



TRABAJO DE GRADO
Opción Práctica y Pasantía.

Propuesta de control interno contable para el proceso de Cuentas por Cobrar en la empresa

Cantera Villanueva.

Yeiny María Suarez Herrera

Corporación Universitaria Remington.

Facultad de Ciencias Contables.

Programa de Contaduría Pública.

Tutor del trabajo de grado:

Dr. Gabriel Alfonso Pacheco Martínez

Opción de Trabajo de grado Práctica o Pasantía.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por brindarme la fortaleza y sabiduría necesarias para culminar esta etapa académica. Asimismo, expreso mi gratitud a la Corporación Universitaria Remington por la formación profesional brindada y al docente Gabriel Alfonso Pacheco Martínez por su orientación y acompañamiento durante el desarrollo de este trabajo.

Igualmente, agradezco a la empresa Cantera Villanueva por permitir la realización de la práctica empresarial y facilitar la información necesaria para el desarrollo de esta investigación, a mi jefe inmediato Zuly Alejandra Rativa quien hizo parte de esta etapa gratificante y enriquecedora.

Tabla de Contenidos

Resumen	5
Palabras claves	5
Problemática abordada en la práctica	6
Objetivos	7
General	6
Específicos	7
Metodología	8
Marco referencia	9
Marco Histórico	9
Marco conceptual	13
Marco legal	16
Marco teórico	19
Resultados	23
Conclusiones	31
Recomendaciones	33
Referencias	34
Anexos	37

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Matriz DOFA del proceso de cuentas por cobrar</i>	24
Tabla 2. <i>Caracterización del proceso de cuentas por cobra</i>	25
Tabla 3 <i>Matriz de riesgos del proceso de cuentas por cobrar</i>	28
Tabla 4 <i>Matriz de controles internos propuestos</i>	29
Tabla 5 <i>Matriz de buenas prácticas contables</i>	30

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Flujograma del proceso actual de cuentas por cobrar</i>	26
Figura 2. <i>Flujograma del proceso mejorado de cuentas por cobrar</i>	27

Resumen

El presente trabajo de grado se desarrolló bajo la modalidad de práctica empresarial en la empresa Cantera Villanueva, con el propósito de proponer un sistema de control interno contable para el proceso de Cuentas por Cobrar. Durante la práctica se identificaron debilidades relacionadas con el seguimiento a los clientes, la falta de procedimientos estandarizados y la ausencia de conciliaciones periódicas entre las áreas involucradas, lo cual generaba riesgos financieros, retrasos en el recaudo y afectaciones al flujo de efectivo.

A partir de un diagnóstico del proceso actual, se analizaron los principales riesgos y se diseñaron controles internos orientados a mejorar la gestión de la cartera, fortalecer la organización de la información y optimizar los tiempos de recaudo. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo con enfoque cualitativo, apoyada en la observación directa, revisión documental y acompañamiento a los procesos contables del área.

Como resultado, se estructuró una propuesta que incluye procedimientos claros de facturación, seguimiento y cobro, conciliaciones periódicas y definición de responsabilidades, lo que permitirá a la empresa mejorar su eficiencia administrativa y reducir la cartera vencida. Este trabajo contribuye al fortalecimiento del control interno y al mejor desempeño financiero de la organización.

Palabras clave

Cuentas por cobrar, deterioro de cartera, reconocimiento contable, medición al costo amortizado, NIIF para las PYMES, control interno contable, facturación electrónica, Estatuto Tributario, gestión de cartera, riesgo crediticio, información financiera.

Problemática abordada en la práctica o pasantía

En la empresa se identificó que el proceso de cuentas por cobrar presenta falencias relacionadas con el control, la actualización de información y los tiempos de recaudo. Esto genera riesgos financieros, falta de liquidez y posibles pérdidas por cartera vencida. Por esta razón, se propone un proyecto de mejora que permita organizar, estandarizar y optimizar la gestión de cobros, contribuyendo a la eficiencia administrativa y al fortalecimiento del proceso contable.

Se eligió el área de cuentas por cobrar porque durante el tiempo de prácticas se observó varias situaciones críticas como son:

- Falta de seguimiento oportuno a los clientes.
- No existe un cronograma de cobros ni un procedimiento establecido.
- No hay conciliación frecuente entre contabilidad y área de facturación o despacho.

Estas falencias pueden causar retrasos en el recaudo, aumento de cartera vencida y dificultades de flujo de efectivo. Por ello, es necesario implementar acciones de mejora para asegurar que la empresa mantenga un control adecuado sobre sus activos financieros.

Objetivos

Objetivo general

Fortalecer la gestión del proceso de cuentas por cobrar en la empresa Cantera Villanueva mediante la implementación de controles internos que permitan mejorar el recaudo, la organización de la información y la eficiencia del proceso contable a la luz del marco fiscal y contable vigente.

Objetivos específicos

- Diagnosticar el estado actual del proceso de cuentas por cobrar en la empresa. Cantera Villanueva mediante la elaboración de la matriz DOFA, la matriz de caracterización del proceso, la identificación de los documentos utilizados y el diseño del flujograma del proceso, con el fin de identificar su funcionamiento y las debilidades existentes.
- Identificar los riesgos y falencias asociados al proceso de cuentas por cobrar mediante la elaboración de una matriz de riesgos que incluya la identificación, valoración y medición del impacto y probabilidad, con el propósito de determinar las falencias que afectan la gestión de la cartera.
- Diseñar y proponer controles internos para el proceso de cuentas por cobrar mediante la elaboración de una matriz de controles internos, la matriz de ajustes al proceso y el rediseño del flujograma del proceso, con el fin de mejorar el control, la eficiencia y la confiabilidad del manejo de la cartera.
- Implementar acciones prácticas de mejora dentro del área contable para el proceso de cuentas por cobrar mediante la elaboración de una matriz de buenas prácticas contables y la aplicación de los controles propuestos, con el propósito de fortalecer la gestión contable, optimizar el recaudo y mejorar la organización de la información financiera.

Metodología

El presente trabajo de grado se desarrolló bajo la modalidad de práctica empresarial con un enfoque descriptivo y analítico de corte cualitativo. La metodología se orientó en primer lugar al diagnóstico del proceso de Cuentas por Cobrar en la empresa Cantera Villanueva, con el fin de identificar debilidades, riesgos y oportunidades de mejora en el control interno contable. En segunda instancia a la revisión documental de las fuentes normativas tanto contables como fiscales que regulan los procesos de cuentas por cobrar en las empresas del sector privado.

Para la recolección de información se utilizaron técnicas como la observación directa de los procesos contables de cuentas por cobrar, revisión documental de facturas, reportes de cartera y políticas internas, así como entrevistas informales con el personal del área administrativa y contable. Posteriormente, se realizó un análisis de la información obtenida para establecer el estado actual del proceso y diseñar una propuesta de controles internos.

Adicionalmente se elaboró una matriz de caracterización de procesos y documentos, identificando los documentos del proceso de cuentas por cobrar, como facturas electrónicas, notas crédito, notas débito, recibos de caja y registros contables, con el fin de garantizar el control y trazabilidad de la información. Asimismo, se diseñó una matriz de riesgos del proceso, evaluando su probabilidad e impacto y clasificándolos en nivel alto, medio o bajo. Con base en ello, se elaboró una matriz de controles internos para mitigar los riesgos y fortalecer el control interno contable.

