

La población objeto de estudio estuvo constituida por el proceso de cuentas por cobrar de la empresa, incluyendo los registros contables, procedimientos internos y la documentación relacionada con la gestión de cobros.

Debido a la naturaleza del estudio y a su enfoque descriptivo, se trabajó con una muestra censal, considerando la totalidad de la información disponible, sin aplicar técnicas de muestreo estadístico.

3.5 Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de la información se utilizaron las siguientes técnicas e instrumento:

Revisión documental: consistió en el análisis de registros contables, reportes de cuentas por cobrar, políticas internas y conciliaciones, con el fin de identificar inconsistencias o debilidades en los controles internos.

Observación directa: consistió en el seguimiento de las actividades relacionadas con la facturación, el cobro y la aplicación de pagos.

Encuesta: permitió evaluar los controles internos existentes en cada etapa del ciclo de cuentas por cobrar. Para la recopilación de la información se utilizó un cuestionario estructurado dirigido al personal del área administrativa y contable de la empresa.

3.6 Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron los siguientes:

Cuestionario estructurado: está compuesto por preguntas cerradas relacionadas con la aplicación de controles internos en el proceso por cobrar, la frecuencia de revisión de los registros contables y los mecanismos utilizados para detectar errores en las facturas y registros financieros.

Guía de revisión documental: permitió verificar la existencia, consistencia y exactitud de los registros contables, políticas de crédito, reportes de antigüedad de saldos y conciliaciones de cuentas por cobrar.

Lista de verificación de control interno: fue diseñada para evaluar la presencia y aplicación de controles preventivos, detectivos y correctivos dentro del proceso de cuentas por cobrar.

Ficha de observación: fue utilizada para registrar de forma sistemática las actividades realizadas durante el proceso de facturación, cobro y aplicación de pagos, identificando posibles errores o desviaciones.

3.6.1 Validez del instrumento

La validez de los instrumentos de recolección de datos se estableció mediante la técnica de juicio de expertos, con el propósito de garantizar que los ítems incluidos en los instrumentos fueran coherentes con los objetivos de la investigación y el marco teórico del modelo COSO aplicado al control interno.

Para este proceso se seleccionaron tres (3) profesionales con experiencia en las áreas de contabilidad, auditoría y metodología de la investigación, quienes evaluaron los instrumentos considerando los siguientes criterios:

- **Claridad:** que las preguntas fueran comprensibles para el personal del área de cuentas por cobrar.
- **Coherencia:** que los ítems tuvieran relación lógica con el problema de investigación y los objetivos del estudio.
- **Relevancia:** que la información obtenida fuera pertinente para evaluar el sistema de control interno.
- **Suficiencia:** que el número de preguntas fuera adecuado para cubrir las dimensiones del problema.

Las observaciones realizadas por los expertos fueron consideradas para realizar los ajustes necesarios en los instrumentos antes de su aplicación.

3.7 Técnica de análisis de datos

La información recolectada fue analizada mediante un análisis cualitativo y descriptivo, que permitió interpretar los datos obtenidos, identificar patrones de error y evaluar la efectividad de los controles internos existentes.

Los resultados del análisis sirvieron de base para la formulación de recomendaciones orientadas al fortalecimiento del sistema de control interno y a la reducción de errores en las cuentas por cobrar.

3.7.1 Análisis Cuantitativo (Estadística Descriptiva)

Se utilizó la estadística descriptiva para organizar y resumir los datos numéricos obtenidos. La información recolectada a través del cuestionario y la revisión documental se tabuló en Microsoft Excel.

Se aplicaron los siguientes procedimientos:

- Frecuencias y porcentajes: para determinar la incidencia de errores.
- Representación gráfica: mediante gráficos de barras y circulares.

3.7.2 Análisis Cualitativo (Triangulación)

Se empleó la técnica de triangulación de datos, la cual consistió en contrastar tres fuentes de información:

- Resultados del cuestionario aplicado al personal.
- Hallazgos de la revisión física de documentos (facturas, recibos).
- Normativas aplicables, como el modelo Marco COSO y las NIIF.

El cruce de estas fuentes permitió identificar si los errores se debían a falta de capacitación, fallas en el software o debilidades en la supervisión.

3.7.3 Análisis de Causa Raíz (Diagrama de Ishikawa)

Se utilizó el análisis de causa raíz con el fin de identificar el origen real de los errores en las cuentas por cobrar.

Estos se clasificaron en las siguientes categorías:

- Métodos (procedimientos)
- Mano de Obra (personal)
- Máquinas (sistema ERP)
- Medio Ambiente (entorno de control).

