



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL HOTEL
PUNTA DEL MAR, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA
ELENA, AÑO 2022**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTOR:

Emily Brigitte Vera Orrala

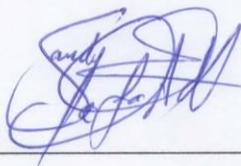
LA LIBERTAD – ECUADOR

JUNIO – 2024

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, "CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL HOTEL PUNTA DEL MAR, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022", elaborado por la Srta. Emily Brigitte Vera Orrala, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada En Contabilidad Y Auditoria, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



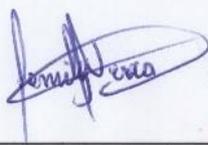
Lcda. Sandy De la A Muñoz, Mgtr.

Profesor tutora

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL HOTEL PUNTA DEL MAR, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Vera Orrala Emily Brigitte con cédula de identidad número 0928024595 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Emily Brigitte Vera Orrala

C.C. No.: 0928024595

Agradecimientos

Agradezco en primer lugar a Dios por darme las fuerzas y la voluntad de seguir adelante para alcanzar mis objetivos, por darme salud, y permitirme cumplir esta meta. A mis padres Emilio Vera e Irene Orrala por su amor incondicional, apoyo constante, y por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia. Gracias por motivarme a seguir y nunca rendirme. Sin su respaldo, este logro no habría sido posible.

A mis hermanos Anthony, Katherine y Carolina, por ser uno de mis principales motores. A mis Abuelitos maternos Francisca Dueñas y Genero Mera por su apoyo y sus palabras de aliento, siempre presentes. A mis tíos Jimmy Rodríguez y Miryan Orrala, que han sido como mis segundos padres, por su apoyo incondicional, aliento constante y por creer en mí en cada paso que doy.

A mis tías Paola y María por preocuparse siempre por mí, por su apoyo y mensajes de aliento. A mis primos(as), tíos (as) maternos y paternos, y mis abuelitos paternos por sus aportes a lo largo de mi vida estudiantil y personal.

Gracias a UPSE, donde me formé como profesional, por las muchas vivencias compartidas en sus aulas con compañeros que hicieron amena esta etapa universitaria. A mi tutora de TIC, Lcda. Sandy De la A, por su paciencia, entrega y compromiso por hacer de mi trabajo algo mejor. Su dedicación y consejos fueron fundamentales para la culminación de este trabajo.

Al director de carrera, Ing. Wilson Toro, y profesor de la UIC, Ing. Emanuel Bohórquez, por su apoyo y palabras de aliento para seguir adelante.

Finalmente, agradezco a cada una de las personas que me rodean, quienes directa o indirectamente contribuyeron con mi enseñanza, esfuerzo y dedicación.

A todos, muchas gracias.

Dedicatoria

En primer lugar, dedico este mi trabajo de titulación a Dios, quien guía cada uno de mis pasos y conoce lo difícil que ha sido este proceso. Él sabe las veces que lloré de frustración cuando las cosas no salían como esperaba, o cuando sentía que no podía continuar, pero también conoce la inmensa felicidad que siento al culminar esta meta tan anhelada.

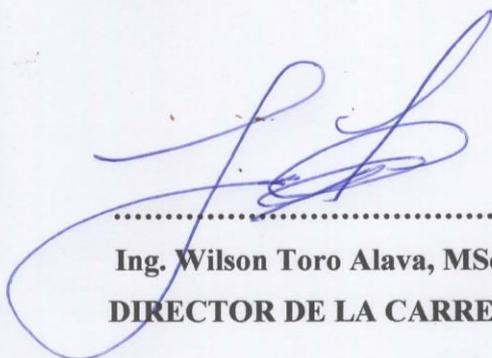
A mis padres, Emilio Vera e Irene Orrala, por su apoyo y sacrificio que han sido la base para cumplir este propósito. Dedico este trabajo a ellos por estar en cada uno de mis pasos y por formarme como una persona de bien. A mis hermanos porque son parte importante en mi vida.

A mis tíos, Jimmy Rodríguez y Miryan Orrala, por su constante motivación y apoyo en todas las formas posibles. A mi bebé Joseph (primito), por darme la dicha de ser su madrina. Le dedico este trabajo de titulación con todo mi cariño.

A mi abuelita, Francisca Dueñas, quien siempre tenía un abrazo de fortaleza y palabras de motivación para mí.

A mis tíos (as), primos (as) y demás familiares, que siempre han estado ahí para levantarme en cada resbalón.

Dedico este trabajo de titulación, fruto de mi esfuerzo y dedicación, a todos ustedes, quienes de manera consciente e inconsciente siempre han estado apoyándome. Me alegra poder compartir esta felicidad que regocija mi alma. Hoy más que nunca estoy segura de que las noches de desvelo no fueron en vano, porque al final, todo esfuerzo tiene su recompensa.

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

.....

Ing. Wilson Toro Alava, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA



.....

Lcdo. José Erazo Castillo, MSc.
PROFESOR ESPECIALISTA



.....

Lcda. Sandy De la A Muñoz, Mgtr.
PROFESOR TUTORA



.....

Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, MSc.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC



.....

Lcdo. Andrés Soriano Soriano.
ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Índice de contenido

Introducción	15
Planteamiento del Problema	16
Formulación del Problema.	18
Sistematización.....	18
Objetivo General	18
<i>Objetivos Específicos</i>	18
Justificación.....	19
Mapeo	19
Capítulo I. Marco Referencial.....	20
Revisión Literaria	20
Desarrollo de Teorías y Conceptos.....	26
<i>Cuentas por Cobrar</i>	26
Control Interno.....	26
Objetivos.	27
Importancia.	27
Características.	27
Métodos de Evaluación de Control Interno.	28
Componentes del Control Interno COSO I.	28
Ambiente de Control.....	28
Evaluación de Riesgo.....	29
Actividades de Control.....	29
Información y Comunicación.....	29
Supervisión.....	30
Cuentas por Cobrar.	30
Cartera Vencida.....	30
Tasa de Morosidad.....	31

Antigüedad de Saldos.....	31
Deterioro por Cuentas Incobrables.....	31
Políticas Contables de Cuentas por Cobrar, Créditos y Pagos.....	32
Indicadores de Cuentas por Cobrar.....	32
Rotación de Cuentas por Cobrar.....	32
Periodo de Cobranzas.....	33
Capital Neto de Trabajo Operativo.....	33
Fundamentación Legal	34
<i>NIF para Pymes – Sección 11</i>	34
<i>Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno</i>	36
<i>Reglamento para la Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno</i>	37
<i>Norma Internacional de Auditoría 315</i>	38
Capítulo II. Metodología.....	40
Enfoque de la investigación.....	40
Alcance de la investigación.....	40
Tipo de investigación	40
Método de la Investigación	40
<i>Método Deductivo</i>	40
<i>Método Inductivo</i>	41
<i>Método Bibliográfico</i>	41
<i>Método Analítico</i>	41
Población y Censo	41
Recolección y Procesamiento de Datos	42
Técnicas de Investigación.....	42
<i>Encuesta</i>	42
<i>COSO I</i>	43
Instrumento de investigación.....	43

<i>Cuestionario de encuesta</i>	43
<i>Cuestionario COSO I</i>	43
Procesamiento de Datos	44
Capítulo III Resultados y Discusión.	45
Análisis de datos	45
<i>Análisis de Encuesta</i>	45
<i>Análisis del Cuestionario de Control Interno COSO I</i>	56
<i>Caso Práctico: Cálculo de Deterioro de las Cuentas por Cobrar en el Hotel Punta del Mar</i>	64
Discusión	75
Conclusiones.....	77
Recomendaciones	79
Referencias.....	80

Índice de tablas

Tabla 1 Población de estudio del Hotel Punta del Mar	42
Tabla 2 Políticas y procedimientos	45
Tabla 3 Comunicación	46
Tabla 4 Software	46
Tabla 5 Baja de cuentas incobrables	47
Tabla 6 Valores éticos	48
Tabla 7 Personal capacitado	49
Tabla 8 Recuperación de cartera	49
Tabla 9 Gestión de recuperación de cuentas por cobrar.....	50
Tabla 10 Créditos y cobranzas	51
Tabla 11 Verificación de requisitos	51
Tabla 12 Antigüedad de saldos	52
Tabla 13 Indicadores financieros	53
Tabla 14 Capital Neto de Trabajo	54
Tabla 15 Depuración de saldos	54
Tabla 16 Rango de días de crédito	55
Tabla 17 Niveles de riesgo y confianza	56
Tabla 18 Ambiente de control.....	56
Tabla 19 Evaluación de riesgos.....	57
Tabla 20 Actividades de control.....	58
Tabla 21 Información y comunicación.....	59
Tabla 22 Supervisión.....	60
Tabla 23 Evaluación de Control Interno COSO I	62
Tabla 24 Reporte de cuentas por cobrar.....	64
Tabla 25 Método de antigüedad de saldos	65
Tabla 26 Registro del deterioro de las cuentas incobrables	66
Tabla 27 Registro de baja de clientes.....	66
Tabla 28 Indicadores Financieros	67
Tabla 29 Rotación de cuentas por cobrar sin ajuste	67
Tabla 30 Rotación de cuentas por cobrar con ajuste	68
Tabla 31 Período medio de cobranzas.....	68
Tabla 32 Capital de Trabajo Neto Operativo – Sin ajuste financiero	69

Tabla 33 Capital de Trabajo Neto Operativo – Con ajuste financiero	69
Tabla 34 Porcentajes de deterioro	72
Tabla 35 Asiento de reconocimiento inicial.....	73
Tabla 36 Asiento de deterioro acumulado.....	73
Tabla 37 Asiento de baja de clientes.....	73

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de confianza y nivel de riesgo - Ambiente de control	56
Figura 2 Nivel de confianza y nivel de riesgo - Evaluación de Riesgos.....	57
Figura 3 Nivel de confianza y nivel de riesgo - Actividades de Control	58
Figura 4 Nivel de confianza y nivel de riesgo - Información y Comunicación	59
Figura 5 Nivel de confianza y nivel de riesgo - Supervisión	60
Figura 6 Resultados de los Componentes de Control Interno COSO I.....	63

Índice de Apéndice

Apéndice A Ficha de Tutorías.....	87
Apéndice B. Matriz de Consistencia	88
Apéndice C. Modelo de Encuesta	90
Apéndice D Cuestionario COSO I	95
Apéndice E. Estado de Situación Financiera	100
Apéndice 6 Carta Aval	102
Apéndice 7 Evidencia de aplicación de instrumentos	103



**CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL
HOTEL PUNTA DEL MAR, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2022**

AUTOR:

Vera Orrala Emily Brigitte

TUTOR:

Lcda. Sandy De la A Muñoz, Mgtr

Resumen

El control interno de las cuentas por cobrar es relevante para garantizar la exactitud, transparencia y puntualidad de los ingresos, minimizar los riesgos y mejorar la gestión del flujo de efectivo. Un sistema sólido para el control interno faculta a las empresas sostener su integridad financiera y facilita la toma de decisiones. Estudio realizado en el Hotel Punta del Mar tuvo como objetivo analizar el control interno de las cuentas por cobrar mediante el sistema de control COSO I, para mejorar la eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión de las cuentas por cobrar en el Hotel Punta del Mar, año 2022. La metodología aplicada en el estudio incluyó un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo, diseño no experimental y transversal, y métodos de investigación deductivo, inductivo, bibliográfico y analítico. Dado que la población era finita, se aplicó un censo. Se concluyó que mediante el sistema de control COSO I en el Hotel Punta del Mar en el año 2022, se revela la necesidad de mejorar el control interno de las cuentas por cobrar. Se evidenció deficiencias en ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión, tales como inconsistencias en la revisión de políticas y procedimientos, deficiencias para la gestión de cuentas incobrables y la falta de evaluación adecuada de la solvencia de los clientes. Por los motivos mencionados se recomienda priorizar la implementación de las directrices de COSO I en la empresa, para fortalecer los procesos contables y optimizar la gestión de la cartera de clientes.

Palabras Claves: Control interno, cuentas por cobrar, antigüedad de saldos, deterioro



**CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL HOTEL
PUNTA DEL MAR, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA
ELENA, AÑO 2022**

Author:

Vera Orrala Emily Brigitte

Tutor:

Lcda. Sandy De la A Muñoz, Mgtr.