Igualmente, se desarrolló una matriz de ajustes al proceso y se actualizó el flujograma conforme a las mejoras propuestas. Finalmente, se elaboró una matriz de buenas prácticas contables para fortalecer la gestión de las cuentas por cobrar y la confiabilidad de la información financiera.

También se consideró el marco regulatorio contable y tributario aplicable, especialmente las NIIF Grupo 2 y la normativa de facturación electrónica, garantizando que la propuesta estuviera alineada con la normativa vigente.

El presente trabajo tuvo como alcance el diagnóstico, análisis y formulación de una propuesta de mejora del proceso de cuentas por cobrar en la empresa Cantera Villanueva, orientada al fortalecimiento del control interno contable, la mitigación de riesgos y la mejora en la gestión de la cartera. Finalmente, los resultados del diagnóstico se organizaron mediante herramientas como la matriz DOFA y la matriz de riesgo lo que permitió estructurar una propuesta de mejora orientada a fortalecer el control interno, la trazabilidad de la información y la eficiencia del proceso contable.

Marco de referencia

Marco histórico

La empresa Cantera Villanueva ha desarrollado su actividad productiva en el sector de materiales de construcción desde el año 2010 en el municipio de Villanueva, departamento del Casanare. Su actividad principal se centra en la producción y comercialización de materiales como triturados, arena, base, subbase y otros insumos utilizados en obras de infraestructura y construcción. A lo largo de su trayectoria, la empresa ha logrado consolidarse como una organización que aporta al desarrollo económico de su entorno, participando activamente en el suministro de materiales para proyectos de construcción tanto públicos como privados en la región.

Con el paso del tiempo y el crecimiento de sus operaciones, la empresa ha venido fortaleciendo progresivamente sus procesos administrativos y contables. Actualmente cuenta con una planta de 11 empleados y atiende aproximadamente a 150 clientes, entre contratistas, empresas de construcción y clientes particulares. Durante el último año, las ventas totales de la empresa ascendieron a

aproximadamente \$2.500 millones de pesos, lo cual refleja un crecimiento importante en el volumen de operaciones. No obstante, en sus primeros años de funcionamiento, la gestión de las cuentas por cobrar se realizaba de manera empírica, sin la existencia de políticas formales, procedimientos definidos ni mecanismos de control que permitieran realizar un adecuado seguimiento a la cartera.

Esta situación es común en muchas pequeñas y medianas empresas, donde inicialmente los procesos administrativos se desarrollan de forma informal y se estructuran progresivamente a medida que la organización crece. Sin embargo, a medida que aumentan las ventas a crédito, también se incrementa el riesgo de morosidad y de incumplimiento por parte de los clientes, lo que hace necesario implementar sistemas de control que permitan garantizar la recuperación oportuna de los recursos financieros.

En este contexto, el control interno se convierte en un elemento fundamental para la gestión eficiente de las organizaciones. El modelo de control interno propuesto por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, conocido como COSO, establece que el control interno es un proceso llevado a cabo por la dirección, la administración y el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable respecto al logro de objetivos relacionados con la eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (COSO, 2013). Este modelo se ha convertido en uno de los marcos de referencia más utilizados a nivel internacional para el diseño y evaluación de sistemas de control interno dentro de las organizaciones.

De acuerdo con Estupiñán Gaitán (2021), el control interno no solo contribuye a mejorar la eficiencia administrativa de las organizaciones, sino que también permite prevenir riesgos asociados a errores, fraudes o ineficiencias en los procesos operativos y financieros. Asimismo, facilita el establecimiento de procedimientos claros, responsabilidades definidas y mecanismos de supervisión que permiten fortalecer la transparencia y confiabilidad de la información contable.

En el ámbito contable colombiano, la regulación también ha experimentado importantes cambios durante las últimas décadas. Antes del año 2009, las empresas aplicaban los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Colombia (COLGAAP), los cuales presentaban ciertas limitaciones frente a los estándares contables internacionales, especialmente en términos de comparabilidad y calidad de la información financiera. Con el propósito de modernizar el sistema contable del país y armonizarlo con las prácticas internacionales, el Congreso de la República expidió la Ley 1314 de 2009, mediante la cual se estableció el proceso de convergencia hacia normas internacionales de contabilidad, información financiera y aseguramiento de la información (Congreso de la República de Colombia, 2009).

Esta ley representó un cambio significativo en la regulación contable del país, ya que estableció que la acción del Estado estaría orientada hacia la convergencia con estándares internacionales de aceptación mundial, con el fin de mejorar la calidad, transparencia y comparabilidad de la información financiera presentada por las empresas. Posteriormente, mediante el Decreto 2420 de 2015, el Gobierno Nacional compiló la normativa relacionada con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y estableció su aplicación obligatoria para los diferentes grupos empresariales del país (Presidencia de la República de Colombia, 2015).

Las NIIF introdujeron cambios importantes en el tratamiento contable de diversos elementos de los estados financieros, incluyendo los activos financieros como las cuentas por cobrar. Estas normas establecen criterios específicos para el reconocimiento, medición, deterioro y revelación de este tipo de activos, lo cual exige a las organizaciones implementar procedimientos contables y sistemas de control interno que permitan garantizar la adecuada gestión de la cartera y la confiabilidad de la información financiera. En este sentido, diversos estudios han señalado que la adopción de estándares internacionales contribuye a mejorar la calidad y comparabilidad de la información contable presentada por las organizaciones (CAPIC Review, 2020).

Asimismo, diferentes investigaciones académicas han destacado la importancia del control interno como herramienta para fortalecer la gestión administrativa y financiera dentro de las organizaciones. Barragán Zurincho, Bueno Barajas y Meléndez Navarro (2016) señalan que el modelo COSO constituye una herramienta fundamental para la implementación de sistemas de control interno, ya que permite identificar riesgos, establecer mecanismos de supervisión y mejorar la eficiencia de los procesos organizacionales. De esta manera, las organizaciones pueden reducir la probabilidad de errores o irregularidades en la gestión de sus recursos.

De igual manera, estudios académicos desarrollados en el ámbito universitario han evidenciado que el fortalecimiento del sistema de control interno contribuye significativamente a mejorar la eficiencia administrativa, la transparencia en la gestión y la confiabilidad de la información financiera dentro de las entidades (Universidad del Pacífico, 2024). En este sentido, la implementación de políticas y procedimientos claros para la gestión de las cuentas por cobrar se convierte en un elemento clave para garantizar la estabilidad financiera de las organizaciones.

Por otra parte, el proceso de facturación en Colombia también ha experimentado una transformación importante durante los últimos años con la implementación de la facturación electrónica. La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales establece que la factura electrónica es un documento que soporta las transacciones de venta de bienes y servicios y que se genera, transmite, valida y conserva en medios electrónicos, lo que permite mejorar el control fiscal y garantizar la trazabilidad de las operaciones comerciales (DIAN, 2020).