Este análisis facilitó la identificación de las causas principales de los errores y sirvió como base para la formulación de propuestas de mejora en el sistema de control interno.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan y analizan los resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación relacionada con la reducción de errores en las cuentas por cobrar mediante el fortalecimiento de los controles internos.

La información fue recopilada a través de los instrumentos de recolección de datos aplicados, tales como la lista de verificación de control interno, la revisión documental y la observación del proceso de facturación y registro de pagos de clientes.

El análisis de estos resultados permitió identificar debilidades en los procedimientos existentes, así como oportunidades de mejora en los controles internos aplicados al proceso de cuentas por cobrar.

4.1 Evaluación del proceso de cuentas por cobrar

Como resultado del análisis realizado al proceso de cuentas por cobrar, se pudo observar que la empresa mantenía registros de facturación y seguimiento de pagos de clientes; sin embargo, presentaba debilidades en la aplicación de algunos controles internos que garantizarán la exactitud de la información registrada.

Durante la evaluación se identificaron situaciones como retrasos en la actualización de los registros de pagos, falta de conciliaciones periódicas entre los reportes del sistema y los registros contables, así como la ausencia de procedimientos estandarizados para el seguimiento de las cuentas vencidas.

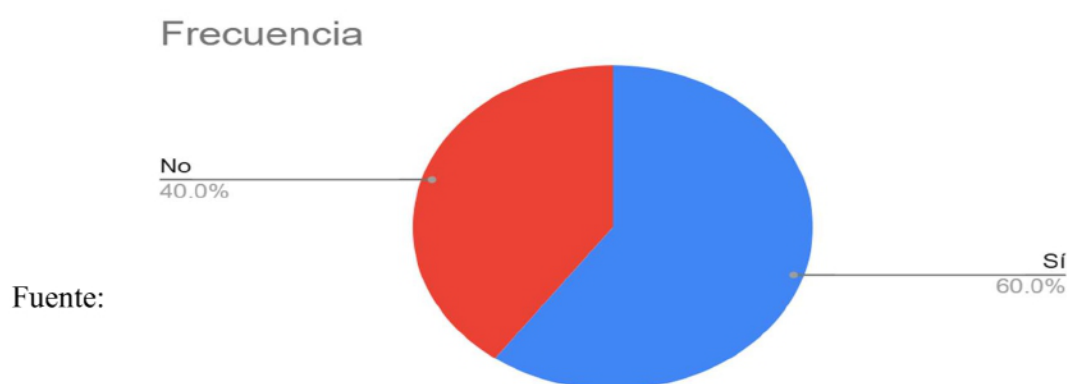
En este apartado se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario dirigido al personal involucrado en el área de cuentas por cobrar de la empresa objeto de estudio.

El objetivo de la encuesta fue recopilar información sobre los controles internos existentes, la frecuencia de revisión de las cuentas por cobrar y la presencia de errores en los registros contables.

4.1.1 Resultados de la encuesta

Pregunta 1

¿La empresa cuenta con procedimientos establecidos para el manejo de las cuentas por cobrar?



Elaboración propia (2026).

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	60%
No	2	40%

Fuente: Elaboración propia (2026).

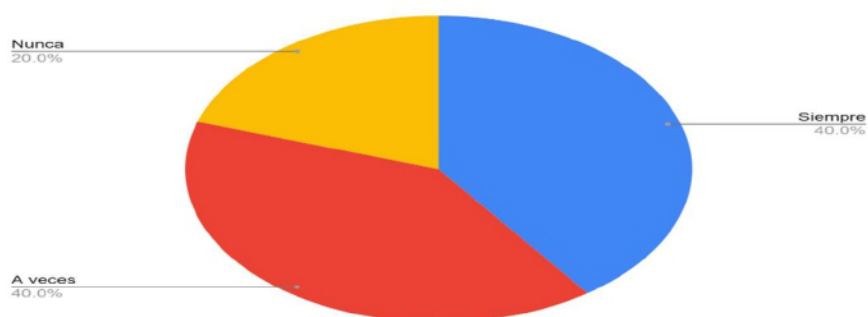
Análisis

Los resultados reflejan que el 60% de los encuestados considera que existen procedimientos establecidos para el manejo de las cuentas por cobrar, mientras que el 40% señala que no existen o que no se encuentran claramente definidos.

Esto indica que, aunque la empresa cuenta con ciertos lineamientos, estos no son plenamente conocidos ni aplicados por todo el personal, lo que puede generar inconsistencias y errores en el registro de las operaciones.