Abstract

The internal control of accounts receivable is relevant to ensure the accuracy, transparency, and timeliness of revenues, minimize risks, and improve cash flow management. A strong internal control system empowers companies to sustain their financial integrity and facilitates decision-making. A study conducted at Hotel Punta del Mar aimed to analyze the internal control of accounts receivable using the COSO I control system to enhance efficiency, effectiveness, and transparency in accounts receivable management at Hotel Punta del Mar in 2022. The methodology applied in the study included a quantitative approach, with a descriptive scope, non-experimental and cross-sectional design, and deductive, inductive, bibliographic, and analytical research methods. Since the population was finite, a census was conducted. It was concluded that through the COSO I control system at Hotel Punta del Mar in 2022, there is a need to improve the internal control of accounts receivable. Deficiencies were identified in the control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and supervision, such as inconsistencies in the review of policies and procedures, deficiencies in managing uncollectible accounts, and inadequate evaluation of customer solvency. For the reasons mentioned, it is recommended to prioritize the implementation of COSO I guidelines in the company to strengthen accounting processes and optimize customer portfolio management.

Keywords: Internal control, accounts receivable, aging of balances, impairment

Introducción

El control interno de las cuentas por cobrar es un proceso integral que permite a las empresas garantizar la gestión eficaz y segura de los créditos. Este proceso de control se direcciona bajo la particularidad de asegurar el correcto registro en la contabilidad, además de poder detectar a tiempo errores o fraudes y a su vez optimizar la gestión del flujo del efectivo. También el control interno aporta al fortalecimiento de las relaciones con los clientes y al éxito financiero de la empresa.

De igual manera se resalta que uno de los sistemas más esenciales para identificar, evaluar y administrar los riesgos, además de medir el control interno es el Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission (COSO), que examina las operaciones que lleva a cabo la empresa para minimizar riesgos en las cuentas pendientes de cobro.

De acuerdo con Borja et al. (2019) expresa que, es fundamental el control de las cuentas por cobrar porque proporciona una idea general sobre la situación de la cartera de clientes, para obtener información real en cuanto a las cobranzas de las mismas y que el flujo del efectivo sea positivo para que contribuya al cumplimiento de los compromisos financieros de la empresa.

Asimismo, el control de las cuentas por cobrar está asociado directamente con la liquidez de las empresas, estas se originan por la venta o prestación de un servicio donde se contrae una deuda con el proveedor. La importancia del control de las cuentas por cobrar abarca aspectos, como: la optimización del flujo de efectivo, detectar y minimizar los riesgos, y evaluar el rendimiento financiero de la empresa potencializando la eficiencia operativa (Latorre et al., 2021).

Desde el punto de vista de Astorga y Estrada (2019) consideran relevante que toda empresa, indistintamente de su actividad económica o su tamaño ejecute un conjunto de prácticas y procedimientos para la gestión de las cuentas por cobrar y, de esta manera, se evite que los registros contengan errores, se hayan manipulado, los saldos sean irreales y la falta de políticas de cobro bien definidas pueda causar problemas financieros.

Las cuentas por cobrar representan el derecho de la empresa a obtener pagos de sus clientes por bienes o servicios que ya han sido otorgados; la gestión para el otorgamiento de crédito debe estar bien definida y ejecutarse de acuerdo con las políticas del control interno, de esta manera se minimizan los riesgos por cuentas

incobrables y se mantiene la estabilidad financiera (Carriel M. , 2019).

Por ello, el presente trabajo de estudio titulado “Control interno de las cuentas por cobrar en el Hotel Punta del Mar, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2022”, tiene como finalidad analizar el control interno de las cuentas por cobrar. El sistema de control interno es fundamental para fortalecer la efectividad y eficiencia en el tratamiento de las cuentas por cobrar, garantizando la fiabilidad y transparencia de los procedimientos contables.

Planteamiento del Problema

A nivel internacional, Borja et al. (2019) explica que el control y supervisión en el área de cobranzas deben utilizar instrumentos como el historial de clientes y la verificación de los datos proporcionados. Además, es fundamental que los trabajadores cuenten con los conocimientos técnicos sobre el manejo de esta área. El control de las cuentas por cobrar desempeña un papel importante dentro de las empresas, dado que ayuda a mantener un mejor flujo de efectivo para cumplir con sus objetivos y compromisos financieros. Asimismo, se expone las competencias en el manejo del control interno, identificando problemas en el incumplimiento de los manuales, la falta de segregación de funciones y métodos de control de activos con baja seguridad.

De igual manera, en Perú se considera que el control de las cuentas por cobrar es crucial para las operaciones financieras de la empresa, evitando pérdidas y siendo un factor esencial en la toma de decisiones para cumplir con sus compromisos a corto plazo. En entidades de países europeos, a menudo se carece de estrategias adecuadas para el control de cuentas por cobrar en el área de crédito, lo que resulta en una reducción de la liquidez debido a la falta de políticas y lineamientos de créditos efectivos (Villavicencio, 2021).

En el ámbito nacional, Córdova y Tinto (2022) señalan que la gestión de las cuentas por cobrar se refiere a los derechos que posee la empresa por las operaciones que realiza, tales como la venta de bienes o la prestación de servicios. Además, implica controlar la información real sobre la cartera e identificar aquellos clientes que presentan retrasos en los pagos para minimizar riesgos. Por su parte, la morosidad por el pago tardío afecta negativamente al presupuesto y liquidez de la empresa o entidad.

La gestión de las cuentas por cobrar es el proceso que verifica las políticas de control relacionadas con el crédito que se ofrece a los clientes en la venta de bienes o prestación de servicios. Por ello, existen políticas específicas para su manejo, como políticas de crédito, políticas de cobro y políticas de administración. La mayoría de las empresas ecuatorianas en el sector comercial presentan inconsistencias en el proceso de otorgamiento de créditos y en la clarificación de las pautas respecto al cobro de las cuentas (Vera, 2020).

A escala provincial, Tomalá J. (2022) menciona que las empresas que brindan créditos, independientemente de su tamaño y su actividad económica, presentan problemas al recuperar la cartera vencida, lo que afecta negativamente la liquidez necesaria para saldar gastos administrativos y cumplir con los objetivos planteados. Para mejorar el control de las cuentas por cobrar, se deben tomar acciones correctivas en las políticas y procedimientos, a fin de disminuir riesgos en la recuperación de cartera.

Además, en la provincia de Santa Elena, se observa que el control de las cuentas por cobrar es aplicado por empresas comerciales y de servicios. Sin embargo, en la actualidad, este control se lleva a cabo en diversos establecimientos de manera empírica o técnica, como ocurre en el sector hotelero. También, los grandes hoteles se caracterizan por ofrecer servicios adicionales como el alquiler de salas de eventos, restaurantes, discotecas, entre otros, que requieren conceder créditos a grandes clientes por la prestación de sus servicios (Vásquez J. , 2019).

El Hotel Punta del Mar que está ubicado en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, su actividad económica principal son los servicios de alojamiento prestados por hoteles, hoteles de suites, apart hoteles, complejos turísticos y hostería. Teniendo en cuenta que, brinda otros servicios como alquiler de salas de eventos, restaurante, discoteca, entre otros. Por su infraestructura y variedad de servicios, el hotel forma como un alusivo turístico dentro del cantón La Libertad.

La problemática que presenta el Hotel Punta del Mar son los deficientes procedimientos del control de las cuentas por cobrar; no contar con procedimientos de control interno para el cobro a los clientes causa una baja rotación de la cartera; también, la empresa no cuenta con un proceso adecuado para el cálculo del deterioro

de las cuentas por cobrar de acuerdo a la normativa vigente; de la misma manera, el hotel no realiza adecuado tratamiento contable para la baja de clientes por cuentas incobrables de acuerdo a la reglamentación establecida por el ministerio de economía y finanzas, además de la desactualización de las políticas para el otorgamiento de crédito y recuperación de las cuentas han ocasionado que la partida de cuentas por cobrar no refleje su saldo real, afectando a la solvencia y liquidez de la empresa.

Formulación del Problema.

¿De qué forma se aplican los procedimientos y políticas contables en el control interno de las cuentas por cobrar en el Hotel Punta del Mar, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2022?

Sistematización

- ¿En qué condiciones se encuentra el control interno de las cuentas por cobrar en el Hotel Punta del Mar en el año 2022?
- ¿Cuál es el método adecuado para analizar los saldos de la cartera en el Hotel Punta del Mar en el año 2022?
- ¿Qué procedimientos de control interno se deben adoptar para fortalecer el tratamiento contable y la gestión de las cuentas por cobrar en el Hotel Punta del Mar en el año 2022?

Objetivo General

Analizar el control interno de las cuentas por cobrar mediante el sistema de control COSO I, para mejorar la eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión de las cuentas por cobrar en el Hotel Punta del Mar, año 2022.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar el control interno actual de cuentas por cobrar mediante el sistema COSO I para identificar fortalezas y debilidades en los procesos contables en el Hotel Punta del Mar en el año 2022.
- Organizar la cartera de clientes mediante la metodología de antigüedad de saldos para la determinación del deterioro de cuentas incobrables en el Hotel Punta del Mar en el año 2022.
- Actualizar las políticas y procedimientos contables mediante la emisión de un informe de control interno para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en el Hotel Punta del mar en el año 2022.

Justificación

En el presente estudio la justificación teórica comprende la información obtenida de revistas de artículos científicos, libros de distintos autores nacionales y extranjeros, leyes y normativas vigentes, que sustenten y aporten a la variable de estudio, control interno de las cuentas por cobrar.

En este sentido, el establecimiento de las políticas de control y correcto manejo de la gestión de las cuentas por cobrar se contextualiza en la adecuada aplicación de un sistema de control interno en el Hotel Punta del Mar que agilice las operaciones de la cartera de clientes, permitiendo llevar un registro claro de las cuentas y su historial.

De acuerdo con la justificación de práctica de esta investigación, se ejecutó una entrevista dirigida al Gerente General y al contador del Hotel Punta del Mar donde se reflejó una inadecuada administración de las cuentas por cobrar por la ausencia de políticas de créditos y cobranzas. Además, se realizó un análisis de antigüedad de saldos que determinó el comportamiento de las cuentas por cobrar y cálculo de los indicadores financieros. Asimismo, la aplicación del COSO I permitió conocer un marco claro y organizado para diseñar, efectuar y evaluar el control interno de la empresa; de esta manera se establecieron resultados con información relevante para la gerencia de la empresa con la finalidad de brindar recomendaciones y que puedan tomar decisiones oportunas con relación a la mejora del manejo de las cuentas por cobrar. Además, el trabajo realizado en este estudio puede servir como referencia para otras empresas que enfrenten problemáticas similares, proporcionando una guía para mejorar sus propios sistemas de control interno.

Mapeo

En el presente trabajo de integración curricular se describe la estructura, como primer punto la introducción, formulación y sistematización del problema, siguiendo con los objetivos, justificación y mapeo.

Por consiguiente, en el capítulo 1 – marco referencial, contiene la revisión de literatura, desarrollo de teorías y conceptos, y fundamentos legales. Luego está el capítulo II – metodología, compuesto por diseño de la investigación, métodos de la investigación, población, recolección y procesamiento de datos. A continuación, capítulo III – resultados y discusión, muestra el análisis de datos, discusión, conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se detallan las referencias y apéndice.

Capítulo I. Marco Referencial

Revisión Literaria

Cabe considerar que Toalombo y Cárdenas (2023) en su estudio denominado “Gestión de recaudación de cartera vencida y su incidencia en los resultados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda. Agencia Tena”, presenta un aumento significativo de la cartera vencida de la institución porque no se pueden recuperar los pagos en los plazos previstos, afectando a los estados financieros de la institución. En este sentido, los investigadores plantean como objetivo principal investigar el perfil de cliente existente en la CAC Ambato Ltda. Agencia Tena para tomar decisiones acertadas en la gestión de recaudaciones de la cartera vencida que permitan una mejora en sus resultados financieros futuros.

La metodología utilizada en la investigación se basó en exploratorio, descriptivo y analítico. Para el tratamiento y análisis se aplicó la regresión lineal con mínimos cuadrados ordinarios, análisis de varianza y coeficiente de determinación R^2 para interpretar la relación entre las variables. Al estudio estar direccionado a una sucursal no se trabajó con muestra sino se utilizó toda la información concerniente a los archivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito que reflejan los atrasos en los pagos de sus obligaciones. Dentro de este estudio de investigación se estableció el modelo econométrico LOGIT que consideró el total de la población correspondiente a 60 socios en condición de morosidad, además de recopilar información de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria publicada en su página web.

Finalmente, los resultados que se obtuvieron mediante el modelo econométrico LOGIT es que existe una alta probabilidad de no recuperar la cartera entregada en crédito impactando directamente en los resultados financieros de la cooperativa. Las recomendaciones para que la institución pueda superar los desafíos particulares asociados a la cartera vencida, como el seguimiento efectivo, los problemas económicos de los deudores y la falta de incentivos, permitirá mejorar la liquidez, la rentabilidad y la confianza de los socios y depositantes. Mediante estrategias adecuadas y un enfoque proactivo, la cooperativa podrá alcanzar mejores resultados financieros y fortalecer su posición en el mercado.