La facturación electrónica incorpora además mecanismos de seguridad como el Código Único de Factura Electrónica (CUFE), el cual permite identificar de manera única cada factura emitida y garantizar la autenticidad e integridad de la información. Este sistema ha contribuido a fortalecer los procesos de control tributario y contable, facilitando la verificación de las operaciones comerciales y mejorando la confiabilidad de la información financiera reportada por las empresas.

En este contexto, la evolución de la contabilidad financiera en Colombia, la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera y la implementación de la facturación electrónica han generado cambios significativos en la forma en que las empresas gestionan sus procesos contables y financieros. Estos cambios han llevado a las organizaciones a implementar sistemas de control interno más estructurados que permitan garantizar la confiabilidad de la información contable, el cumplimiento de la normativa vigente y una adecuada administración de las cuentas por cobrar. De esta manera, la implementación de controles adecuados sobre la gestión de cartera se convierte en un factor clave para la sostenibilidad financiera y el crecimiento de las empresas en el contexto económico actual.

Marco conceptual

Las cuentas por cobrar constituyen uno de los activos corrientes más relevantes dentro de la estructura financiera de una empresa, ya que representan los derechos que tiene la entidad a recibir efectivo como resultado de la venta de bienes o la prestación de servicios a crédito. Estas surgen cuando la empresa entrega un producto o servicio y el cliente adquiere la obligación de pagar en una fecha posterior. Desde el punto de vista contable y financiero, las cuentas por cobrar inciden directamente en la liquidez, el flujo de caja y la estabilidad económica de la organización, razón por la cual requieren una gestión adecuada y controles internos eficientes.

En Colombia, el tratamiento contable de las cuentas por cobrar se encuentra regulado por el proceso de convergencia hacia estándares internacionales establecido por el Congreso de la República de Colombia a través de la Ley 1314 de 2009, la cual señala que “la acción del Estado se dirigirá hacia la convergencia de las normas de contabilidad, de información financiera y de aseguramiento de la información con estándares internacionales de aceptación mundial” (Congreso de la República de Colombia, 2009, art. 1). Esta ley fue reglamentada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

mediante el Decreto 2420 de 2015, el cual compila el marco técnico normativo aplicable a las entidades clasificadas en los diferentes grupos, incluyendo el Grupo 2 al cual pertenece la empresa objeto de estudio (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2015).

La provisión de cartera es un mecanismo contable que busca reconocer de manera anticipada las posibles pérdidas derivadas de la incobrabilidad de los clientes. Su correcta aplicación permite que los estados financieros presenten un valor razonable de la cartera, evitando sobreestimar los activos y fortaleciendo la confiabilidad de la información contable.

Desde la perspectiva de las Normas Internacionales de Información Financiera, las cuentas por cobrar se clasifican como activos financieros, debido a que representan un derecho contractual de recibir efectivo. En este sentido, “una entidad reconocerá un activo financiero cuando se convierta en parte de las disposiciones contractuales del instrumento” (International Accounting Standards Board [IASB], 2014, párr. 3.1.1). Esto significa que el reconocimiento contable debe realizarse en el momento en que se genera el derecho de cobro, es decir, cuando se emite la factura o se presta el servicio, independientemente del momento en que se reciba el pago.

En cuanto a la medición, las cuentas por cobrar deben reconocerse inicialmente por su valor razonable, que generalmente corresponde al valor de la transacción acordada con el cliente. Posteriormente, estas deben medirse al costo amortizado, considerando la posibilidad de deterioro cuando exista evidencia de que el cliente no cumplirá con el pago. De acuerdo con la normativa internacional, “una entidad reconocerá una pérdida por deterioro cuando exista evidencia objetiva de que un activo financiero ha sufrido deterioro en su valor” (IASB, 2014, párr. 5.5.1). Este procedimiento contable se materializa a través de la provisión de cartera, la cual permite reconocer anticipadamente las posibles pérdidas derivadas de la incobrabilidad, evitando la sobreestimación de los activos y garantizando que los estados financieros reflejen una situación financiera razonable.

Respecto a la presentación, las cuentas por cobrar deben clasificarse en el estado de situación financiera como activos corrientes cuando se espera su recuperación en un periodo inferior a un año, o como activos no corrientes cuando el plazo sea superior. En cuanto a la revelación, las entidades deben incluir en las notas a los estados financieros información relacionada con las políticas contables aplicadas, el método de medición utilizado, el valor del deterioro reconocido y los riesgos asociados a la recuperación de la cartera. Esta revelación garantiza transparencia y facilita la toma de decisiones por parte de los usuarios de la información financiera.

El control interno contable constituye un elemento esencial en el manejo adecuado de las cuentas por cobrar, ya que comprende el conjunto de políticas, normas y procedimientos establecidos para proteger los activos y asegurar la confiabilidad de la información financiera. Según el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, “el control interno es un proceso diseñado para proporcionar una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos relacionados con la confiabilidad de la información financiera y la eficiencia de las operaciones” (COSO, 2013, p. 3). En el proceso de cuentas por cobrar, el control interno permite definir responsabilidades, establecer autorizaciones, realizar conciliaciones periódicas y prevenir posibles errores o fraudes.

Por otra parte, la facturación electrónica constituye el documento soporte que da origen al reconocimiento de las cuentas por cobrar. En Colombia, este mecanismo es obligatorio y se encuentra regulado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, la cual establece que “la factura electrónica es un documento que soporta transacciones de venta de bienes y servicios y que se genera, transmite, valida y conserva electrónicamente” (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN], 2020, párr. 2). La implementación de la facturación electrónica ha permitido mejorar el control fiscal, fortalecer la trazabilidad de las operaciones y garantizar la autenticidad de la información contable.

Adicionalmente, la factura electrónica incorpora el Código Único de Factura Electrónica, el cual permite identificar de manera única cada documento emitido. En este sentido, la DIAN señala que “el Código Único de Factura Electrónica permite identificar de manera única cada factura electrónica, garantizando su autenticidad e integridad” (DIAN, 2020, párr. 5). Este elemento fortalece el control tributario y contribuye a la transparencia en el registro de las operaciones que originan las cuentas por cobrar.

La adecuada aplicación de los conceptos de reconocimiento, medición, presentación y revelación establecidos en las Normas Internacionales de Información Financiera, junto con la implementación de un sistema de control interno eficiente y el cumplimiento de la normativa tributaria relacionada con la facturación electrónica, permiten a la empresa Cantera Villanueva fortalecer la gestión de sus cuentas por cobrar, mejorar su liquidez y garantizar la confiabilidad de su información financiera.

Marco legal

El tratamiento contable y fiscal de las cuentas por cobrar en la empresa Cantera Villanueva debe desarrollarse conforme al marco normativo vigente en Colombia, el cual regula la preparación, presentación, aseguramiento y control de la información financiera, así como el cumplimiento de las obligaciones tributarias. La correcta aplicación de estas disposiciones permite garantizar la transparencia, razonabilidad y confiabilidad de los estados financieros, facilitando la adecuada toma de decisiones por parte de los usuarios de la información financiera. Desde la perspectiva financiera, las cuentas por cobrar representan un activo importante dentro de la estructura económica de la empresa, ya que reflejan los derechos de cobro derivados de las ventas a crédito y tienen incidencia directa en la liquidez y en el flujo de efectivo de la organización (Gitman & Zutter, 2012).