Pregunta 2

¿Se realiza seguimiento periódico a las cuentas por cobrar?



Fuente: Elaboración propia (2026).

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	40%
A veces	2	40%
Nunca	1	20%

Fuente: Elaboración propia (2026).

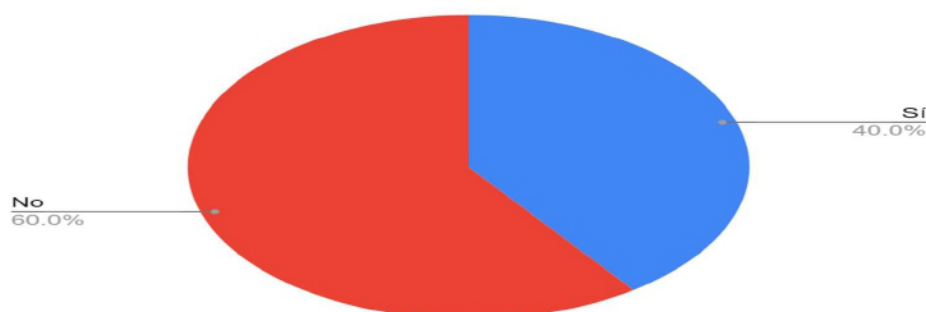
Análisis

Los resultados muestran que solo el 40% del personal indica que siempre se realiza seguimiento a las cuentas por cobrar, mientras que otro 40% afirma que este seguimiento se efectúa solo algunas veces y el 20% indica que nunca se realiza.

Esta situación evidencia debilidades en el control y monitoreo de las cuentas por cobrar, lo que puede aumentar el riesgo de errores y retrasos en la recuperación de los créditos otorgados a los clientes.

Pregunta 3

¿Existen controles internos para detectar errores en las facturas o registros contables?



Fuente: Elaboración propia (2026).

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	40%
No	3	60%

Fuente; Elaboración propia (2026).

Análisis

El 60% de los encuestados considera que no existen controles internos suficientes para detectar errores en las facturas o registros contables.

Esto representa una debilidad significativa dentro del sistema de control interno de la empresa, ya que la falta de controles adecuados puede provocar inconsistencias en la información financiera y afectar la confiabilidad de los registros contables.

Pregunta 4

¿Con qué frecuencia se revisan los registros de cuentas por cobrar?



Fuente; Elaboración propia (2026).

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Diario	1	20%
Semanal	1	20%
Mensual	2	40%
No se revisan	1	20%

Fuente: Elaboración propia (2026).

Análisis

Los resultados muestran que la revisión de los registros de cuentas por cobrar no se realiza de manera uniforme.

El 40% de los encuestados indica que la revisión se efectúa mensualmente, mientras que un 20% señala que no se realizan revisiones periódicas.

Esta situación puede generar la acumulación de errores en los registros contables y afectar la adecuada gestión de las cuentas por cobrar.

4.1.2 Resultados de la revisión documental

La revisión de documentos contables y registros relacionados con las cuentas por cobrar permitió identificar inconsistencias en algunos registros de pagos de clientes.

Asimismo, se evidenció que, en algunos casos, los pagos recibidos no se aplicaban de forma inmediata en el sistema contable, lo que generaba diferencias temporales entre los saldos registrados y la información reflejada en los reportes financieros.

Estas situaciones representan un riesgo para la confiabilidad de la información financiera y pueden generar errores en la gestión de las cuentas por cobrar.

Resultados de la observación del proceso

A través de la observación directa del proceso de facturación y registro de pagos, se determinó que algunas actividades se realizan de forma manual, lo que incrementa la probabilidad de cometer errores en el registro de la información.

De igual manera, se observó que no existe un procedimiento claramente establecido para la verificación de los pagos recibidos, así como un control sistemático para el seguimiento de las cuentas vencidas.

4.1.3 Interpretación general de los resultados

De acuerdo con los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada al personal del área de cuentas por cobrar, se identificaron diversas debilidades en el sistema de control interno de la empresa.

Entre los principales hallazgos se destacan:

- Falta de procedimientos claramente definidos para el manejo de las cuentas por cobrar.
- Seguimiento irregular a los saldos pendientes de los clientes.
- Insuficiencia de controles internos para detectar errores en los registros contables.
- Revisión poco frecuente de las cuentas por cobrar.

Estos resultados evidencian la necesidad de fortalecer los controles internos en el proceso de cuentas por cobrar, con el fin de mejorar la confiabilidad de la información financiera, reducir errores en los registros contables y optimizar la gestión de cobros.