Por consiguiente, Rivera (2020) en la investigación titulada “Análisis del sistema control interno cuentas por cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S”, menciona que no posee un correcto manejo del control interno de las cuentas por cobrar con un significativo monto de cartera vencida que afecta a la rentabilidad de la empresa, por ello que la investigadora plantea como objetivo formular una propuesta que minimice los riesgos y deficiencias en el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID SAS, mediante la aplicación del modelo COSO, para la gestión eficiente en el área financiera.

Esta investigación se centró en ser analítica y descriptiva dentro de una empresa que presenta ineficiencias en el sistema de control interno, técnicas y el tratamiento de las cuentas por cobrar. El enfoque cuantitativo se llevó a cabo debido a que se analizaron los estados financieros y la condición del estado de la cartera de clientes, además de utilizar la técnica de entrevista que permite la interacción y comunicación con el propósito de intercambiar información y datos necesarios para la investigación mediante el dialogo, expresiones de puntos de vistas, experiencias y razonabilidad. Para la población del estudio realizado se consideró a los trabajadores del departamento contable que cuenta con dos personas, adicionalmente al gerente, subgerente, el departamento de tesorería (1 persona) siendo un total de 5 involucrados para la muestra.

Los resultados muestran que la empresa tiene debilidades en sus procedimientos establecidos, generando descontrol al incumplirse las normas o políticas establecidas y se incrementa la deuda de la cartera de clientes morosos. Además, los empleados no están al tanto de los indicadores de rendimiento específicos para el departamento encargado del control de las cuentas por cobrar. Asimismo, la dirección no supervisa la actualización continua de los procedimientos y políticas organizacionales, las cuales deberían ser revisadas y adoptadas periódicamente para cumplir con las necesidades internas de la empresa.

García et al. (2019) en su estudio denominado “Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador”, los investigadores mencionan que la empresa Multillanta Ramírez mantiene una cartera vencida debido a la falta de políticas claras para otorgar créditos y recuperación de cartera de clientes, además, de carecer del personal adecuado para el control interno de las cuentas por cobrar. Consideran para este estudio como objetivo principal evaluar el sistema de control interno y regenerar los procesos de concesión u otorgamiento de créditos y recuperación de cartera de la empresa Multillanta Ramírez en el período 2017.

La metodología utilizada en esta investigación tuvo un enfoque mixto, empleando un diseño documental y de campo con técnica de observación, además de tipo descriptiva y explicativa. Como población considera para el estudio un total de 100 personas y de muestra para el levantamiento de información al gerente, administrador y secretaria mediante una entrevista y clientes con saldos pendientes una encuesta con el fin de recopilar información del otorgamiento de crédito y recuperación de cartera.

Finalmente, en los resultados obtenidos se determinó que la organización no establece de forma documentada sus valores institucionales, estructura organizacional o un manual con segregación de funciones, por ende, en ocasiones desempeñan diversas tareas. Por otro lado, la empresa en el proceso de contratación no evalúa las habilidades del personal para conocer si está apto para el cargo.

Asimismo, los requisitos solicitados para otorgar créditos a clientes son pocos, en tal sentido la posibilidad de recuperar la cartera es baja. Además, no todas las ventas a créditos son reportadas al gerente, porque la secretaria es la encargada de otorgar créditos, basándose en el historial de este cuando se trata de un cliente antiguo. La empresa no ha formalizado las políticas y procedimientos para la concesión y recuperación de cartera, por lo que las decisiones sobre el plazo y montos del crédito estén basadas en la relación con el cliente en lugar de los criterios establecidos.

Ávila y Reyes (2021) en su investigación denominada “Gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas S.A.C - 2020”, manifiesta como problemática el análisis de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa

para determinar si existen falencias en el proceso de cobranza de las cuentas, por ello los investigadores plantean como objetivo principal describir la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas SAC en el periodo 2020.

Por lo tanto, en este estudio la metodología se determina como tipo transversal descriptivo, con enfoque cuantitativo y un diseño no experimental; en cuanto a la recolección de datos fijaron una población de 3 áreas de la empresa, la misma que también conforma la muestra. Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de observación directa, revisión de base de datos y análisis de los mismos, mediante el instrumento del listado de observaciones.

Como resultado se detectó que la empresa si cuenta con condiciones de crédito generales, como la cantidad de días, etc., Además, se evidenció que no se aplica descuentos en base al historial de cumplimiento, no hay incentivos y no cuenta con el personal capacitado para evaluar las condiciones de crédito, sin embargo, el personal encargado busca recursos como guías de manual por medio de navegadores.

Para finalizar, en el indicador de políticas de crédito, se observa la inexistencia de manual de políticas donde se determina los lineamientos sobre la evaluación del historial. Las condiciones de crédito que la empresa posee solo se relacionan con la forma de pago y el plazo, sin embargo, no realiza evaluaciones constantes para conocer la condición de la cartera de clientes. Para la cobranza se basa en elaboración de reportes manuales que a menudo no garantiza la información fidedigna de la cartera de clientes, pero si cuenta con un personal en el área.

En cuanto a Larreategui (2020) en su estudio llamado “Gestión de cuentas por cobrar de la cooperativa Agraria Frontera San Ignacio Ltda. 2019”, el investigador identificó como problemática los deficientes controles y la falta administración de los responsables de la gestión de las cuentas por cobrar, dado que, refleja el flujo del efectivo generado por la actividad de sus operaciones y constituye la principal fuente de ingresos. En este contexto, investigador expone determinar la Gestión de Cuentas por Cobrar de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio Ltda. 2019.

El método se determina como el tipo básica, de enfoque cuantitativo, con un diseño de investigación no experimental; en cuanto a la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta y análisis documental, el instrumento de cuestionario y guía de

análisis documental. La población en este estudio está constituida por 396 socios de la cooperativa y la muestra conformada por 71 socios. En efecto, los resultados permitieron establecer que la rotación de las cuentas por cobrar es baja, debido a que en el periodo anterior al estudio ha disminuido. Así pues, se detecta que por falta de cobranzas de las cuentas no está generando efectivo y esto afecta al cumplimiento de las deudas de la empresa. Es así como las ventas que quedan pendientes de cobro demoran en convertirse en efectivo, tomando en cuenta la falta de eficiencia en la cobranza de los créditos.

Dicho en otras palabras, esto no permite que la empresa tenga efectivo disponible y pueda cumplir con sus pasivos a corto plazo. La rotación de las cuentas por cobrar dentro de la cooperativa es baja, debido a que se ha encontrado que la empresa no ha podido disminuir la cantidad de las ventas a crédito, además de no gestionar las cuentas por cobrar correctamente, por tanto, se deduce que la cooperativa no lleva a cabo acciones correctivas para planificar, controlar y organizar el cobro de las cuentas.

El estudio realizado por Cedeño y Zambrano (2022) titulado “La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Magisterio Manabita Ltda. 2021-2022”, resalta la necesidad de gestionar la pronta recuperación de la cartera vencida debido a los riesgos potenciales de liquidez y rentabilidad que se derivan incumplimiento de los pagos por parte de los asociados. El objetivo que se plantea en este estudio es analizar la recuperación de la cartera de clientes en la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Magisterio Manabita Ltda., en el periodo comprendido entre el año 2021-2022.

Se aplicó la metodología de enfoque cuantitativa, mediante el método documental, descriptivo, analítico-sintético; empleando los instrumentos de recolección de datos la revisión documental, la observación y la entrevista.

Los resultados demuestran que el sujeto de análisis enfrenta dificultades para hacer frente a sus obligaciones sin incurrir a la liquidación de sus activos fijos. No obstante, se observa una tendencia de mejora para el año 2022 al comparar con el año 2021, que es el foco del estudio. Esto indica que la recuperación de la cartera vencida durante el presente año ha sido efectiva, lo que sugiere una mayor eficiencia en la

gestión de la deuda pendiente de cobro. Esta mejoría se atribuye a las medidas que se adoptaron en respuesta a la pandemia del covid-19 en el año 2021, que afectó económicamente a nivel nacional e internacional.

En cuanto a Rosales (2023), en su estudio denominado “Control interno de la cuentas por cobrar en la empresa Salinas Yacht Club, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022”, presenta como problemática sobre el inadecuado manejo de las cuentas por cobrar que produce riesgos en los negocios a lo largo del tiempo, debido a la falta de organización en los procesos relacionados con la gestión, seguimiento y clasificación de los pagos pendientes. Asimismo, la omisión de procedimientos para la adecuada cobranza y registro de cuentas incobrables también contribuye a este riesgo. De esta manera la autora expone como objetivo principal analizar la gestión contable de las cuentas por cobrar mediante un control interno, para determinar la eficiencia en la presentación de los estados financieros en la empresa Salinas Yacht Club durante el año 2022, en el Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

Por consiguiente, la metodología para este estudio cuenta con un diseño transversal, se determina con enfoque cuantitativo, tipo de investigación de alcance descriptiva, con un diseño de investigación no experimental; en cuanto a la recolección de datos la población considera a los empleados de la empresa siendo estos 10 miembros, la misma que se considera como muestra. Por consiguiente, el método de investigación es bibliográfico, inductivo y deductivo; desarrollando una técnica de encuesta, mediante el instrumento de cuestionario. Así pues, los resultados permitieron la identificación de falencias y vulnerabilidades en el control interno de cuentas por cobrar mediante el cuestionario de control COSO I, aplicando sus cinco componentes de control, dando como resultado un nivel de riesgo alto y un nivel de confianza bajo debido a que la empresa no cuenta con políticas y procedimientos de control establecidos para sus cuentas por cobrar.

Para concluir, en los resultados se detectó una ineficiente gestión de las cuentas por cobrar a falta de personal adecuado para llevar a cabo un seguimiento oportuno de las deudas vencidas, falta de comunicación entre socios e incorrecto tratamiento contable de las cuentas. Realizar evaluaciones periódicas a través de controles internos

ayuda a identificar los riesgos asociados a la cartera vencida, de esta manera, la alta dirección podrá tomar decisiones pertinentes para proteger este activo que en corto plazo debe de convertirse en efectivo.

Desarrollo de Teorías y Conceptos

Cuentas por Cobrar

Teniendo en cuenta a Solano (2018) las cuentas por cobrar están compuesto por valores que la entidad pacta con los clientes relacionado a créditos que se otorgan por ventas. Además, este rubro representa uno de los activos esenciales, siendo este después del efectivo otro de los activos más líquidos para una empresa.

Es elemental exponer que, las cuentas por cobrar pertenecen al activo corriente, de manera que la empresa debe considerar oportunamente lograr una estabilidad entre su rentabilidad y el riesgo. Además, que manejar adecuadamente este activo permite a la empresa obtener un flujo de efectivo, por lo tanto, al otorgar el crédito se debe evaluar bien a los usuarios con el fin de proteger la liquidez de la empresa (Carriel R. , 2020).

En este sentido Rosales (2023) menciona que el control interno focalizado a uno de los activos más importantes dentro de una empresa como las cuentas por cobrar tiene como finalidad la prevención y detección de fraudes o errores enlazados con los cobros y registros. Por otro lado, resalta que evaluar constantemente un área permitirá conocer la eficiencia de los controles y localizar posibles irregularidades.

Al mismo tiempo que contribuye a la gestión de las cuentas pendientes de cobro y el seguimiento de las acciones que rigen en la empresa, de manera que, las operaciones que lleven a cabo sean viables (Larreategui, 2020).

Control Interno. Como plantea Tomalá (2022) el control interno es un mecanismo que llevan a cabo las empresas con la finalidad de tener confianza en las operaciones que realiza cada una de las áreas operativas para proteger los recursos.

Determina que el control interno es una serie de etapas que se realizan en el área administrativa que fija el cumplimiento de los objetivos con la idea de prevención, detección y corrección de posibles errores (Gutiérrez E. , 2021).

Asimismo Luna et al. (2019) menciona que el control interno resguarda el aumento de la eficiencia y eficacia en las operaciones de las empresas. Este sistema es representativo porque cada vez más mejora la información que se obtiene, segura, fidedigna y comprensible para tomar decisiones en el ambiente empresarial que es tan cambiante.

Objetivos. Uno de los principales objetivos del control interno es definir los cargos de acuerdo a las funciones y responsabilidades para cada área dentro de la entidad, para procurar que las actividades se realicen de manera eficiente y eficaz (Solano, 2018).

A su vez Estupiñán (2016) que uno de los objetivos del control interno es que en los registros contables consten todos los movimientos de las cuentas por cobrar, de manera que, si existe alguna diferencia, error u omisión se puedan tomar acciones apropiadas y correctivas.