En Colombia, el proceso de convergencia hacia estándares internacionales de contabilidad fue establecido mediante la Ley 1314 de 2009, expedida por el Congreso de la República de Colombia. Esta

ley establece que el Estado debe intervenir en la economía con el fin de expedir normas contables, de información financiera y de aseguramiento de la información que permitan la elaboración de reportes financieros confiables y comparables a nivel internacional. En este sentido, el Congreso de la República de Colombia (2009) señala que “el Estado intervendrá la economía para expedir normas contables, de información financiera y de aseguramiento de la información, que conformen un sistema único y homogéneo de alta calidad” (art. 1). Esta disposición permitió la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera en el país, fortaleciendo la calidad de la información contable y promoviendo mayor transparencia en la gestión empresarial.

Como desarrollo de esta ley, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo expidió el Decreto 2420 de 2015, mediante el cual se compiló el marco técnico normativo aplicable a los preparadores de información financiera en Colombia. Este decreto establece la clasificación de las empresas en diferentes grupos y define los estándares contables que deben aplicar según sus características económicas. De acuerdo con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2015), las cuentas por cobrar representan derechos contractuales que posee una entidad para recibir efectivo u otros activos financieros como resultado de sus operaciones comerciales, por lo cual deben reconocerse y medirse conforme a los criterios establecidos en las Normas Internacionales de Información Financiera.

La empresa Cantera Villanueva, de acuerdo con sus características operativas, se clasifica dentro del Grupo 2, razón por la cual aplica la Norma Internacional de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES). Esta norma establece que las cuentas por cobrar deben reconocerse inicialmente al valor de la transacción y posteriormente medirse al costo amortizado, evaluando periódicamente la posibilidad de deterioro cuando exista evidencia de incobrabilidad. En este sentido, el International Accounting Standards Board (IASB, 2015) señala que una entidad reconocerá un activo financiero cuando se convierta en parte de las condiciones contractuales del instrumento financiero

(secc. 11). Esta disposición permite que los estados financieros reflejen razonablemente el valor de los activos y evita la sobreestimación de la cartera.

Asimismo, la Ley 1314 de 2009 también establece la aplicación de normas de aseguramiento de la información, cuyo propósito es fortalecer la confiabilidad de los estados financieros mediante la implementación de sistemas adecuados de control interno. El control interno contable permite establecer procedimientos que garanticen el registro adecuado de las operaciones, la protección de los activos y la supervisión permanente de los procesos financieros. Según el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, 2013), el control interno se define como un proceso diseñado para proporcionar una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos relacionados con la confiabilidad de la información financiera y la eficiencia de las operaciones (p. 3).

Desde la perspectiva tributaria, las cuentas por cobrar se originan principalmente a partir de la facturación de bienes o servicios. En Colombia, el proceso de facturación electrónica se encuentra regulado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), entidad encargada de administrar el sistema tributario nacional. La facturación electrónica constituye el documento soporte de las operaciones comerciales y debe cumplir con los requisitos técnicos y legales establecidos por la normativa fiscal. De acuerdo con la DIAN (2020), la factura electrónica es un documento que soporta transacciones de venta de bienes y servicios y que se genera, valida, expide y recibe en formato electrónico, garantizando la autenticidad, integridad y trazabilidad de la información.

Adicionalmente, la facturación electrónica incorpora el Código Único de Factura Electrónica (CUFE), el cual permite identificar de forma única cada factura emitida y facilita el control fiscal por parte de la administración tributaria. Según la DIAN (2020), el CUFE es un código que permite identificar de

manera única una factura electrónica, garantizando su autenticidad y evitando la duplicidad de documentos.

Desde el punto de vista fiscal, también es importante considerar lo establecido en el Estatuto Tributario colombiano respecto al tratamiento de las deudas incobrables. El artículo 145 del Estatuto Tributario establece que los contribuyentes podrán deducir las deudas manifiestamente perdidas o sin valor, siempre que se demuestre la existencia real de la obligación y se hayan realizado las gestiones necesarias para su cobro (Congreso de la República de Colombia, 2023). En este contexto, diversos estudios señalan que una adecuada gestión de las cuentas por cobrar permite mejorar la liquidez empresarial y reducir el riesgo de pérdidas financieras derivadas de la incobrabilidad de la cartera (Universidad Estatal Península de Santa Elena, s. f.).

El marco fiscal aplicable al manejo de las cuentas por cobrar en Colombia se fundamenta principalmente en la Ley 1314 de 2009, el Decreto 2420 de 2015, la NIIF para las PYMES, el Estatuto Tributario y la normativa de facturación electrónica establecida por la DIAN. La correcta aplicación de estas disposiciones permite garantizar la confiabilidad de la información financiera, fortalecer el control interno contable y asegurar el cumplimiento de las obligaciones legales y tributarias por parte de las empresas.

Marco teórico

El análisis del manejo de las cuentas por cobrar dentro de una organización puede explicarse desde diferentes enfoques teóricos que permiten comprender su importancia en los procesos administrativos, contables y financieros de las empresas. En este sentido, diversas teorías aportan fundamentos conceptuales que permiten analizar la gestión de la cartera, el control contable y la utilidad de la información financiera en la toma de decisiones empresariales. Entre las principales teorías que sustentan este estudio se encuentran la teoría de la cadena de valor, la teoría general de sistemas, la

teoría de la contabilidad y el control propuesta por Shyam Sunder y la teoría de la utilidad de la información contable.

Teoría de la cadena de valor

La teoría de la cadena de valor fue desarrollada por Michael E. Porter y plantea que las organizaciones generan valor a través de un conjunto de actividades interrelacionadas que permiten transformar los recursos en productos o servicios destinados a satisfacer las necesidades de los clientes. Estas actividades se dividen en actividades primarias y actividades de apoyo. Las actividades primarias están relacionadas directamente con la producción y comercialización del producto, mientras que las actividades de apoyo incluyen procesos administrativos, financieros y contables que respaldan el funcionamiento general de la organización (Porter, 1985).

Dentro de estas actividades de apoyo se encuentran los procesos administrativos y contables que permiten gestionar adecuadamente los recursos financieros de la empresa. En este contexto, el manejo de las cuentas por cobrar constituye una actividad importante dentro de las funciones administrativas, ya que permite controlar las ventas a crédito realizadas por la empresa y garantizar la recuperación de los recursos económicos provenientes de dichas operaciones.

La adecuada gestión de la cartera de clientes contribuye al fortalecimiento de la liquidez empresarial, reduce los riesgos asociados a la incobrabilidad y permite mejorar la eficiencia financiera de la organización. De acuerdo con diversos estudios sobre la cadena de valor, las actividades administrativas y financieras cumplen un papel fundamental en el sostenimiento de la competitividad empresarial, ya que permiten optimizar el uso de los recursos y mejorar la toma de decisiones estratégicas (Monografías, 2017).