4.2 Necesidad de fortalecer los controles internos

Con base en los resultados obtenidos, se hace evidente la necesidad de fortalecer los controles internos aplicados al proceso de cuentas por cobrar. La implementación de procedimientos más estructurados, la automatización de procesos y el establecimiento de controles preventivos y detectivos permitirán reducir errores y mejorar la gestión de la cartera de clientes.

Asimismo, los resultados del diagnóstico realizado justifican la implementación de mejoras en el sistema de control interno del área de cuentas por cobrar. Por esta razón, en el siguiente capítulo se presenta la propuesta de intervención orientada a fortalecer los controles internos y reducir los errores en los registros contables.

**CAPITULO V: PROPUESTA DE MEJORA PARA FORTALECER LOS
CONTROLES INTERNOS EN LAS CUENTAS POR COBRAR**

5.1 Justificación de la propuesta

La presente propuesta tiene como finalidad fortalecer los controles internos aplicados al proceso de cuentas por cobrar, con el propósito de reducir errores en el registro, control y seguimiento de los pagos realizados por los clientes.

A partir de los resultados obtenidos en el análisis desarrollado en el capítulo anterior, se identificaron debilidades en los procedimientos actuales, tales como la falta de conciliaciones periódicas, retrasos en el registro de pagos y ausencia de controles sistemáticos para el seguimiento de las cuentas vencidas.

En este sentido, la propuesta plantea la implementación de controles internos más eficientes que permitan mejorar la confiabilidad de la información financiera y optimizar la gestión de las cuentas por cobrar.

5.1.1 Objetivo de la propuesta

5.1.1.1 Objetivo general

Fortalecer los controles internos en el proceso de cuentas por cobrar mediante la implementación de procedimientos y mecanismos de control que permitan reducir errores en el registro y seguimiento de los pagos de los clientes.

5.1.1.2 Objetivos específicos

- Establecer procedimientos claros para el registro y control de las cuentas por cobrar.
- Implementar controles preventivos y detectivos en el proceso de facturación y aplicación de pagos.
- Mejorar el seguimiento de las cuentas vencidas para reducir el riesgo de errores y retrasos en la gestión de cobros.

5.1.2 Estrategias para fortalecer los controles internos

Para mejorar el proceso de cuentas por cobrar se proponen las siguientes estrategias:

- **Establecimiento de procedimientos estandarizados:** se recomienda documentar claramente los procedimientos relacionados con la facturación, registro de pagos y seguimiento de cuentas pendientes.
- **Implementación de conciliaciones periódicas:** realizar conciliaciones mensuales entre los registros contables y los reportes del sistema de cuentas por cobrar para detectar diferencias o errores en los saldos de los clientes.
- **Automatización del registro de pagos:** utilizar herramientas tecnológicas que permitan registrar automáticamente los pagos recibidos, reduciendo la dependencia de procesos manuales y minimizando la probabilidad de errores.
- **Seguimiento de cuentas vencidas:** establecer un sistema de monitoreo para identificar oportunamente las cuentas vencidas y aplicar acciones de cobro de manera eficiente.

En la siguiente tabla se presenta más detalladamente los controles propuestos en esta investigación.

Tabla 1

Clasificación de los controles internos propuestos

Tipo de control	Descripción	Beneficio
Preventivo	Verificación de facturas antes de registrarlas	Reduce errores en registros contables
Detectivo	Conciliaciones periódicas de cuentas por cobrar	Permite detectar inconsistencias en los saldos

Tipo de control	Descripción	Beneficio
Correctivo	Ajustes contables cuando se detecten diferencias	Permite corregir errores identificados

Elaboración propia (2026).

En este contexto, se establecen diferentes tipos de controles internos que permiten fortalecer el proceso. Como se muestra en la Tabla 1, estos controles se clasifican en preventivos, detectivos y correctivos, cada uno con funciones específicas dentro del sistema de control interno.

5.1.3 Matriz de Riesgos y Controles (RAC)

Con el propósito de identificar los principales riesgos asociados al proceso de cuentas por cobrar y los controles necesarios para mitigarlos, se presenta la matriz de riesgos y controles. En la Tabla 2 se detallan los riesgos identificados, sus causas, impactos y los controles correspondientes.

Tabla 2

Matriz de Riesgos y Controles (RAC) del proceso de gestión de clientes, facturación crédito.