Importancia. La importancia de las cuentas por cobrar radica en que el cliente se compromete a cancelar una cierta cantidad de dinero a cambio de recibir un bien o un servicio, a través de un documento que respalda ese compromiso, además se deben estipular funciones y condiciones en las que se acordaron la forma de pago (Sarmiento, 2019).

Además, Gutiérrez (2021) que el control de las cuentas por cobrar es esencial para poder supervisar las actividades, asimismo para fortalecer el progreso de sus funciones. Establecer acciones correctivas para la determinación en el alcance de las metas.

Características. Todo control interno integra un proceso constituyendo a diferentes actividades que se coordinan como medio para lograr los objetivos establecidos por la empresa. Además, que es esencial que la empresa se centre en que el control interno es un proceso continuo que se integra en sus operaciones diarias (Pinedo, 2019).

De acuerdo con Cahuana N. (2022) el control interno se caracteriza por involucrar revisiones y evaluaciones constantes para asegurar que sean efectivos, adaptándose a cambios tanto internos como externos.

Métodos de Evaluación de Control Interno. Son instrumentos que se aplican para obtener información y datos de la empresa, en áreas donde se evaluarán a sus encargados con la finalidad de efectuar un control y precisar las áreas en donde existan deficiencias, de esta manera poder mejorar sus procesos y minimizar los riesgos (Tomalá J. , 2022).

Como resalta Cedeño J. (2023) para evaluar el control interno es necesario aplicar diversos métodos que proporcione información importante sobre las áreas en donde exista ineficiencia dentro de la empresa, esto métodos pueden ser: Método descriptivo, de cuestionario, flujograma, de políticas y procedimientos y de valuación de inventarios.

Componentes del Control Interno COSO I. El control interno COSO I se compone de cinco categorías que se diseñan y se utilizan para darle seguridad en el cumplimiento de los objetivos de control, de igual manera, surge la necesidad de aplicarlos y poder incidir sobre los resultados de la gestión en la empresa (Quinaluisa et al., 2018).

Asimismo, Gutiérrez E. (2021) sostiene que los componentes de control interno COSO I son esenciales porque proporcionan datos para un efectivo sistema de control, además, cada componente influye significativamente en el logro de los objetivos organizacionales y, a su vez, minimiza los riesgos.

Las empresas en su mayoría adoptan el COSO como un sistema que les ayude a evaluar su sistema de control, a su vez, contribuyen al eficiente uso de sus recursos para evitar pérdidas y reducir riesgos. De igual manera, la empresa mediante la aplicación del COSO asegura mejoras en los principios, políticas, normas, métodos y procedimientos que prevengan fraudes o errores (Castañeda et al., 2018).

Ambiente de Control. De acuerdo con Márquez (2018) este componente es fundamental para el correcto desarrollo inicial de la evaluación de todos los aspectos relacionados con la estructura, jerarquía, responsabilidades y obligaciones organizativas, además de influir en la efectividad de los procedimientos de cada departamento.

El ambiente de control es clave para la empresa porque se originan los valores del personal, es decir, es una serie de factores que los funcionarios deben mantener para lograr una actitud positiva y contribuir al control interno (Carrera y Rios, 2019).

Evaluación de Riesgo. Desde la perspectiva de Cahuana (2020) este componente analiza factores internos y externos, asimismo toma en cuenta que dentro del análisis están implicados todo el personal clave de la organización. Además, identifica y examina cambios que pueda influir negativamente en su sistema de control interno.

La finalidad de analizar este componente es que permite a los ejecutivos reconocer, analizar y tratar a tiempo los riesgos que pueda enfrentar la empresa y la consecuencia de los mismos. También, destaca factores que dan indicio de riesgos mayores, tales como: cambios en cómo llevar a cabo las operaciones, contratación de nuevo personal, actividades de operaciones nuevas que adapte la empresa o restauración en el diseño organizacional (Quinaluisa et al., 2018).

Actividades de Control. Desde el enfoque de Carrera y Rios (2019) las actividades de control consisten en un sistema previsto para minimizar los riesgos en el cumplimiento de las metas, en este consta de personal que efectúen los procedimientos y quienes verifiquen el cumplimiento de cada uno de ellos mejorando el control y organización de las operaciones.

Este componente hace mención a todas aquellas políticas, procedimientos y prácticas que ejecutan las empresas para asegurar el cumplimiento de sus objetivos, además de mitigar los riesgos y poder obtener información oportuna para una buena toma de decisiones (Ortiz, 2021).

Información y Comunicación. En este punto Quinaluisa et al. (2018) menciona que este componente es necesario para que la empresa mantenga la transparencia en sus operaciones, además de garantizar el cumplimiento de los reglamentos internos. En este sentido, se relaciona con el conjunto de procedimientos que se llevan a cabo para identificar, ordenar, registrar y dar a conocer las actividades de la empresa.

La información y la comunicación se relacionan entre sí porque la información debe identificarse y, a su vez, comunicarse en un periodo de tiempo pertinente. La comunicación efectiva debe fluir entre las áreas dentro de la organización, además, de tener relación con los procedimientos que posibilitan el cumplimiento de sus responsabilidades (Gabino, 2023).

Supervisión. En base a Muñoz (2016) en el sistema de control que lleve la empresa se debe supervisar periódicamente para constatar que los tratamientos que se estén operando correctamente asegurando la efectividad de este ante los cambios que se susciten en la empresa.

Una supervisión oportuna dentro de los procesos de control interno que lleva una empresa en sus áreas funcionales y proporcionar seguridad razonable en las medidas que toma la empresa para cumplir sus objetivos (Ortiz, 2021).

Cuentas por Cobrar. Teniendo en cuenta a Vásquez et al. (2021) las cuentas por cobrar son fundamentales para las empresas debido a que es una de las fuentes de ingresos que permite un flujo de caja efectiva, además de dar beneficios a corto plazo. Es decir, este activo mediante una correcta gestión y control ayudará a mejorar la liquidez de la empresa.

Asimismo, la correcta gestión de las cuentas por cobrar es esencial al momento de evitar las pérdidas en los balances contables de la empresa, la misma que son una sucesión de acciones que se aplican a los créditos que se les otorga a los clientes para que estos sean recuperados en un tiempo determinado alcanzando así la liquidez a la brevedad posible (Insapillo et al., 2021).

De igual manera para Muñoz (2016) un análisis de las cuentas por cobrar en una empresa sirve para detectar errores o fallas en los procedimientos de control que impacten negativamente al curso normal de las operaciones de la empresa y a las actividades en el área de crédito y cobranza, a fin de aplicar medidas correctivas que ayuden a que la información en los Estados Financieros sea transparente y precisa para lograr las metas planteadas.

Cartera Vencida. La cartera vencida hace referencia al grupo de cuentas por cobrar que posee una entidad y aquellas que han superado el límite o fecha estipulada

de pago acordada con el cliente. Estas también representan aquellos montos pendientes de cobro, asimismo este es un indicador crucial en la eficiencia de la gestión de cuentas por cobrar porque afectaría negativamente el flujo de efectivo y por consiguiente el riesgo de incobrabilidad (Arroba et al., 2018).

La relevancia de la cartera vencida de una empresa como lo explica Sisa (2020) es que representa ingresos que no han sido cobrados, esto afecta negativamente al flujo de efectivo y, a su vez, impide al cumplimiento de las obligaciones financieras.

Tasa de Morosidad. Se entiende por morosidad cuando un cliente acuerdo un compromiso de cancelar su crédito con una modalidad de pago y en una fecha establecido, sin embargo, no cumple este acuerdo. Es decir, atraso en el pago que se pactó con el deudor y al no cumplir se ven comprometidos los ingresos de la empresa (Toledo, 2021).

En efecto, para Pancca (2024) la tasa de morosidad es aquella herramienta que permite a la empresa medir las cuentas por cobrar que han vencido y aquellas que no han sido canceladas en el plazo acordado con el deudor. Una alta tasa de morosidad indica deficiencia en la gestión de otorgamiento de créditos.

Antigüedad de Saldos. Este método consiste en realizar un análisis para identificar las cuentas que se encuentran con atraso en sus pagos, además de reconocer el riesgo crediticio para tomar decisiones oportunas. También es útil para poder tener una aproximación de deudas incobrables (Caraguay, 2019).

De acuerdo a, Caminada et al. (2020) manifiesta que, la antigüedad de saldo hace mención al reflejo de manera contable las posibles pérdidas por incobrabilidad de las cuentas por cobrar, lo que conlleva a que la empresa lo reconozca como un gasto al final del ejercicio en el estado de resultados y que se refleje la disminución del valor del activo. Por consiguiente, para el procedimiento adecuado del mismo supone analizar la calidad de los deudores y aplicar las políticas establecidas para la cobranza efectiva de estos montos.

Deterioro por Cuentas Incobrables. Se refiere a aquella disminución por la probabilidad de que las cuentas no puedan ser cobradas, estas cuentas serán objeto de estimación por deterioro cuando se sustente el incumplimiento de los pagos por parte

del deudor, además se debe verificar si hay indicios de deterioro (Rodríguez y Martínez, 2020).

Del mismo modo Sarmiento (2019) el cálculo del deterioro por cuentas incobrables es fundamental para que la información en los estados financieros sea precisa, según las GAAP y NIIF mencionan que se debe reconocer las cuentas por cobrar a su valor razonable, asimismo permite que la empresa gestione oportunamente el riesgo de incobrabilidad.

Políticas Contables de Cuentas por Cobrar, Créditos y Pagos. La política crediticia de una empresa brinda orientación acerca de cómo determinar si se debe otorgar crédito a los clientes y en qué cantidad. Al tomar decisiones crediticias, las empresas deben considerar los contratos de créditos previamente establecidos para desarrollar un apropiado método de análisis crediticio (Parrales, 2019).

Con respecto a Tomalá G. (2018) las políticas de pago son aquellas que sirven de orientación en las acciones; las cuales indican las pautas que se deben considerar en la toma de decisiones en situaciones que sean reiteradas dentro de la organización.

Indicadores de Cuentas por Cobrar. Permiten determinar si las políticas de crédito y de cobro incluyendo los procedimientos son efectivas y oportunas, además la gestión de las cuentas por cobrar logra dar resultados positivos para poder recuperar el efectivo o crédito otorgado a los clientes (Carriel R. , 2020).

Además, Guale (2019) indica que entre los principales indicadores de gestión de cuentas por cobrar se encuentran: la rotación promedio de cartera, rotación de activos y periodo promedio de cobro.

Estos indicadores sirven como herramientas financieras que ayuden a evaluar la gestión de manera eficiente y efectiva, midiendo la capacidad que tienen las empresas para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, además de dar mayor transparencia del estado de la empresa frente al mercado financiero (Vásquez et al., 2021).

Rotación de Cuentas por Cobrar. En cuanto a, Gutiérrez N. (2023) sostiene que, en el tiempo actual las entidades buscan instrumentos que los ayuden a mejorar el proceso de sus operaciones principales, debido a los constantes cambios las

obligarán a tomar medidas para que la organización marche bien, de tal manera que satisfaga las necesidades de la cartera de clientes y así generar alta rentabilidad.

Además, es uno de los rubros en el ámbito financiero que se valúan para decisiones futuras, resulta necesario analizarlas de manera profunda relacionándolas con las diversas estrategias que la empresa ha implementado para mejorar el proceso de recuperación de cartera, a su vez esto deriva a la crearon de políticas crediticias estratégicas financieras que contribuyan a la mejora de las mismas (Lino, 2018).

$$\textit{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\textit{Ventas}}{\textit{Cuentas por cobrar}}$$

Periodo de Cobranzas. Solano (2018) plantea que el periodo promedio de cobro permite identificar el tiempo en que la mayoría de las cuentas se recaudan o se liquidan en un periodo de tiempo determinado, solo puede realizarlo con el saldo de caja, el cual se forma a partir de cuentas por cobrar y otro activo fácilmente liquidable que sea diferente del inventario.

Por lo tanto, el periodo de cobranza permite saber el número de días que la empresa se tarda en cobrar su activo exigible, dicho de otro modo, muestra el número de días en que los clientes se demoran en pagar, por lo cual, se deba tomar en cuenta el tiempo porque este es crucial en la gestión del flujo del efectivo, entre menor sea el periodo de cobro mejor será la liquidez de la empresa (Vásquez et al., 2021).

$$\textit{Rotación promedio de cobros} = \frac{\textit{Cuentas por cobrar}}{\textit{Ventas anuales a crédito}/360}$$

Capital Neto de Trabajo Operativo. Como expresa Irigaray (2017) el Capital de Trabajo Neto Operativo refleja la eficiencia en la administración de los recursos de la empresa, también es esencial para garantizar su continuidad operativa. Mantener un capital neto de trabajo operativo positivo es fundamental para garantizar la liquidez de la empresa y reducir los riesgos de insolvencia o quiebra.