Por lo tanto, la gestión de las cuentas por cobrar puede considerarse una actividad de apoyo dentro de la cadena de valor, ya que contribuye al control de los recursos financieros y al adecuado funcionamiento de las operaciones comerciales de la empresa.

Teoría general de sistemas

La teoría general de sistemas fue propuesta por Ludwig von Bertalanffy y plantea que las organizaciones pueden ser comprendidas como sistemas compuestos por diferentes elementos que interactúan entre sí para alcanzar determinados objetivos. Desde esta perspectiva, cada área de la empresa forma parte de un sistema mayor en el cual los distintos componentes se relacionan y dependen entre sí (Bertalanffy, 1968).

En el ámbito empresarial, esta teoría permite analizar cómo los diferentes procesos organizacionales se encuentran interconectados y cómo la información fluye entre las distintas áreas de la empresa. En este sentido, el sistema contable constituye uno de los sistemas más importantes dentro de la organización, ya que se encarga de recopilar, procesar y comunicar información financiera relevante para la gestión administrativa y la toma de decisiones.

Dentro del sistema de información contable, el control de las cuentas por cobrar ocupa un papel fundamental, debido a que permite registrar las operaciones de ventas a crédito, realizar seguimiento al comportamiento de pago de los clientes y evaluar el riesgo asociado a la recuperación de la cartera. Un adecuado sistema de información contable permite generar información confiable y oportuna sobre el estado de las cuentas por cobrar, facilitando la gestión financiera de la empresa y fortaleciendo los mecanismos de control interno (Elementos de un sistema de información contable, s. f.).

Por lo tanto, desde la perspectiva de la teoría de sistemas, el control de las cuentas por cobrar forma parte de un conjunto de procesos interrelacionados que permiten garantizar el funcionamiento adecuado del sistema contable y financiero de la organización.

Teoría de la contabilidad y el control

La teoría de la contabilidad y el control fue desarrollada por Shyam Sunder y plantea que la contabilidad cumple una función que va más allá del simple registro de las operaciones económicas. Según

este enfoque, los sistemas contables actúan como mecanismos de control que permiten coordinar las acciones de los diferentes actores que participan en la organización (Sunder, 2005).

De acuerdo con esta teoría, la contabilidad establece reglas y procedimientos que permiten supervisar las actividades económicas y reducir los posibles conflictos de interés entre los distintos participantes de la empresa. En este contexto, los sistemas contables proporcionan información que facilita el control de las operaciones financieras y contribuye a garantizar la transparencia en la gestión de los recursos.

En relación con las cuentas por cobrar, la contabilidad permite registrar las ventas a crédito realizadas por la empresa, realizar seguimiento al comportamiento de pago de los clientes y evaluar los riesgos asociados a la cartera. Asimismo, el sistema contable facilita la implementación de controles internos que permiten prevenir errores, fraudes o pérdidas financieras derivadas del manejo inadecuado de la cartera de clientes.

De esta manera, la teoría de la contabilidad y el control resalta la importancia de los sistemas contables como herramientas fundamentales para la supervisión y administración de los recursos financieros dentro de las organizaciones.

Teoría de la utilidad de la información contable

La teoría de la utilidad de la información contable se fundamenta en la idea de que el principal objetivo de la contabilidad es proporcionar información útil, relevante y confiable para la toma de decisiones económicas. De acuerdo con este enfoque, la información financiera debe satisfacer las necesidades de los diferentes usuarios, tales como administradores, inversionistas, acreedores y entidades gubernamentales (Scott, 2015).

Desde esta perspectiva, la información relacionada con las cuentas por cobrar resulta fundamental para evaluar la situación financiera de una empresa, ya que permite conocer el nivel de liquidez, el volumen de ventas a crédito y el grado de riesgo asociado a la recuperación de la cartera. La

adecuada presentación de esta información en los estados financieros contribuye a mejorar la transparencia financiera y facilita el análisis de la situación económica de la organización.

Asimismo, la información contable relacionada con la cartera permite a los administradores implementar estrategias de gestión que mejoren la recuperación de los recursos y reduzcan el riesgo de incobrabilidad. De esta manera, la teoría de la utilidad de la información contable destaca la importancia de generar información financiera de calidad que permita apoyar la toma de decisiones dentro de las empresas.

Las teorías analizadas permiten comprender la importancia de las cuentas por cobrar desde diferentes enfoques. La teoría de la cadena de valor destaca su papel dentro de las actividades de apoyo de la empresa; la teoría de sistemas explica su integración dentro del sistema de información contable; la teoría de la contabilidad y el control resalta su función como mecanismo de supervisión de las operaciones financieras; y la teoría de la utilidad de la información contable enfatiza la relevancia de la información financiera para la toma de decisiones empresariales.

Resultados.

Los resultados de la presente investigación se presentan a continuación con base en el desarrollo de los objetivos específicos planteados en el trabajo. Para el análisis del proceso de cuentas por cobrar en la empresa Cantera Villanueva se utilizaron diferentes herramientas de diagnóstico y análisis como la matriz DOFA, la caracterización del proceso, la matriz de riesgos, la matriz de controles internos y la matriz de buenas prácticas contables. Estas herramientas permitieron identificar las principales debilidades del proceso, así como proponer acciones de mejora orientadas al fortalecimiento del control interno contable y a una mejor gestión de la cartera.

1. Estado actual del proceso de cuentas por cobrar

Con el propósito de identificar la situación actual del proceso de cuentas por cobrar en la empresa Cantera Villanueva, se realizó un diagnóstico basado en la observación del proceso administrativo y contable, así como en la revisión de los documentos utilizados en la gestión de la cartera. Este diagnóstico permitió analizar las condiciones en las que se desarrolla el proceso y determinar los principales factores que influyen en la gestión de las cuentas por cobrar.

Para ello, se elaboró una matriz DOFA que permitió identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas relacionadas con el proceso de cuentas por cobrar dentro de la empresa.

Tabla 1. *Matriz DOFA del proceso de cuentas por cobrar*

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Personal capacitado en contabilidad - Conocimiento básico de facturación electrónica - Uso de sistema contable para registro 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de seguimiento oportuno a clientes - No existe cronograma de cobros establecido - No hay conciliaciones frecuentes con área de facturación/despacho
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Crecimiento de clientes y proyectos de construcción - Implementación de nuevas herramientas digitales - Capacitación en control interno contable 	<ul style="list-style-type: none"> - Riesgo de cartera vencida por incumplimiento de clientes - Retrasos en el flujo de caja - Posibles errores o fraudes en registros contables

Elaboración propia a partir del diagnóstico realizado en la empresa Cantera Villanueva (2026).

Como se observa en la tabla anterior, una de las principales debilidades del proceso corresponde a la falta de seguimiento oportuno a los clientes, lo cual puede generar retrasos en el recaudo de la cartera. Asimismo, se evidenció que el proceso presenta algunas fortalezas relacionadas con el conocimiento del personal encargado del área contable y el uso de herramientas básicas para el registro de las operaciones financieras. Por otra parte, se identificaron oportunidades asociadas al uso de

herramientas tecnológicas que permitan mejorar el control y seguimiento de las cuentas por cobrar, así como amenazas relacionadas con el riesgo de incumplimiento por parte de algunos clientes.