ID Riesgo	Riesgo	Causa	Impacto	Control Clave	Tipo	Frecuencia	Responsable	COSO	Nivel
R1	Registro incorrecto de clientes o facturas	Ingreso manual sin validaciones.	Errores financieros y reprocesos.	Validaciones automáticas de datos (cliente y factura).	Preventivo	En línea	Sistema	Activa des de Control	Medio
R2	Otorgamiento de crédito a clientes no elegibles	Falta de análisis de riesgo.	Incobrabilidad y pérdida financiera.	Evaluación automática de riesgo y límites de crédito.	Preventivo	En línea	Sistema/ Crédito	Evolución de Riesgos	Alto
R3	Aplicación de descuentos no autorizados	Ausencia de niveles de aprobación.	Pérdida de ingresos	Autorización previa de descuentos y créditos.	Preventivo	Por evento	Jefatura/Créditos	Activa des de Control	Medio
R4	Exposición a clientes morosos	No bloqueo de cuentas con riesgo.	Incremento de cartera vencida.	Bloqueo automático de cuentas con alertas de riesgo.	Preventivo	En línea	Sistema/Gerencia	Información y Comunicación	Alto
R5	Falta de trazabilidad de autorizaciones	Registros incompletos	Observaciones de auditoría.	Registro y archivo de evidencias en el sistema.	Detectivo	Continuo	Administración	Suspensión	Medio

R6	Controles inefectivos o desactualizados	Falta de seguimiento	Riesgo residual elevado.	Revisión periódica de excepciones y controles.	Preventivo	Periódico	Auditoria/Co ntrol Interno		Bajo
----	---	-------------------------	--------------------------------	---	------------	-----------	-------------------------------	--	------

Elaboración propia (2026).

5.2 Desglose de controles preventivos

Para una mejor comprensión de los controles preventivos propuestos, en la Tabla 3 se presenta un desglose detallado de cada control, su propósito y su forma de implementación.

Tabla 3

Desglose de controles preventivos

Control	Propósito	Ejemplo de implementación
Validación de identificación	Evitar registros duplicados o clientes inexistentes en el sistema.	Integración con bases de datos fiscales (como RUC o NIT) para verificar y completar automáticamente la información del cliente.
Número de factura	Prevenir errores en la secuencia y duplicidad de facturas.	Validación automática en el sistema ERP que impide registrar un número de factura previamente utilizado.
Condiciones de crédito	Garantizar que los plazos de pago otorgados correspondan a las políticas de crédito establecidas.	Uso de listas desplegables preconfiguradas (por ejemplo: 15, 30 o 60 días) que restrinjan la modificación manual sin autorización.
Autorización de descuentos	Proteger el margen de utilidad de la empresa mediante controles de aprobación.	Implementación de flujos de aprobación (workflows) en el sistema, donde descuentos superiores al 10% requieren autorización gerencial.
Bloqueo de cuentas	Reducir el riesgo de incobrabilidad de clientes con historial de mora.	Bloqueo automático del sistema cuando el cliente presenta facturas con más de 30 días de vencimiento o ha excedido su límite de crédito.

Elaboración propia (2026).

5.3 Plan para la implementación de la propuesta

La ejecución de la propuesta requiere una planificación adecuada de las actividades. En la Tabla 4 se presenta el plan de implementación, donde se especifican las actividades, responsables y tiempos estimados.

Tabla 4

Actividad	Responsable	Tiempo
Elaboración de procedimientos	Área contable	1 mes
Implementación de controles	Administración	2 meses
Capacitación del personal	Recursos humanos	1 semana

Elaboración propia (2026).

5.4 Flujo de controles preventivos en cuentas por cobrar

El diseño de flujos de control preventivo permite operacionalizar los principios del marco COSO, integrando los controles dentro del proceso y reduciendo la dependencia de acciones correctivas posteriores.

5.4.1 Controles preventivos

El flujo de controles preventivos se integra dentro del proceso de cuentas por cobrar, siguiendo los principios de COSO de la siguiente manera:

- **Inicio del proceso:** recepción de solicitud y registro inicial de la transacción.
- **Ingreso de datos:** registro de información del cliente, número de factura y condiciones de crédito.
- **Validación automática:** verificación de los datos ingresados y evaluación del perfil de riesgo del cliente.

- **Decisión automática:** continuar o bloquear cuenta según riesgo.
- **Autorizaciones:** aprobación de descuentos y créditos fuera de parámetros.
- **Ejecución de la transacción:** emisión de factura y aplicación de crédito o descuento.
- **Cierre del proceso:** registro final de la operación y archivo de los documentos de respaldo.