El Capital de Trabajo Neto Operativo ejerce una influencia significativa en la liquidez, estabilidad operativa y capacidad de inversión de la empresa. Es un componente esencial para asegurar el funcionamiento óptimo de la empresa porque

indica los fondos requeridos para mantener las operaciones diarias y gestionar eficazmente las estrategias de gestión (Aliaga et al., 2021).

Capital de trabajo neto operativo = Activo Corriente – Pasivo Corriente

Fundamentación Legal

NIIF para Pymes – Sección 11

En cumplimiento de lo dispuesto en la Norma Internacional de Información financiera para Pymes (2009):

Una entidad contabilizará los siguientes instrumentos financieros como instrumentos financieros básicos de acuerdo con lo establecido en la Sección 11:

- (a) Efectivo.
- (b) Un instrumento de deuda (como una cuenta, pagaré o préstamo por cobrar o pagar) que cumpla las condiciones del párrafo 11.9.
- (c) Un compromiso de recibir un préstamo que:
 - (i) no pueda liquidarse por el importe neto en efectivo, y
 - (ii) cuando se ejecute el compromiso, se espera que cumpla las condiciones del párrafo 11.9.
- (d) Una inversión en acciones preferentes no convertibles y acciones preferentes u ordinarias sin opción de venta.

11.9 Un instrumento de deuda que satisfaga todas las condiciones de (a) a (d) siguientes deberá contabilizarse de acuerdo con la Sección 11:

- (a) Los rendimientos para los tenedores son
 - (i) un importe fijo;
 - (ii) una tasa fija de rendimiento sobre la vida del instrumento;
 - (iii) un rendimiento variable que, a lo largo de la vida del instrumento, se iguala a la aplicación de una referencia única cotizada o una tasa de interés observable (tal como el LIBOR); o

(iv) alguna combinación de estas tasas fijas y variables (como el LIBOR más 200 puntos básicos), siempre que tanto la tasa fija como la variable sean positivas (por ejemplo, una permuta financiera de tasa de interés con una tasa fija positiva y una tasa variable negativa no cumpliría este criterio). Para rendimientos de tasas de interés fijo o variable, el interés se calcula multiplicando la tasa para el periodo aplicable por el importe principal pendiente durante el periodo.

(b) No hay cláusulas contractuales que, por sus condiciones, pudieran dar lugar a que el tenedor pierda el importe principal y cualquier interés atribuible al periodo corriente o a periodos anteriores. El hecho de que un instrumento de deuda esté subordinado a otros instrumentos de deuda no es un ejemplo de esta cláusula contractual.

(c) Las cláusulas contractuales que permitan al emisor (el deudor) pagar anticipadamente un instrumento de deuda o permitan que el tenedor (el acreedor) lo devuelva al emisor antes de la fecha de vencimiento no están supeditadas a sucesos futuros.

(d) No existe un rendimiento condicional o una cláusula de reembolso excepto para el rendimiento de tasa variable descrito en (a) y para la cláusula de reembolso descrita en (c).

11.10 Son ejemplos de instrumentos financieros que normalmente satisfacen las condiciones establecidas en el párrafo 11.9:

(a) Cuentas de origen comercial y pagarés por cobrar y pagar y préstamos de bancos o terceros.

(b) Cuentas por pagar en una moneda extranjera. Sin embargo, cualquier cambio en la cuenta por pagar debido a un cambio en la tasa de cambio se reconoce en resultados como requiere el párrafo 30.10.

(c) Préstamos a, o de, subsidiarias o asociadas que se deben pagar cuando son reclamados.

(d) Un instrumento de deuda que podría convertirse inmediatamente en una cuenta por cobrar si el emisor incumpliese el pago de un interés o del principal (esta condición no viola las condiciones del párrafo 11.9). (pp. 61-62)

11.33 Una entidad dará de baja en cuentas un activo financiero solo cuando:

(a) expiren o se liquiden los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero, o

(b) la entidad transfiera sustancialmente a terceros todos los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo financiero, o

(c) la entidad, a pesar de haber conservado algunos riesgos y ventajas inherentes a la propiedad significativos, ha transferido el control del activo a otra parte, y éste tiene la capacidad práctica de vender el activo en su integridad a una tercera parte no relacionada y es capaz de ejercer esa capacidad unilateralmente y sin necesidad de imponer restricciones adicionales sobre la transferencia. En este caso, la entidad:

(i) dará de baja en cuentas el activo, y

(ii) reconocerá por separado cualesquiera derechos y obligaciones conservados o creados en la transferencia.

El importe en libros del activo transferido deberá distribuirse entre los derechos u obligaciones conservados y transferidos sobre la base de sus valores razonables relativos en la fecha de la transferencia. Los derechos y obligaciones de nueva creación deberán medirse al valor razonable en esa fecha. Cualquier diferencia entre la contraprestación recibida y el importe reconocido y dado de baja en cuentas de acuerdo con este párrafo deberá ser reconocido en resultados en el periodo de la transferencia. (pp. 69-70)

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

Bajo los términos del Capítulo IV, Art. 10 Deducciones, sección 11 de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno:

Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual

sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

Las provisiones voluntarias, así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento.

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado.

El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones. (Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno , 2016)

Reglamento para la Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno

Conforme a lo dictaminado por el Reglamento para la aplicación Ley de Régimen Tributario Interno, LRTI (2021) en el Artículo 28, apartado 3 sobre los Créditos incobrables:

Serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal y originados en operaciones del giro ordinario del negocio, registrados conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites señalados en la Ley. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo al valor de

deterioro acumulado y, la parte no cubierta, con cargo a los resultados del ejercicio, y se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- a) Haber constado como tales, durante dos (2) años o más en la contabilidad;
- b) Haber transcurrido más de tres (3) años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- c) Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- d) Haberse declarado la quiebra o insolvencia del deudor; y,
- e) Si el deudor es una sociedad que haya sido cancelada.

Esta disposición aplicará cuando los créditos se hayan otorgado a partir de la promulgación del presente reglamento. También serán deducibles las provisiones para cubrir riesgos de incobrabilidad que efectúan las instituciones del sistema financiero de acuerdo con las resoluciones que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera emita al respecto.

No serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados de acuerdo al Código Monetario Financiero, así como por los créditos concedidos a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. (p. 33)

Norma Internacional de Auditoría 315

En cumplimiento de lo dispuesto en la Norma Internacional de Auditoría 315 (2009), define como control interno: el proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término "controles" se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno. (p. 2)

El control interno de la entidad

12. El auditor obtendrá conocimiento del control interno relevante para la auditoría. Si bien es probable que la mayoría de los controles relevantes para la auditoría estén relacionados con la información financiera, no todos los controles relativos a la información financiera son relevantes para la auditoría. El hecho de que un control, considerado individualmente o en combinación con otros, sea o no relevante para la auditoría es una cuestión de juicio profesional del auditor. (p. 6)

Capítulo II. Metodología

Enfoque de la investigación

Se incorporó un enfoque cuantitativo para recopilar y analizar datos numéricos provenientes de la información financiera, centrándose en aspectos cuantificables del control interno de cuentas por cobrar. Por medio de la implementación de una encuesta se pudo evaluar la gestión del objeto de estudio, además del cuestionario de evaluación de control interno COSO I, lo que enriqueció el análisis al proporcionar una comprensión detallada de los aspectos financieros y comprobar los niveles de confianza y riesgo de la entidad.

Alcance de la investigación

El alcance de esta investigación se centró en la descripción detallada de las características y elementos del control interno de las cuentas por cobrar, con el objetivo de alcanzar el propósito del estudio. Esta aproximación descriptiva permitió un análisis minucioso de los componentes del control interno, presentándolos en situaciones y contextos reales, como el manejo contable realizado por la empresa, la fijación de normas y el cumplimiento adecuado de estas, conforme a su aplicación en el objeto de estudio.

Tipo de investigación

Por otro lado, el diseño no experimental empleado proporcionó una visión instantánea y detallada del control interno de las cuentas por cobrar del Hotel Punta del Mar, sin realizar ninguna modificación de manera directa en estas, lo que permitió una comprensión integral de la gestión de cuentas por cobrar en el contexto investigado. Además, se utilizó un diseño transversal al evaluar exclusivamente el período del año 2022.

Método de la Investigación

Método Deductivo

El proceso de revisión de diferentes teorías propuestas por varios autores, que contribuyeron a la investigación, se llevó a cabo utilizando el método deductivo, seleccionado en función del tipo de estudio. Este método permitió comprender los

desafíos de la compañía en cuanto a la administración de cuentas por cobrar, la gestión de cuentas incobrables y la implementación de nuevas políticas para reducir la cantidad de la cartera vencida de la empresa.

Método Inductivo

El método inductivo permitió analizar la problemática que enfrenta la empresa a partir del estudio de los datos obtenidos del personal de las áreas de contabilidad y financiera, quienes están directamente relacionados con la variable de estudio. A través de la aplicación de una encuesta y del marco COSO I, se pudo examinar los procesos implementados por la empresa en el control interno de las cuentas por cobrar, proporcionando una base sólida para el desarrollo de conclusiones pertinentes y contextualizadas.

Método Bibliográfico

La aplicación del método bibliográfico facilitó la fundamentación del trabajo de investigación, mediante la recopilación de información relevante sobre los procesos de cobranza de las cuentas por cobrar y el tratamiento contable, obtenida de diversas fuentes, incluyendo citas de libros, antecedentes de artículos científicos y datos de estudios realizados. Estos recursos, aplicados en los últimos cinco años, sustentaron la indagación realizada.

Método Analítico

En este estudio se utilizó el método analítico para desglosar y examinar los diversos componentes relacionados con el control interno de cuentas por cobrar en el Hotel Punta del Mar, con el objetivo de comprender a fondo los elementos que impactan en la eficiencia de la variable de estudio. Se realizaron análisis detallados de los procesos internos, la administración de datos y las estrategias de gestión de cuentas por cobrar, lo que permitió identificar aspectos a mejorar y plantear sugerencias pertinentes.

Población y Censo

En el desarrollo de la investigación se consideró una población conformada por el departamento de contabilidad y el financiero del Hotel Punta del Mar, que corresponde a un total de 10 personas.

Tabla 1*Población de estudio del Hotel Punta del Mar*

Área	Cargo	Colaboradores
Contabilidad	Contador	1
	Auxiliar Contable	1
	Asistente Contable	1
Financiera	Analista de Crédito	2
	Cajero de Cobranza	1
	Jefe de Cobranza	1
	Analista Financiero	1
	Vendedores	2
Total		10

Nota: En la presente tabla se detalla la población considerada para el estudio del manejo de las cuentas por cobrar.

Dado que la población es finita y está compuesta por un total de 10 individuos, se aplicó un censo. Sin embargo, para garantizar la precisión y veracidad de la información recopilada en relación con el tema de investigación, se realizó una encuesta a todos los trabajadores del área contable y financiera. También se aplicó el cuestionario COSO I a los jefes de dichas áreas para obtener información relevante para el presente estudio.

Recolección y Procesamiento de Datos

Técnicas de Investigación

Encuesta

Se diseñó una encuesta dirigida a empleados de áreas vinculadas a las cuentas por cobrar, como contabilidad y financiera. El cuestionario estructurado abordó diversos aspectos del control interno de las cuentas por cobrar, como las políticas de la empresa, los valores éticos, la recuperación de cartera, la evaluación periódica del contador y el Jefe de cobranzas, las conciliaciones y la elaboración de informes. Estos elementos ofrecieron percepciones sobre la variable de estudio y señalaron aspectos a mejorar para la adecuada administración interna de la entidad.

COSO I

La implementación de la matriz COSO I permitió una evaluación exhaustiva de cada componente en la entidad, ofreciendo una visión detallada del control interno de las cuentas por cobrar. Este instrumento se aplicó al contador y al jefe de cobranzas, como principales responsables de las áreas contable y financiera. La evaluación proporcionó información sobre la gestión de riesgos, el proceso de monitoreo de las actividades de control y otros aspectos relevantes. El análisis de estos elementos permitió obtener un conocimiento más claro sobre el nivel de confianza y el nivel de riesgo al que la empresa está expuesta.