Con el fin de comprender de manera más clara las actividades que conforman el proceso de cuentas por cobrar, se elaboró una caracterización del proceso, identificando las principales actividades, responsables y documentos utilizados.

Tabla 2. *Caracterización del proceso de cuentas por cobra*

ACTIVIDAD	DOCUMENTO	RESPONSABLE	FRECUENCIA	OBSERVACIONES
Facturación	Factura electrónica	Auxiliar contable	Diario	Registro en sistema contable
Conciliación de cartera	Reporte de clientes	Coordinador de cuentas por cobrar	Semanal	No siempre se realiza
Seguimiento a clientes morosos	Llamadas y correos	Coordinador de cuentas por cobrar	Semanal	Falta de seguimiento oportuno
Cobro a clientes	Recibo de caja	Auxiliar administrativo	Diario	Retrasos frecuentes
Registro contable	Asientos contables en sistema	Contador	Diario	Necesita revisión periódica

Elaboración propia (2026).

Los resultados obtenidos permitieron identificar riesgos relacionados con la falta de seguimiento a los clientes, la posibilidad de errores en el registro de la información contable y la ausencia de controles periódicos sobre los saldos de cartera. Estos riesgos pueden generar retrasos en el recaudo de los recursos y afectar la liquidez de la empresa.

El análisis de la matriz permitió establecer el nivel de impacto y probabilidad de cada riesgo, lo cual facilita la toma de decisiones orientadas a implementar acciones de control que permitan mitigar sus efectos dentro del proceso contable.

Con el fin de representar de manera gráfica el funcionamiento del proceso de cuentas por cobrar dentro de la empresa Cantera Villanueva, se elaboró un flujograma que permite visualizar la secuencia de actividades que se desarrollan desde la emisión de la factura hasta el recaudo del pago por parte del cliente.

Figura 1. Flujograma del proceso actual de cuentas por cobrar



Nota. Elaboración propia (2026).

La Figura 1 muestra el proceso actual de cuentas por cobrar identificado durante el diagnóstico realizado en la empresa. A través de este flujograma se pueden observar las diferentes actividades que intervienen en la gestión de la cartera, así como los responsables de cada etapa del proceso.

Con base en los riesgos identificados y en los controles internos propuestos, se diseñó un flujograma del proceso mejorado de cuentas por cobrar, el cual incorpora actividades de seguimiento y control que permiten fortalecer la gestión de la cartera.

Figura 2. *Flujograma del proceso mejorado de cuentas por cobrar*



Nota. Elaboración propia (2026).

Como se observa en la Figura 2, el proceso mejorado incorpora controles adicionales como el seguimiento periódico a los clientes, la verificación de los registro contable y la implementación de actividades de control que permiten reducir los riesgos asociados a la gestión de la cartera.

2. Identificar los riesgos asociados al proceso de cuentas por cobrar en la empresa.

En relación con el Segundo objetivo específico, se procedió a identificar los principales riesgos que pueden afectar la gestión de la cartera dentro de la empresa. Este análisis permitió determinar situaciones que podrían generar afectaciones en el flujo de efectivo y en la estabilidad financiera de la organización. Para este propósito, se elaboró una matriz de riesgos en la cual se evaluaron diferentes factores relacionados con el proceso de cuentas por cobrar, considerando su probabilidad de ocurrencia y el impacto que podrían generar en la empresa.

Tabla 3. *Matriz de riesgos del proceso de cuentas por cobrar*

RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO
Cartera incobrable	Alta	Alto	Alto
Error en facturación	Media	Medio	Medio
Falta de conciliaciones	Alta	Medio	Alto
Demoras en seguimiento a clientes	Alta	Medio	Alto
Registro contable incompleto	Media	Medio	Medio

Elaboración propia (2026).

Los resultados obtenidos evidencian que uno de los principales riesgos del proceso corresponde al incremento de la cartera vencida debido a la falta de seguimiento oportuno a los clientes. Asimismo, se identificó el riesgo de errores en el registro de las operaciones contables y la ausencia de conciliaciones periódicas entre las áreas involucradas en el proceso.

Estos riesgos pueden generar dificultades en la gestión de la cartera y afectar la liquidez de la empresa si no se implementan controles adecuados para su mitigación.

3. Proponer controles internos contables que fortalezcan el proceso de cuentas por cobrar.

En cumplimiento del tercer objetivo específico, se diseñó una propuesta de controles internos contables orientada a mejorar la gestión de la cartera y fortalecer la confiabilidad de la información

financiera dentro de la empresa. Para ello, se elaboró una matriz de controles internos que incluye diferentes acciones orientadas a prevenir errores, mejorar el seguimiento a los clientes y optimizar el proceso de registro y control de las cuentas por cobrar.

Tabla 4. Matriz de controles internos propuestos

RIESGO	CONTROL INTERNO	RESPONSABLE	FRECUENCIA	EVIDENCIA
Cartera incobrable	Seguimiento semanal a clientes	Coordinador de cuentas por cobrar	Semanal	Reporte de seguimiento
Error en facturación	Revisión de facturas antes de envío	Auxiliar contable	Diario	Registro de revisión
Falta de conciliaciones	Conciliaciones semanales con contabilidad	Jefe de contabilidad	Semanal	Informe de conciliación
Demoras en seguimiento a clientes	Cronograma de cobros y recordatorios	Coordinador de cuentas por cobrar	Semanal	Agenda de seguimiento
Registro contable incompleto	Revisión de asientos y cierre diario	Contador	Diario	Informe de revisión

Nota. Elaboración propia (2026).

Los controles internos propuestos buscan fortalecer el proceso de cuentas por cobrar mediante la implementación de procedimientos de seguimiento periódico a los clientes, la realización de conciliaciones contables y el establecimiento de responsabilidades claras dentro del proceso. Adicionalmente, se formularon buenas prácticas contables que permiten optimizar la gestión de la cartera y mejorar el control de las operaciones financieras.

Como parte de las acciones de mejora del proceso de cuentas por cobrar, se elaboró una matriz de buenas prácticas contable orientada a fortalecer la gestión de la cartera y mejora el manejo de la información financiera dentro de la empresa.

Tabla 5. Matriz de buenas prácticas contables

ACCIÓN RECOMENDADA	DESCRIPCIÓN	BENEFICIO	RESPONSABLE	FRECUENCIA
Registro oportuno de facturas	Ingresar facturas al sistema al momento de emisión	Evita retrasos en el flujo de caja	Auxiliar contable	Diario
Seguimiento a clientes morosos	Llamadas y correos semanales	Reduce cartera vencida	Coordinador de cuentas por cobrar	Semanal
Conciliación contable	Revisión de cuentas por cobrar con contabilidad	Mejora confiabilidad de la información	Jefe contable	Semanal
Implementación de cronograma de cobros	Establecer fechas de pago y recordatorios	Aumenta efectividad en recaudo	Coordinador de cuentas por cobrar	Semanal
Capacitación al personal	Entrenamiento en procedimientos y control interno	Fortalece gestión contable	Jefe administrativo	Trimestral

Nota. Elaboración propia (2026).