Tabla 5

Etapas del flujo de control preventivo

Etapa del Flujo	Control Preventivo	Propósito	Ejemplo de implementación
Recepción de la solicitud	Verificación de datos de entrada	Evitar registros incompletos o incorrectos	Confirmar que toda la información del cliente y solicitud esté completa
Registro de la transacción	Validación de número de factura y condiciones de crédito	Prevenir errores en secuencia de facturas y otorgamiento de crédito no autorizado	Sistema ERP bloquea facturas duplicadas; verifica plazos de crédito según política
Evaluación de riesgo del cliente	Análisis de historial de pagos y alertas de mora	Reducir riesgo de incobrabilidad	Sistema calcula límite de crédito y genera alerta si cliente tiene mora previa
Decisión automática	Bloqueo de clientes con riesgo	Evitar que se procesen ventas riesgosas	Cliente con alerta de riesgo no puede generar factura hasta aprobación
Autorizaciones	Aprobación de descuentos y créditos especiales	Proteger márgenes y cumplir políticas	Workflow donde descuentos > 10% requiere autorización gerencial

Elaboración propia (2026).

El flujo descrito permite visualizar la integración de los controles dentro del proceso. Tal como se observa en la Tabla 5, cada etapa incorpora controles preventivos orientados a minimizar riesgos.

5.4.2 Controles detectivos

- **Inicio del monitoreo:** se activa una vez que las transacciones han sido procesadas y registradas en el sistema.
- **Conciliación de operaciones (Three – Way Match o cruce de tres vías):** consiste en la comparación entre la orden de compra del cliente, nota de entrega (logística) y la factura. Asimismo, se verifica que el listado de pedidos recibidos coincida con las facturas emitidas y que los montos registrados en el sistema correspondan con los documentos físicos o digitales.
- **Auditoría de modificaciones y registros (logs):** implica la revisión de los reportes de actividad para identificar cambios manuales en: límites de crédito, porcentajes de descuento, estatus de bloqueo de clientes. Permite detectar si algún usuario procesó una venta saltándose las alertas preventivas.
- **Análisis de antigüedad de cuentas (cartera):** se enfoca en la identificación de facturas vencidas y en la detección de fallas de bloqueo, evidenciando casos en los que clientes con deudas vencidas lograron realizar nuevas compras.
- **Validación de correlatividad:** consiste en la revisión de la numeración de facturas para identificar saltos, facturas anuladas sin justificación o duplicidades.
- **Gestión de excepciones y hallazgos:** si se encuentra una anomalía, se genera un reporte de desviación y se procede a investigar el origen del error, determinando si corresponde a una falla del sistema o prácticas inadecuadas del personal.

- **Retroalimentación y ajuste:** se realizan los ajustes contables necesarios y se fortalecen los controles preventivos para que el error detectado no vuelva a ocurrir.
- **Cierre de revisión:** comprende la emisión del informe de control mensual y el archivo de las evidencias de revisión.

5.5 Beneficios de la propuesta

Para evaluar la efectividad de la propuesta, se establecen indicadores de desempeño. En la Tabla 6 se presentan los principales indicadores, su descripción y forma de medición.

Tabla 6

Indicadores de evaluación

Indicador	Descripción	Forma de medición
Número de errores en registros contables	Cantidad de errores detectados en cuentas por cobrar	Revisión mensual
Tiempo promedio de cobro	Días promedio que tarda un cliente en pagar	Análisis de cuentas por cobrar
Porcentaje de cuentas vencidas	Proporción de cuentas pendientes fuera del plazo establecido	Reporte contable
Frecuencia de revisión de registros	Número de revisiones realizadas	Control interno mensual

Elaboración propia (2026).

Como herramienta de apoyo para el control interno, se propone una lista de verificación. En la Tabla 7 se muestra el formato sugerido para su aplicación.

Tabla 7

Lista de verificación de controles internos en el proceso contable

Actividad	Sí	No
Se registran correctamente las facturas	☐	☐
Se revisan los registros contables	☐	☐
Se realiza seguimiento a cuentas vencidas	☐	☐
Se registran oportunamente los pagos	☐	☐

Elaboración propia (2026).

Asimismo, se diseña un formato para el control de las cuentas por cobrar. En la Tabla 8 se presenta un ejemplo de este formato.

Tabla 8

Formato de control de cuentas por cobrar

Cliente	Número de factura	Fecha	Monto	Fecha de vencimiento	Estado
Cliente A	001	10/01/2025	500.00	10/02/2025	Pendiente
Cliente B	002	15/01/2025	350.00	15/02/2025	Pagado

Elaboración propia (2026).