Instrumento de investigación

Cuestionario de encuesta

Esta encuesta consta de quince preguntas, distribuidas en cuatro dimensiones. La primera dimensión, denominada control interno, abarca cuatro preguntas detalladas sobre los procesos de ejecución de las cuentas por cobrar. La segunda dimensión se centra en los componentes del control interno COSO I, con tres preguntas relacionadas a sus componentes en general. La tercera dimensión aborda las cuentas por cobrar e incluye cuatro preguntas relacionadas con la cartera vencida y antigüedad de saldo. Finalmente, la cuarta dimensión se enfoca en los indicadores de cuentas por cobrar y comprende cuatro preguntas relacionadas con los indicadores de rotación de cuentas por cobrar, políticas de créditos y periodo de cobranza. Cabe mencionar que cada pregunta utilizó una escala de Likert para las respuestas.

Cuestionario COSO I

Por otro lado, se aplicó el sistema de control interno COSO I, con el objetivo de obtener una visión más clara del tratamiento de las cuentas por cobrar. Mediante cada uno de los componentes del COSO se obtuvieron datos relevantes, comenzando por el ambiente de control, que estuvo compuesto por cinco preguntas que abordaron el entorno en el que operan los controles internos, seguido por el componente de evaluación de riesgos, con cinco preguntas. El tercer componente fue actividades de control, compuesto por seis preguntas relacionadas con las medidas necesarias para abordar los riesgos identificados. Información y comunicación contó con cinco

preguntas, al igual que el componente de supervisión, lo que contribuyó a determinar el nivel de confianza y riesgo en la gestión de las cuentas por cobrar.

Procesamiento de Datos

Los instrumentos determinados se aplicaron de manera presencial para lograr una interacción más personal con los trabajadores directamente relacionados con la variable de estudio. Esta aproximación permitió explicar detalladamente las preguntas planteadas, mejorando la interpretación y obteniendo respuestas precisas por parte de los encuestados. Además, se enfatizó en la seriedad necesaria para el manejo de la información proporcionada, dada la importancia de los datos que ofrecen una visión relevante sobre la empresa.

Posteriormente se procesaron los datos obtenidos tanto del cuestionario de encuesta y el cuestionario COSO I mediante el programa Excel. Este enfoque permitió un análisis detallado de los datos recolectados, especialmente en relación con el control interno de las cuentas por cobrar. Se optó por utilizar el programa Excel debido a su accesibilidad, capacidad para el procesamiento adecuado de información cuantitativa, generación de gráficos y organización precisa de datos.

Capítulo III Resultados y Discusión.

Análisis de datos

Análisis de Encuesta

Variable: Control Interno de Cuentas por Cobrar

Dimensión: Control Interno

Pregunta 1: ¿Se revisan regularmente las políticas y procedimientos de control interno asociados con las cuentas por cobrar?

Tabla 2

Políticas y procedimientos

Nº	Opción	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	0	0%
2	Frecuentemente	2	20%
3	A veces	4	40%
4	Casi nunca	4	40%
5	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota: Datos recopilados del Hotel Punta del Mar

Análisis:

Los resultados de la encuesta relacionados con la revisión de políticas y procedimientos de control interno asociados con las cuentas por cobrar revelan una situación preocupante en la organización. Un 40% de los encuestados casi nunca revisa estas políticas, lo que indica una falta de atención en la gestión de las cuentas por cobrar y aumenta el riesgo de errores financieros. Otro 40% realiza revisión a veces, mostrando una inconsistencia en el proceso que puede resultar en lagunas en el control interno y mayor exposición a riesgos. Por otro lado, el 20% que revisa con frecuencia demuestra una actitud proactiva y constante hacia la gestión de riesgos, lo que beneficia la identificación oportuna de desviaciones y la implementación de medidas correctivas necesarias.

Pregunta 2: ¿La comunicación y coordinación de tareas entre las áreas involucradas en el proceso de cuentas por cobrar garantiza un adecuado control interno?

Tabla 3*Comunicación*

N°	Opción	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	0	0%
2	De acuerdo	0	0%
3	Indiferente	4	40%
4	En desacuerdo	6	60%
5	Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total		10	100%

Nota: Datos recopilados del Hotel Punta del Mar

Análisis:

Los resultados de la tabla 3 muestran que el 60% de los encuestados están en desacuerdo con la comunicación y coordinación entre áreas en el Hotel Punta del Mar, lo que puede provocar fallos en la transmisión de información clave y una colaboración ineficaz. El 40% restante que se muestra indiferente sugiere una posible falta de conciencia sobre la importancia de una comunicación adecuada, lo que puede afectar la eficiencia operativa en la gestión de cuentas por cobrar. Es crucial fortalecer la comunicación interdepartamental para mejorar la administración de cuentas por cobrar en la institución.

Pregunta 3: ¿El software actualmente utilizado es adecuado para gestionar las cuentas por cobrar de manera eficiente?

Tabla 4*Software*

N°	Opción	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	1	10%
2	De acuerdo	2	20%
3	Indiferente	4	40%
4	En desacuerdo	3	30%
5	Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total		10	100%

Nota: Datos recopilados del Hotel Punta del Mar

Análisis:

En cuanto al uso del software actual para la gestión eficiente de las cuentas por

cobrar, los resultados de la tabla 4 muestran que un 40% de los encuestados se mantienen indiferentes. Este resultado puede indicar una falta de claridad sobre la eficacia del software en la gestión de las cuentas por cobrar. Por otro lado, el 30% que está en desacuerdo y el 20% que está de acuerdo con la eficiencia del software reflejan una diversidad de opiniones en la organización acerca de si la herramienta actual es la más adecuada para optimizar los procesos. El 10% que expresó total acuerdo con la gestión eficiente destaca la existencia de áreas de mejora y optimización en el uso del software para una mejor administración de las cuentas por cobrar. Estas discrepancias subrayan la necesidad de una revisión exhaustiva del software, así como de acciones para mejorar la formación y apoyo al personal en su uso correcto y efectivo.

Pregunta 4: ¿La empresa efectúa la baja de las cuentas incobrables siguiendo las directrices establecidas en la Ley de Régimen Tributario Interno?

Tabla 5

Baja de cuentas incobrables

N°	Opción	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	0	0%
2	Frecuentemente	3	30%
3	A veces	4	40%
4	Casi nunca	3	30%
5	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota: Datos recopilados del Hotel Punta del Mar

Análisis:

Los datos presentados en la tabla 5 revelan que el proceso de baja de cuentas incobrables en el Hotel Punta del Mar según las directrices de la Ley de Régimen Tributario Interno varía dentro de la organización. El 40% de los encuestados mencionó que este procedimiento se realiza a veces, lo que sugiere cierta inconsistencia en el cumplimiento de la normativa tributaria. Por otro lado, el 30% y el 30% restante indicaron casi nunca y frecuentemente, respectivamente, lo que señala la necesidad de establecer prácticas más coherentes y alineadas con la normativa vigente para garantizar el cumplimiento fiscal adecuado en cuanto a las cuentas incobrables. Estas variaciones en la aplicación del proceso de baja de cuentas

incobrables provocan falta de cumplimiento de las normativas tributarias, dificultades en la presentación de informes financieros precisos y posibles sanciones por parte de las autoridades fiscales.

Pregunta 5: ¿El personal involucrado con el manejo de la cartera cumple sus funciones bajo un marco de valores éticos?

Tabla 6

Valores éticos

Nº	Opción	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	1	10%
2	De acuerdo	0	0%
3	Indiferente	4	40%
4	En desacuerdo	5	50%
5	Totalmente en desacuerdo	0	10%
Total		10	100%

Nota: Datos recopilados del Hotel Punta del Mar

Análisis:

En relación con el cumplimiento ético del personal involucrado en la gestión de cuentas, la tabla 6 muestra que el 50% de los encuestados expresaron desacuerdo en que el personal cumple con un marco ético de valores en sus funciones. Esta discrepancia en las percepciones sugiere la existencia de posibles brechas éticas que podrían afectar la integridad y transparencia en la gestión de las cuentas por cobrar. El hecho de que el 40% se mantenga indiferente y solo el 10% esté totalmente de acuerdo destaca la importancia de reforzar la cultura ética dentro de la organización para asegurar una conducta profesional en el manejo de las cuentas por cobrar. Estas discrepancias en el cumplimiento ético del personal pueden dar lugar a prácticas deshonestas, malos manejos de los recursos financieros y pérdida de confianza tanto interna como externamente, lo que potencialmente puede generar riesgos reputacionales y legales para la empresa.

Pregunta 6: ¿La empresa recluta personal con las habilidades y capacidades técnicas necesarias para cumplir con las responsabilidades relacionadas con las cuentas por cobrar?

Tabla 7*Personal capacitado*

N°	Opción	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	0	0%
2	De acuerdo	4	40%
3	Indiferente	0	0%
4	En desacuerdo	6	60%
5	Totalmente en desacuerdo	0	10%
Total		10	100%

Nota: Datos recopilados del Hotel Punta del Mar

Análisis:

Los resultados de la tabla 7 revelan que el 60% de los encuestados están en desacuerdo con el reclutamiento por parte de la empresa de personal con las habilidades técnicas necesarias para cumplir con las responsabilidades relacionadas con las cuentas por cobrar. Esta cifra refleja una preocupación significativa sobre la idoneidad del personal en esta área clave. Por otro lado, el 40% que está de acuerdo con el reclutamiento adecuado destaca una minoría que percibe que la empresa recluta al personal adecuado, lo que sugiere posibles áreas de mejora en los procesos de selección y contratación. Esta situación en el reclutamiento de personal con las habilidades técnicas necesarias da lugar a una falta de eficiencia, errores en la gestión de cuentas por cobrar y un impacto negativo en la calidad de los servicios financieros ofrecidos.

Pregunta 7: ¿La recuperación de cartera es adecuadamente considerada por la empresa al reconocer los riesgos que pueden impactar la gestión de las cuentas por cobrar?

Tabla 8*Recuperación de cartera*

N°	Opción	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	0	0%
2	De acuerdo	0	0%
3	Indiferente	2	20%
4	En desacuerdo	8	80%
5	Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total		10	100%

Nota: Datos recopilados del Hotel Punta del Mar

Análisis:

En referencia a la consideración adecuada de la recuperación de cartera en la gestión de cuentas por cobrar, los resultados presentados en la tabla 8 muestran que el 80% de los encuestados expresaron desacuerdo. Esta cifra resalta una importante discrepancia en la percepción sobre si la empresa toma en cuenta de manera efectiva la recuperación de la cartera y los riesgos asociados. El 20% que se mantiene indiferente sugiere potencialmente una falta de claridad o conciencia sobre la importancia de esta consideración. Estos resultados evidencian la necesidad de mejorar la planificación y gestión de la recuperación de cartera para mitigar riesgos financieros y optimizar los procesos de cuentas por cobrar.

Pregunta 8: ¿Las áreas de contabilidad y financiera gestionan la recuperación de las cuentas por cobrar que se encuentran vencidas?

Tabla 9

Gestión de recuperación de cuentas por cobrar

N°	Opción	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	0	0%
2	Frecuentemente	0	0%
3	A veces	0	0%
4	Casi nunca	6	60%
5	Nunca	4	40%
Total		10	100%

Nota: Datos recopilados del Hotel Punta del Mar

Análisis:

Los datos de la tabla 9 muestran que el 60% de los encuestados señalaron que casi nunca se gestiona la recuperación de las cuentas por cobrar vencidas por parte de las áreas de contabilidad y financiera, mientras que el 40% restante indicaron que nunca se realiza dicha gestión. Estos resultados revelan una posible falta de acción o seguimiento en la recuperación de cuentas vencidas dentro de la organización, lo que podría impactar negativamente en la liquidez y salud financiera.

Pregunta 9: ¿Se han establecido formalmente políticas de créditos y cobranzas

que sean claras y comprensibles para el personal y los clientes?

Tabla 10

Créditos y cobranzas

N°	Opción	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	0	0%
2	Frecuentemente	0	0%
3	A veces	7	70%
4	Casi nunca	3	30%
5	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota: Datos recopilados del Hotel Punta del Mar

Análisis:

Según la tabla 10, el 70% de los encuestados mencionaron que a veces se establecen formalmente políticas de créditos y cobranzas, mientras que el 30% determinó que casi nunca se establecen de manera clara y comprensible para el personal y los clientes. Estos resultados reflejan una posible falta de claridad y consistencia en las políticas y procedimientos relacionados con las cuentas por cobrar dentro de la organización, lo que puede afectar la eficiencia y transparencia en la gestión de créditos y cobranzas.

Pregunta 10

¿El área financiera cumple con la verificación de requisitos y realiza una evaluación adecuada de la solvencia de los clientes antes del otorgamiento de crédito?