Las buenas prácticas contables propuestas incluyen la actualización permanente de los registros de cartera, el seguimiento periódico a los clientes con saldos pendientes, la verificación de los documentos

contables y la implementación de controles administrativos que permitan mejorar la organización del proceso. Estas acciones contribuyen al fortalecimiento del sistema de control interno y permiten mejorar la eficiencia en la gestión de las cuentas por cobrar, lo cual tiene un impacto positivo en la liquidez y estabilidad financiera de la empresa.

La propuesta de mejora busca optimizar el proceso de gestión de la cartera mediante la implementación de controles internos que permitan mejorar la eficiencia administrativa y fortalecer el control de las cuentas por cobrar.

Conclusiones.

El desarrollo de la presente investigación permitió analizar el proceso de cuentas por cobrar dentro de la empresa Cantera Villanueva, identificando debilidades en su gestión y proponiendo acciones orientadas al fortalecimiento del control interno contable y la adecuada administración de la cartera.

En relación con el primer objetivo específico, orientado a realizar el diagnóstico del proceso de cuentas por cobrar, se evidenció que el proceso se desarrolla mediante actividades relacionadas con la facturación, el registro contable y el seguimiento a los clientes. Sin embargo, se identificaron debilidades asociadas a la falta de procedimientos formales para el control de la cartera y la ausencia de un seguimiento periódico a los saldos pendientes. Estos resultados se relacionan con la teoría de la cadena de valor propuesta por Michael Porter, la cual establece que las actividades administrativas y de apoyo, como la gestión financiera y contable, son fundamentales para el adecuado funcionamiento de la organización. En este sentido, el proceso de cuentas por cobrar constituye una actividad de apoyo que contribuye a garantizar la sostenibilidad financiera de la empresa.

En relación con el segundo objetivo específico, orientado a identificar los riesgos asociados al proceso de cuentas por cobrar, se evidenció la existencia de riesgos relacionados con el retraso en el seguimiento a los clientes, la posibilidad de errores en el registro de la información contable y la ausencia de controles periódicos sobre los saldos de cartera. Estos resultados se relacionan con la teoría de

sistemas, la cual establece que las organizaciones funcionan como sistemas compuestos por diferentes procesos interrelacionados. En este contexto, el sistema de información contable desempeña un papel fundamental en la gestión de las cuentas por cobrar, ya que permite registrar, procesar y comunicar información financiera relevante para la toma de decisiones.

En relación con el tercer objetivo específico, orientado a proponer controles internos contables para mejorar el proceso de cuentas por cobrar, se diseñó una serie de controles orientados a fortalecer la organización del proceso, mejorar el seguimiento de la cartera y garantizar la confiabilidad de la información contable. Estos resultados se relacionan con la teoría de la contabilidad y el control desarrollada por Shyam Sunder, la cual plantea que los sistemas contables cumplen una función fundamental en la coordinación de las actividades organizacionales y en el establecimiento de mecanismos de control que permitan reducir los riesgos y mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos.

Asimismo, la propuesta de buenas prácticas contables para la gestión de las cuentas por cobrar se relaciona con la teoría de la utilidad de la información contable, la cual establece que la información financiera debe ser útil para la toma de decisiones económicas. En este sentido, la implementación de controles y procedimientos adecuados en la gestión de la cartera contribuye a mejorar la calidad de la información contable y facilita la toma de decisiones por parte de los responsables de la gestión financiera de la empresa.

En términos generales, los resultados de la investigación evidencian la importancia de fortalecer el proceso de cuentas por cobrar mediante la implementación de controles internos, la definición de procedimientos claros y el seguimiento permanente a los clientes con saldos pendientes. Estas acciones contribuyen a mejorar la eficiencia del proceso contable, fortalecer el control interno y garantizar una adecuada gestión de los recursos financieros de la empresa.

Finalmente, en relación con el objetivo general de la investigación, se concluye que el análisis del proceso de cuentas por cobrar en la empresa Cantera Villanueva permitió identificar debilidades en su gestión y proponer acciones de mejora orientadas al fortalecimiento del control interno contable y a una administración más eficiente de la cartera. La implementación de estas acciones contribuiría a mejorar la confiabilidad de la información financiera, optimizar el proceso de recaudo y fortalecer la sostenibilidad financiera de la empresa.

Recomendaciones

Con base en los resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación, se proponen las siguientes recomendaciones para la empresa Cantera Villanueva con el propósito de fortalecer el proceso de cuentas por cobrar y mejorar la gestión de la cartera.

En primer lugar, se recomienda establecer procedimientos formales para la gestión de las cuentas por cobrar, en los cuales se definan claramente las actividades, responsabilidades y controles relacionados con el seguimiento de los clientes y el recaudo de la cartera. Esto permitirá mejorar la organización del proceso y facilitar el control de las operaciones financieras.

En segundo lugar, se recomienda implementar un sistema de seguimiento periódico a los clientes con saldos pendientes, mediante el cual se puedan identificar oportunamente las cuentas vencidas y realizar acciones de cobro que permitan reducir el riesgo de incobrabilidad. Esta medida contribuirá a mejorar la liquidez de la empresa y a fortalecer la gestión administrativa de la cartera.

En tercer lugar, se recomienda realizar conciliaciones periódicas entre los registros contables y los documentos que soportan las operaciones comerciales, con el fin de garantizar la confiabilidad de la información financiera y evitar posibles inconsistencias en los saldos de cuentas por cobrar.

Asimismo, se recomienda fortalecer el sistema de control interno contable mediante la implementación de controles orientados a verificar el registro adecuado de las operaciones relacionadas con la facturación, el recaudo de pagos y el seguimiento de la cartera.

Finalmente, se recomienda promover la adopción de buenas prácticas contables dentro del área administrativa y financiera de la empresa, con el fin de mejorar la calidad de la información contable y facilitar la toma de decisiones relacionadas con la gestión de los recursos financieros.

Referencias

Autor desconocido. (s. f.). *Elementos de un sistema de información contable*.

<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/68259033/13930.pdf>

Barragán Zurincho, M., Bueno Barajas, M., & Meléndez Navarro, D. (2016). *Marco integrado informe COSO 2013 como herramienta de control interno en las organizaciones* [Trabajo de grado]. Universidad Cooperativa de Colombia.

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/a028c060-5b38-4ea9-9194-45cff7e6b132/content>

Bertalanffy, L. (1968). *General system theory: Foundations, development, applications*. George Braziller.

CAPIC Review. (2020). *Impacto de la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera en la calidad de la información financiera*.

<https://capicreview.com/index.php/capicreview/article/view/78/51>

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Internal control—Integrated framework: Executive summary*. COSO.

<https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

Congreso de la República de Colombia. (2009). *Ley 1314 de 2009: Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de la información aceptados en Colombia*. Diario Oficial No. 47.409.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36833>

Congreso de la República de Colombia. (2023). *Estatuto Tributario de Colombia*. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

<https://www.dian.gov.co/normatividad/Documents/Estatuto-Tributario.pdf>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (2020). *ABECÉ del sistema de factura electrónica en Colombia*. DIAN.