5.6 Conclusión de la propuesta

La implementación de los controles internos propuestos permitirá mejorar la gestión del proceso de cuentas por cobrar, reducir errores en los registros contables y fortalecer la confiabilidad de la información financiera. Asimismo, el establecimiento de procedimientos estandarizados, la automatización de procesos y la aplicación de controles preventivos y detectivos contribuirán a optimizar la gestión de cobros y a mejorar la toma de decisiones dentro de la organización.

CONCLUSIÓN

Tras la culminación del presente proyecto de intervención, se concluye que el fortalecimiento del control interno constituye un elemento fundamental para garantizar la exactitud, integridad y oportunidad en la gestión de las cuentas por cobrar. El diagnóstico realizado evidenció que diversos errores operativos, como la aplicación incorrecta de pagos, la duplicidad de facturas y las inconsistencias en los saldos de cartera, no corresponden a hechos aislados, sino que se originan principalmente por debilidades en la estructura de control interno.

Asimismo, se identificó que la ausencia de una adecuada segregación de funciones y la dependencia de procesos manuales fuera del sistema contable generan riesgos significativos en la gestión de la información financiera, al dificultar la detección oportuna de errores y aumentan la posibilidad de inconsistencias en los registros.

En este sentido, la implementación de controles preventivos automatizados, validaciones en el sistema, conciliaciones periódicas y procedimientos formales de seguimiento contribuye a reducir significativamente los errores operativos y mejorar la confiabilidad de la información financiera. Estas acciones fortalecen el sistema de control interno y optimizan la gestión del proceso de cuentas por cobrar en el área de contabilidad.

Finalmente, la propuesta no solo mejora los procedimientos administrativos, sino que también promueve a una gestión financiera más eficiente, transparente y orientada al cumplimiento de estándares internacionales como las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y el modelo COSO. De esta manera, el control interno se convierte en una herramienta clave para

mejorar la gestión organizacional, reducir riesgos operativos y garantizar una administración más eficiente de los recursos financieros.

REFERENCIAS

- Arens, A., Elder, R., & Beasley, M. (2018). *Auditoría: Un enfoque integral*. Pearson Educación.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (3ra ed.). Pearson Educación.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Internal Control – Integrated Framework*. COSO.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2017). *Enterprise Risk Management: Integrating with Strategy and Performance*. COSO.
- Córdova, P. E., Tapia, L. M., Anchundia, A. G., & Muñoz, K. L. (2021). El control interno en las PYMES: Caso Empresa Noble LGA. *Visionario Digital*, 5(2), 89-105.
- Gabriela, M. A., María, A. S., & Enriquez, J. E. (2020). Modelo de control interno para PYMES en base al informe COSO-ERM. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 24(104), 4-11.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2016). *Principios de administración financiera*. Pearson Educación.
- Heredia, A. D. (2022). Incidencia del control interno en la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Jaén Gas SAC-2021. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 818-829.
- Horngren, C., Sundem, G., & Elliott, J. (2014). *Introducción a la contabilidad financiera*. Pearson Educación.
- Lara, G., & Pérez, L. (2020). Procedimientos de control interno para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar y cobros. *Maya-Revista de Administración y Turismo*, 2(2), 40-47.

Laurido, G. (2018). *Análisis del Control Interno en los Operadores Portuarios de la ciudad de Guayaquil, su incidencia en la consecución de objetivos y su supervivencia en el mercado* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10701/1/T-UCSG-POSMAE-166.pdf>

Martínez, R. G. (2014). *Marco integrado de control interno: Modelo COSO III manual del participante*.

Pariona Alfaro, C. (2022). *Estrategias para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en la institución particular utilizando COSO III, Lima 2022* [Tesis de grado, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional.

Pérez, M. T. (2022). Sistema de control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa “Mi negocio EIRL”, Perú. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 843-852.

Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.

Simbaña-Grefa, L., Gualavisi-Cepeda, J., Reyes-Armas, R., & Torres-Briones, R. (2025). Evaluación del control interno en las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez: Caso Importadora Adrián CÍA. LTDA., Cantón La Maná, 2024. *Revista Científica Arbitrada REICOMUNICAR*, 8(16), 77-96.

ANEXOS

ANEXO A

Instrumento de encuesta aplicado al personal del área de cuentas por cobrar

- Objetivo:

Recopilar información sobre los controles internos aplicados en el proceso de cuentas por cobrar y la existencia de errores en el registro y seguimiento de los pagos de los clientes.

- Instrucciones:

Marque con una (X) la opción que considere correcta según su experiencia en el área.

1. ¿La empresa cuenta con procedimientos establecidos para el manejo de las cuentas por cobrar?