Tabla 11

Verificación de requisitos

N°	Opción	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	0	0%
2	De acuerdo	3	30%
3	Indiferente	2	20%
4	En desacuerdo	5	50%
5	Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total		10	100%

Nota: Datos recopilados del Hotel Punta del Mar

Análisis:

En relación con la evaluación de la solvencia de los clientes antes del otorgamiento de crédito, la tabla 11 muestra que el 50% de los encuestados expresaron desacuerdo con el cumplimiento del área contable en la verificación de requisitos necesarios. Esto sugiere posibles deficiencias en los procesos de evaluación de la solvencia de los clientes, lo que podría aumentar el riesgo de incumplimientos y pérdidas financieras. El 30% de acuerdo y el 20% indiferente señalan la necesidad de mejorar y estandarizar la evaluación de solvencia para una gestión de cuentas por cobrar más efectiva y segura. Estas deficiencias en los procesos de evaluación de la solvencia de los clientes resultan en decisiones crediticias erróneas, un aumento en la morosidad y una mayor exposición a riesgos financieros para la empresa.

Pregunta 11: ¿La empresa emplea el método de análisis de antigüedad de saldos para determinar la situación de las deudas de los clientes?

Tabla 12

Antigüedad de saldos

Nº	Opción	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	0	0%
2	Frecuentemente	3	30%
3	A veces	3	30%
4	Casi nunca	4	40%
5	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota: Datos recopilados del Hotel Punta del Mar

Análisis:

Los datos de la tabla 12 muestran que un 40% de los encuestados mencionaron que casi nunca se emplea el método de análisis de antigüedad de saldos, mientras que el 30% y el otro 30% consideran que a veces y frecuentemente se implementa este método para conocer la situación de los clientes con sus deudas respectivas. Estos resultados destacan la importancia de utilizar herramientas como el análisis de antigüedad de saldos para una evaluación más precisa de la situación financiera de los clientes y la cartera por cobrar. La falta de empleo frecuente del método de análisis de antigüedad de saldos puede llevar a una falta de visibilidad sobre la situación real de las cuentas por cobrar.

Pregunta 12: ¿En la empresa se calculan y analizan indicadores financieros como el índice de rotación de cuentas por cobrar, de morosidad, y la proporción de cuentas incobrables, como parte de la evaluación de la cartera de clientes vencidos?

Tabla 13

Indicadores financieros

Nº	Opción	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	0	0%
2	Frecuentemente	0	0%
3	A veces	7	70%
4	Casi nunca	3	30%
5	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota: Datos recopilados del Hotel Punta del Mar

Análisis:

Según la tabla 13, el 70% de los encuestados señalaron que a veces se calculan indicadores financieros como el índice de rotación de cuentas por cobrar, de morosidad y la proporción de cuentas incobrables como parte de la evaluación de la cartera de clientes vencidos. Este resultado sugiere cierta inconsistencia en el uso de herramientas analíticas clave para evaluar la salud financiera de la cartera de clientes vencidos. El 30% que indicó que casi nunca se analizan estos indicadores destaca la importancia de fortalecer la implementación de análisis financieros para una gestión más efectiva de las cuentas por cobrar. Se identificó la ausencia de cálculo consistente de indicadores financieros clave como el índice de rotación de cuentas por cobrar, de morosidad y proporción de cuentas incobrables resultan en una falta de comprensión de la salud financiera de la cartera de clientes vencidos dicha información fue proporcionada por el Contador, al estar encargado.

Pregunta 13: ¿El Contador lleva a cabo una revisión regular de la cartera de cuentas por cobrar, incluyendo el análisis del capital de trabajo neto operativo, para detectar signos de deterioro que pudieran resultar en posibles pérdidas para la empresa?

Tabla 14*Capital Neto de Trabajo*

N°	Opción	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	0	0%
2	Frecuentemente	3	30%
3	A veces	4	40%
4	Casi nunca	3	30%
5	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota: Datos recopilados del Hotel Punta del Mar

Análisis:

Los datos presentados en la Tabla 14 respecto a la revisión periódica de la cartera de cuentas por cobrar por parte del Contador muestran que el 40% de los encuestados mencionaron que esta actividad a veces se lleva a cabo. Por otra parte, el 30% y el 30% restante indicaron que casi nunca y frecuentemente se realiza esta revisión para detectar signos de deterioro. Estos hallazgos subrayan la importancia de establecer prácticas más consistentes y proactivas en la revisión de la cartera de cuentas por cobrar. Es fundamental mejorar la frecuencia y la rigurosidad de esta revisión para identificar de manera oportuna posibles riesgos y pérdidas financieras, lo que contribuirá a una gestión más eficiente y efectiva de las cuentas por cobrar en la empresa.

Pregunta 14: ¿La empresa realiza de manera periódica una depuración de saldos en la cartera de cuentas por cobrar para mantener la exactitud de los registros contables?

Tabla 15*Depuración de saldos*

N°	Opción	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	0	0%
2	Frecuentemente	0	0%
3	A veces	6	60%
4	Casi nunca	4	40%
5	Nunca	0	0%
Total		10	100%

Nota: Datos recopilados del Hotel Punta del Mar

Análisis:

De acuerdo con los resultados de la tabla 15, el 60% de los encuestados indicaron que a veces la empresa realiza de manera periódica una depuración de saldos en la cartera de cuentas por cobrar, mientras que el 40% señaló que casi nunca se realiza esta depuración. Estos resultados sugieren una posible falta de atención a la precisión de los registros contables relacionados con las cuentas por cobrar. La depuración periódica es fundamental para asegurar la exactitud y integridad de la información financiera.

Pregunta 15: ¿Cuál es el rango de días de crédito que ofrece la empresa a los clientes como parte de los términos de pago?

Tabla 16*Rango de días de crédito*

N°	Opción	Frecuencia	Porcentaje
1	Menos de 30 días	1	10%
2	31 a 90 días	4	40%
3	91 a 150 días	3	30%
4	151 a 180 días	2	20%
5	Más de 365 días	0	0%
Total		10	100%

Nota: Datos recopilados del Hotel Punta del Mar

Análisis:

En referencia a los términos de pago ofrecidos a los clientes, la tabla 16 revela una diversidad en los rangos de días de crédito proporcionados por la empresa. El hecho de que el 40% de los encuestados mencionaran un rango de 31 a 90 días y el 39% de 91 a 150 días sugiere que la organización ofrece plazos de pago relativamente extendidos, lo que puede influir en la gestión de las cuentas por cobrar y en la liquidez de la empresa. El 20% que señaló de 151 a 180 días y el 10% que indicó menos de 30 días reflejan la importancia de evaluar la adecuación de los términos de crédito para garantizar un equilibrio entre la satisfacción del cliente y la salud financiera de la empresa. Estas situaciones demuestran que la empresa maneja varios rangos de crédito, estos se determinan pues cada respuesta dada correspondía mínimo a una persona.

Análisis del Cuestionario de Control Interno COSO I

Se ha analizado el cuestionario de control interno COSO I realizado en el Hotel Punta del Mar, aplicados al Contador y Jefe de cobranzas con el objetivo de obtener información para identificar los procesos llevados a cabo en el control interno de cuentas. En este sentido, se han aplicado los cinco componentes del COSO I.

A continuación, se presenta la tabla que describe el nivel de riesgo y confianza utilizada para guiar la revisión de los componentes del cuestionario:

Tabla 17

Niveles de riesgo y confianza

Nivel de Riesgo		
Alto	Medio	Bajo
85%-50%	49%-25%	24%-5%
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Bajo	Medio	Alto
Nivel de Confianza		

Tabla 18

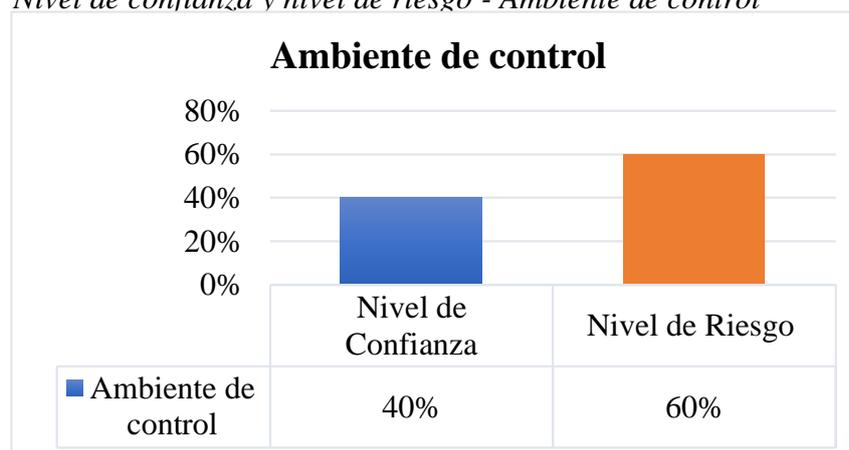
Ambiente de control

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación total	5
Nivel de Confianza	40%
Nivel de Riesgo	60%

Nota: Datos recopilados del Hotel Punta del Mar

Figura 1

Nivel de confianza y nivel de riesgo - Ambiente de control



En la tabla 18 referente al componente de Ambiente de Control, se observa un nivel de confianza bajo del 40% y un alto nivel de riesgo del 60%. Este escenario se atribuye principalmente a la falta de actualización, acceso y revisión periódica de políticas y procedimientos destinados a mejorar la gestión contable de las cuentas por cobrar. Además, se identifica una carencia en las características y habilidades necesarias por parte del personal responsable para cumplir efectivamente con sus funciones. Esta situación resalta la importancia de implementar medidas correctivas que refuercen el ambiente de control, disminuyan el nivel de riesgo y mejoren la eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar en la entidad.

Tabla 19

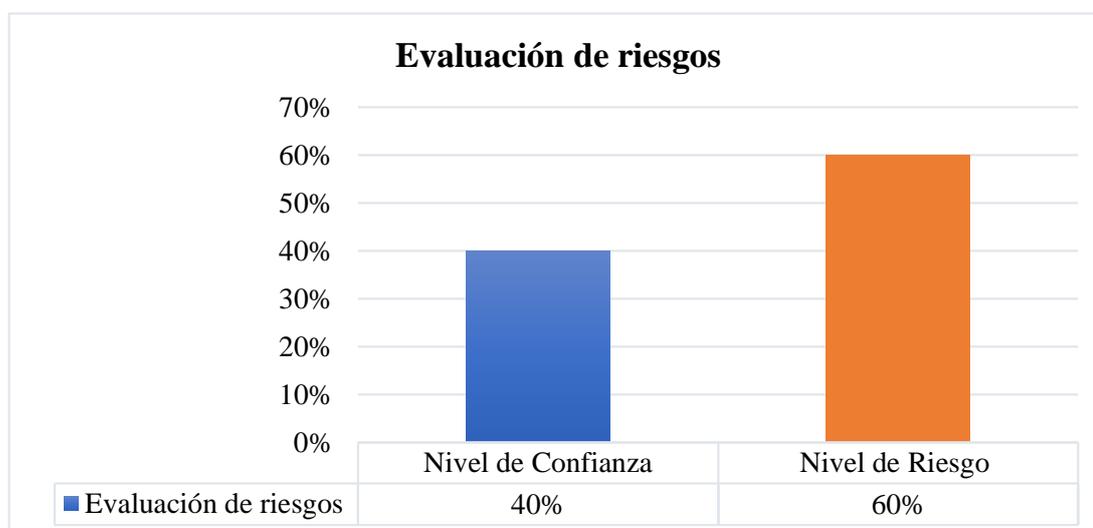
Evaluación de riesgos

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación total	5
Nivel de Confianza	40%
Nivel de Riesgo	60%

Nota: Datos recopilados del Hotel Punta del Mar

Figura 2

Nivel de confianza y nivel de riesgo - Evaluación de Riesgos



En la tabla 19 se puede evidenciar los resultados del componente Evaluación de riesgos, reflejando un nivel de confianza de 40% y un nivel de riesgo de 60%, es decir, un nivel de confianza bajo y un nivel de riesgo alto, esta situación se genera al

no evaluar regularmente y de manera justa el desempeño del personal a cargo de la gestión de las cuentas por cobrar, la falta de elaboración de conciliaciones entre el área contable y financiera, asimismo por la falta de documentación en el proceso de aprobación para el otorgamiento de créditos a los clientes.