<https://www.dian.gov.co/impuestos/factura-electronica/Documents/Abece-sistema-de-factura-electronica.pdf>

Documento Scribd. (2018). *Cadena de valor de Porter*.

<https://es.scribd.com/document/382099986/Cadena-de-Valor-de-Porter>

Documento Scribd. (2019). *Teoría general de los sistemas*.

<https://es.scribd.com/document/496450515/teoria-general-de-los-sistemas>

Estupiñán Gaitán, R. (2021). *Control interno y fraudes: Análisis del informe COSO* (3.ª ed.). Eco Ediciones.

<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2021/11/9789585031968.pdf>

Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principios de administración financiera* (12.ª ed.). Pearson Educación.

International Accounting Standards Board. (2014). *Norma Internacional de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para las PYMES)*. IFRS Foundation.

<https://www.ifrs.org/content/dam/ifrs/publications/ifrs-for-smes/spanish/2025/ifrs-for-smes-es.pdf?bypass=on>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2015). *Decreto 2420 de 2015: Decreto único reglamentario de las normas de contabilidad, información financiera y de aseguramiento de la información*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76745>

Monografías. (2017). *Cadena de valor de Michael Porter*.

<https://www.monografias.com/trabajos107/cadena-valor-michael-porter/cadena-valor-michael-porter>

Porter, M. E. (1985). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance*. Free Press.

Scott, W. R. (2015). *Financial accounting theory* (7th ed.). Pearson.

Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*.

<http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a10.pdf>

Universidad Estatal Península de Santa Elena. (s. f.). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez empresarial*.

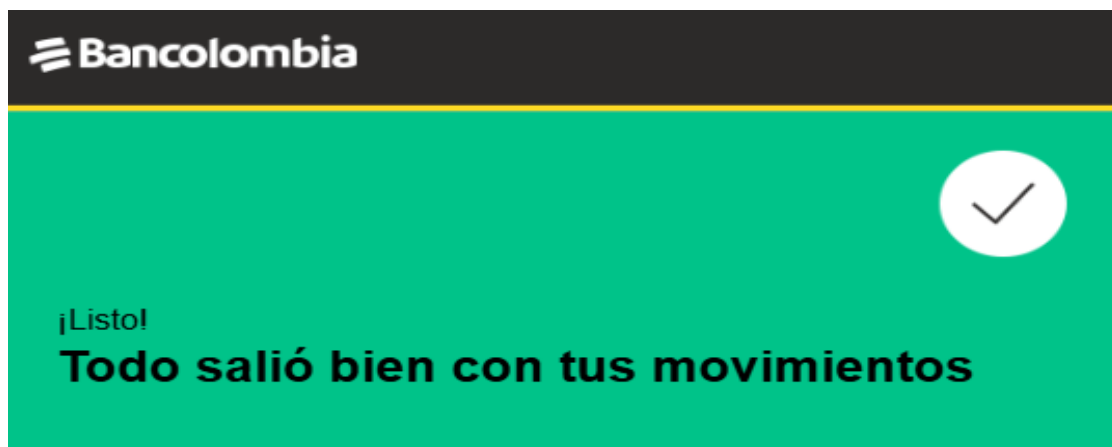
<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/6ffa6217-456d-4844-acfc-a961918b4de4/content>

Universidad del Pacífico. (2024). *Fortalecimiento del sistema de control interno en las organizaciones*.

<https://repositorio.up.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/7f768274-3b84-474c-b327-067d5f7c3515/content>

Anexo B. Comprobante de pago

Documento que evidencia el pago realizado por el cliente correspondiente a la factura emitida por la empresa.



Bancolombia: Recibiste un pago por \$20,441,876.00 de INVERSIONES LOS a tu cuenta AHORROS, el 15:07 a las 09/01/2026. ¿Tienes dudas? Encuéntranos aquí: 018000931987. Estamos cerca



Tus gastos tienen nombre. Asigna una categoría a todos tus movimientos. Ahora puedes hacerlo con **Día a Día**, en la app **Mi Bancolombia**. Gestiona tus gastos para organizarte mejor.



DESCUBRIR MÁS

Esto es un mensaje automático. Por favor, no contestes. Estamos para ti en nuestros **canales de atención**. Gracias por elegirnos.



Tu seguridad es nuestra prioridad:

- **Protege tus datos.** No des información confidencial por llamadas o enlaces de correos.
- **Ingresa siempre a la Sucursal Virtual Personas.** Escribe www.bancolombia.com directamente en la barra de tu navegador. Evita enlaces antiguos o usados.
- **Cuida tu usuario, clave, número de tarjeta de crédito, fecha de vencimiento y código de seguridad.** No los compartas.
- **Cuando compres, no pierdas de vista tu tarjeta.** Revisa que si sea la tuya. Márcala para reconocerla con facilidad.

Documentación interna de la empresa.

Anexo C. Comprobante de ingreso

Documento contable mediante el cual la empresa registra el ingreso del dinero recibido por parte del cliente, permitiendo cruzar el pago realizado con la factura correspondiente.

MONROY MONROY HUMBERTO ANTONIO

NIT: 9505646

DIRECCIÓN: VDA CARACOLI MK 1 VIA BARRANCA

TELEFONOS: 3138303617

FAX:

COMPROBANTE DE INGRESO

Nro. 00001243

FECHA: Enero 9 DE 2026

Página 1 de 1

CUENTA	CONCEPTOS	BENEFICIARIO	DEBITO	CREDITO
130505-NACIONALES	PAGO FVE2295	INVERSIONES LOS	0.00	21,024,920.00
135515-RETENCION EN LA	RETFUENTE 2.5%	INVERSIONES LOS	441,700.00	0.00
135518-RETENCION ICA	RETEICA 8*1000	INVERSIONES LOS	141,344.00	0.00
111005002-BANCOLOMBIA	PAGPO FVE2295	INVERSIONES LOS	20,441,876.00	0.00
TOTAL DOCUMENTO		CI-00001243	21,024,920.00	21,024,920.00
TOTAL EN LETRAS		Veintiun millones veinticuatro mil novecientos veinte pesos		
PREPARADO	REVISADO	APROBADO	CONTABILIZADO	
Yeiny			Yeiny	

Sistema contable de la empresa

Anexo D. Balance de Movimiento o auxiliar contable

Documento contable que evidencia el movimiento registrado en la cuenta por cobrar y permite verificar que la factura emitida fue cancelada por el cliente, reflejando el saldo en cero.

MONROY MONROY HUMBERTO ANTONIO
(Nit: 9,505,646-9)
Movimiento de terceros

Página Unica

FECHA	DOCUMENTO	CONCEPTO	Valor Débito	Valor Crédito	Neto
INVERSIONES LOS MARACOS SAS, 900.998.738-4,					
Cuenta: 130505. NACIONALES				Saldo Inicial	
				3.498.600.00	
23/12/2025	FVE-2295	Venta Crédito FVE 2295	21.024.920.00		21.024.920.00
09/01/2026	CI-00001243	PAGO FVE2295		21.024.920.00	

Sistema contable de la empresa.