☐ Sí

☐ No

2. ¿Se realiza seguimiento periódico a las cuentas por cobrar?

☐ Siempre

☐ A veces

☐ Nunca

3. ¿Existen controles internos para detectar errores en las facturas o registros contables?

☐ Sí

☐ No

4. ¿Con qué frecuencia se revisan los registros de cuentas por cobrar?

☐ Diario

☐ Semanal

☐ Mensual

☐ No se revisa

5. ¿Los pagos realizados por los clientes se registran oportunamente en el sistema contable?

- ☐ Siempre
- ☐ A veces
- ☐ Nunca

6. ¿Se realizan conciliaciones periódicas entre los registros contables y los reportes del sistema?

- ☐ Siempre
- ☐ A veces
- ☐ Nunca

7. ¿Existe un procedimiento para el seguimiento de las cuentas vencidas?

- ☐ Sí
- ☐ No

8. ¿Considera que los controles internos actuales ayudan a reducir errores en las cuentas por cobrar?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ Parcialmente

9. ¿El personal recibe capacitación periódica sobre los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar?

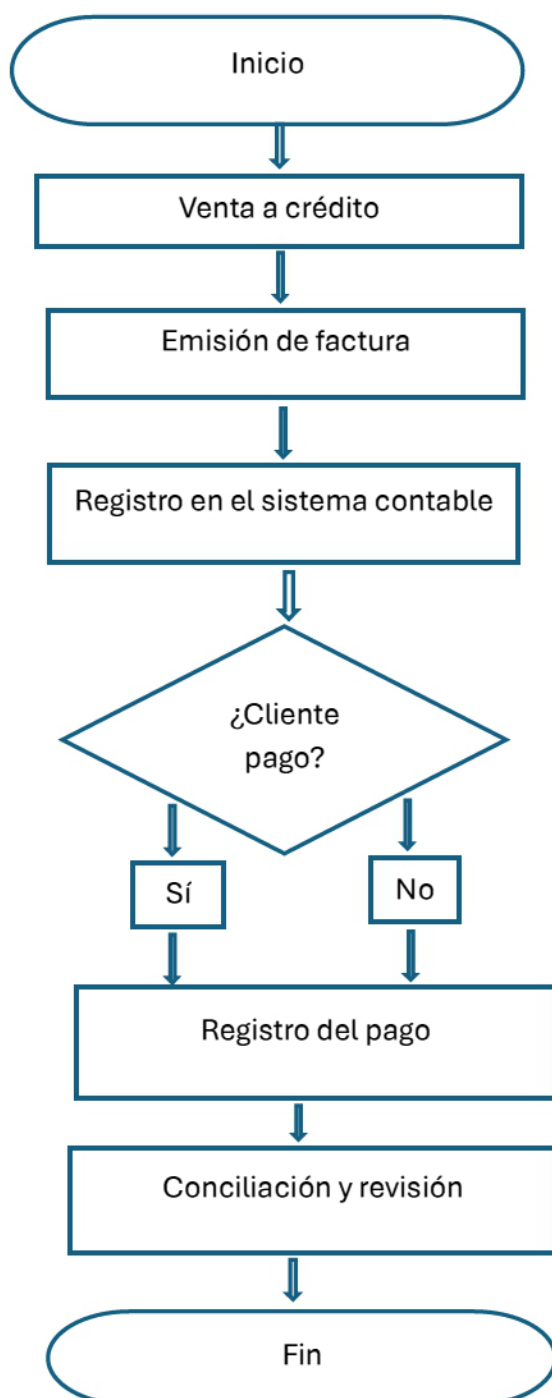
- ☐ Sí
- ☐ No

10. ¿Considera necesario fortalecer los controles internos en el proceso de cuentas por cobrar?

- ☐ Sí
- ☐ No

ANEXO B

Diagrama del proceso de cuentas por cobrar



Panamá, 26 de marzo de 2026.

Señores

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

E.S.D.

Estimados Señores,

La suscrita notifica haber revisado por solicitud de la estudiante Erica Jaramillo, con cédula de identidad personal número 2-160-267, el Proyecto de Intervención titulado **“REDUCCIÓN DE ERRORES EN LAS CUENTAS POR COBRAR MEDIANTE CONTROLES INTERNOS FORTALECIDOS”**, presentado a la consideración de la carrera de **Maestría en Contabilidad con Énfasis en Auditoría Forense** y a su vez, doy fe de que el documento cumple satisfactoriamente con todos los requisitos formales de ortografía y de redacción exigidos por el idioma español.

Atentamente,



Profesora de Español

Adjunto copias de diplomas