Tabla 20

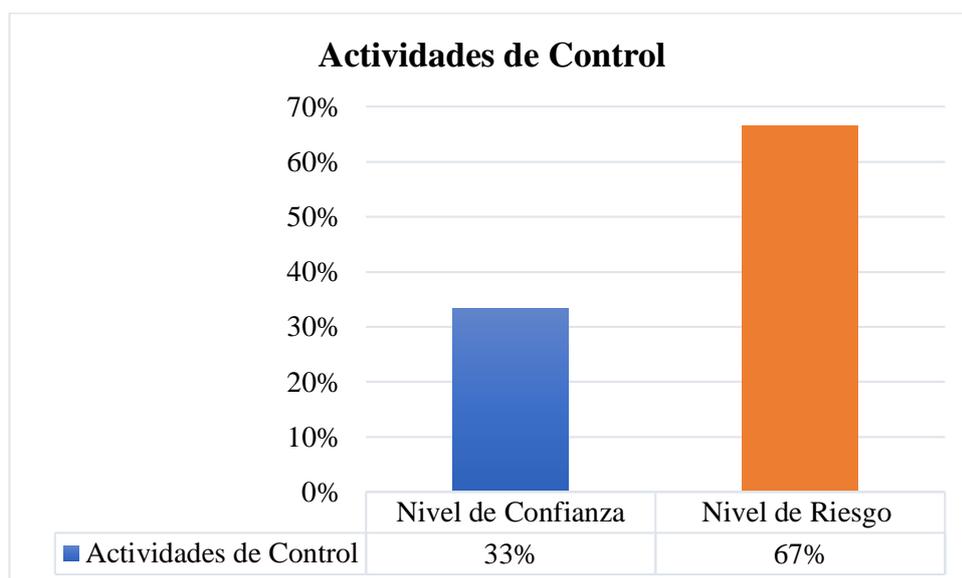
Actividades de control

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación total	6
Nivel de Confianza	33%
Nivel de Riesgo	67%

Nota: Datos recopilados del Hotel Punta del Mar

Figura 3

Nivel de confianza y nivel de riesgo - Actividades de Control

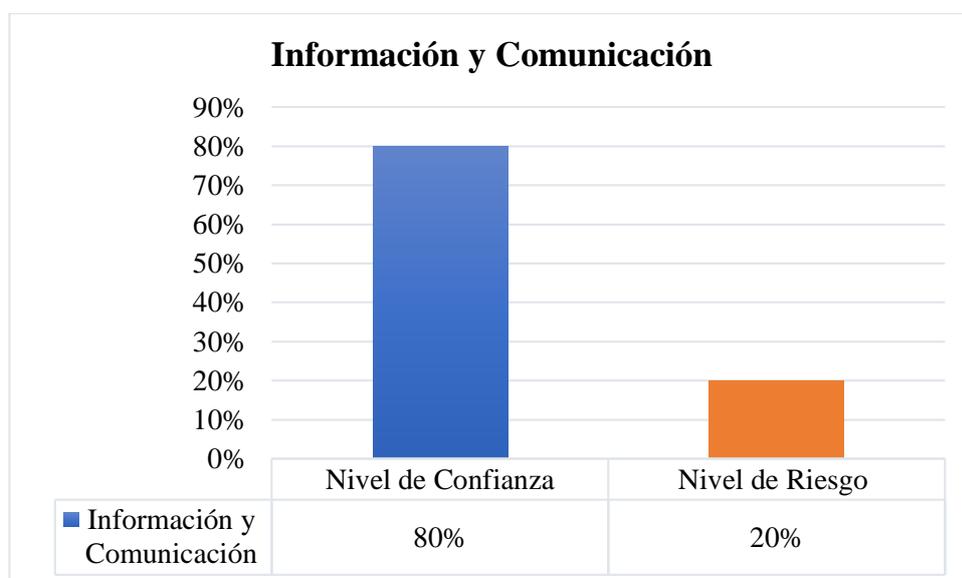


De acuerdo con la tabla 20 correspondiente al componente de Actividades de control, se evidencia un nivel bajo de confianza de un 33% y un nivel alto de riesgo del 67%, estos porcentajes surgen debido a que la empresa no utiliza métodos apropiados para evaluar las cuentas por cobrar como el método de antigüedad de saldos, el jefe de cobranzas no revisa constantemente las cuentas por cobrar vencidas para tomar medidas correctivas, también al no revisar e identificar situaciones de incobrabilidad por parte del contador.

Tabla 21*Información y comunicación*

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	4
Ponderación total	5
Nivel de Confianza	80%
Nivel de Riesgo	20%

Nota: Datos recopilados del Hotel Punta del Mar

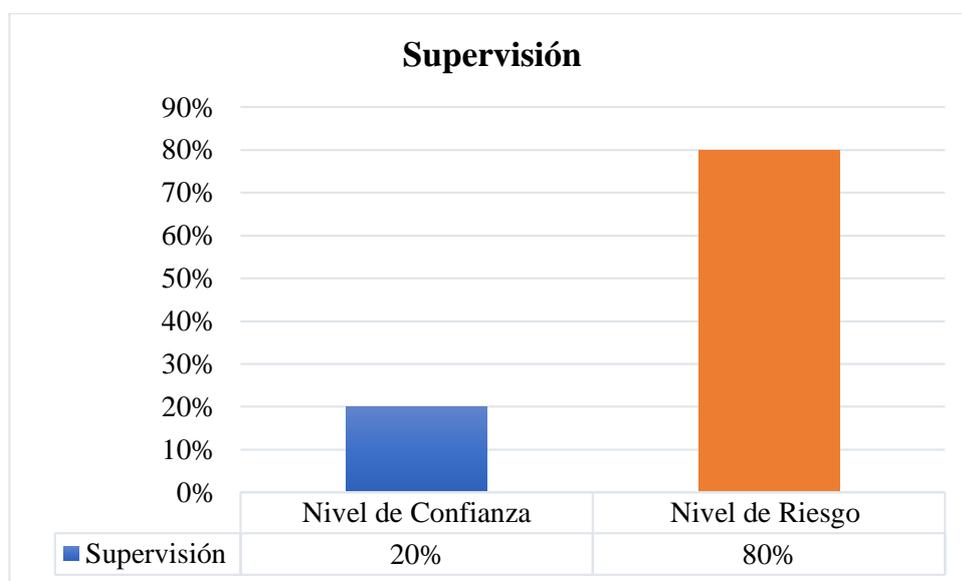
Figura 4*Nivel de confianza y nivel de riesgo - Información y Comunicación*

Según la tabla 21 que pertenece al componente de Información y comunicación, en este ámbito existe un nivel algo de confianza correspondiente al 80% y un nivel bajo de riesgo del 20%, estos resultados evidencian que a pesar de que no se fomente la colaboración y la comunicación entre el departamento de cobranzas y el de contabilidad para fortalecer los controles internos para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar, si existe un sistema de información adecuado para el registro preciso y oportuno de las cuentas por cobrar, de igual manera la utilización de tecnología y la comunicación efectiva de la alta dirección con el personal clave.

Tabla 22*Supervisión*

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	1
Ponderación total	5
Nivel de Confianza	20%
Nivel de Riesgo	80%

Nota: Datos recopilados del Hotel Punta del Mar

Figura 5*Nivel de confianza y nivel de riesgo - Supervisión*

La tabla 22 presenta los resultados del componente de Supervisión, evidenciando porcentajes de 20% en el nivel de confianza, es decir, bajo y un nivel alto de riesgo del 80%, este último ocasionado por no cumplir las políticas establecidas para la gestión contable y la recuperación de cartera de manera efectiva, la ausencia de planes de acción correctiva para abordar las deficiencias identificadas, falta de supervisión de parte del área financiera, complementada con la inexactitud de revisión de los informes de supervisión.

Al aplicar el cuestionario de control interno compuesto por un total de 26 preguntas que se dividieron en los cinco componentes de COSO I, se obtuvieron los siguientes resultados:

Cálculo del Nivel de Confianza

$$\textit{Nivel de confianza} = \frac{\textit{Calificación}}{\textit{Ponderación}} \times 100$$

$$\textit{Nivel de confianza} = \frac{11}{26} \times 100$$

$$\textit{Nivel de confianza} = 42\%$$

El nivel de confianza del Hotel Punta del Mar es del 42%, es decir, su nivel de confianza es bajo.

Cálculo del Nivel de Riesgo

$$\textit{Nivel de riesgo} = 100\% - \textit{Nivel de confianza}$$

$$\textit{Nivel de riesgo} = 100\% - 42\% = 58\%$$

El nivel de riesgo del Hotel Punta del Mar es del 58%, es decir, tiene un nivel de riesgo alto.

Cálculo de Riesgo Inherente

$$\textit{RI} = 100\% \textit{ de la muestra} - \textit{Nivel de confianza}$$

$$\textit{RI} = 100\% - 42\% = 58\%$$

Luego de haber aplicado el cuestionario de control interno a las áreas de contabilidad y financiera se muestra que existe un nivel de riesgo inherente del 58%.

Cálculo de Riesgo de Control

$$\textit{RC} = 100\% \textit{ de la muestra} - \textit{RI}$$

$$\textit{RC} = 100\% - 58\% = 42\%$$

Luego del cálculo, se evidencia que el Hotel Punta del Mar tiene un riesgo de control del 42% evidenciando que presentan debilidades en el control interno de los departamentos de contabilidad y financiero.

Cálculo de Riesgo de Detección

$$\text{Riesgo de detección} \times \text{Riesgo inherente} \times \text{Riesgo de control} = RA$$

$$RD = \frac{RA}{RI \times RC}$$

$$RD = \frac{0,05}{0,58 \times 0,42} = 0,21$$

$$RD = 21\%$$

Se determina que el Hotel Punta del Mar tiene un riesgo de detección del 21%.

Comprobación del Riesgo de Auditoría

$$RA = \text{Riesgo de detección} \times \text{Riesgo inherente} \times \text{Riesgo de control}$$

$$RA = 0,21 \times 0,58 \times 0,42 = 0,051$$

$$RA = 5,1\%$$

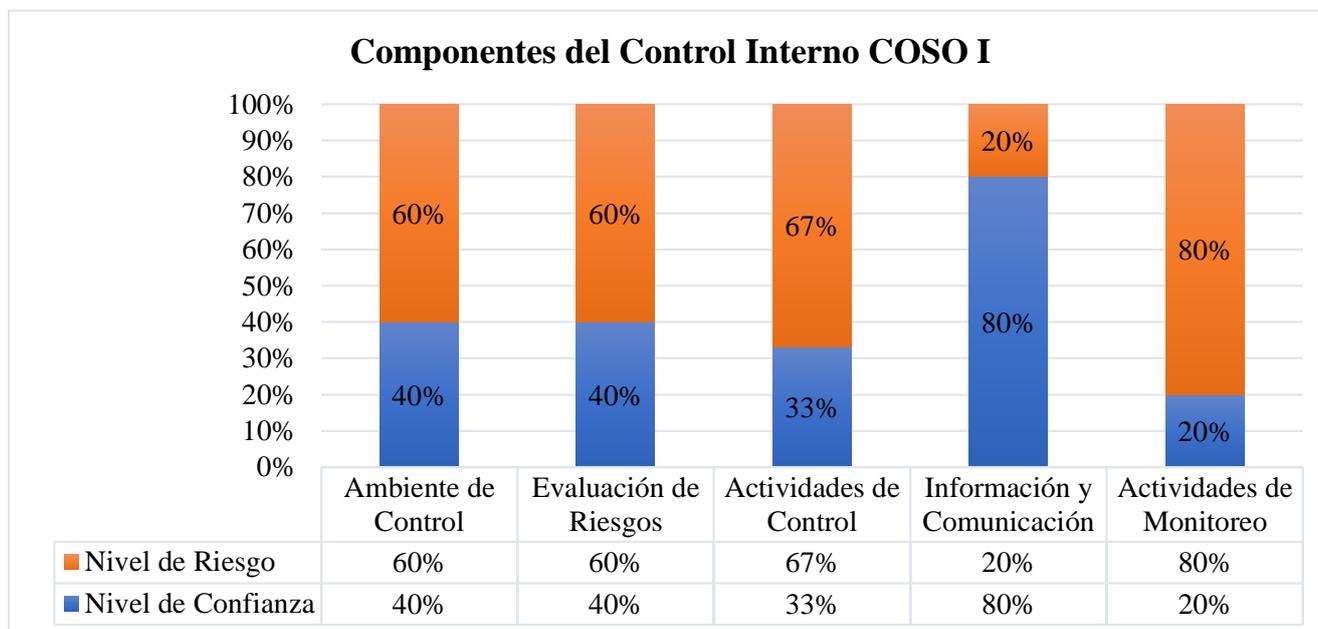
Se encontró un riesgo de auditoría del 5,1% puesto que, el Hotel Punta del Mar demuestra inexactitudes en el manual de políticas y procedimientos sobre el tratamiento de las cuentas por cobrar.

Tabla 23

Evaluación de Control Interno COSO I

Hotel Punta del Mar				
Resumen de cuestionario de evaluación de Control Interno COSO I				
Componentes	%	Nivel de Confianza	%	Nivel de Riesgo
Ambiente de Control	40%	Bajo	60%	Alto
Evaluación de Riesgos	40%	Bajo	60%	Alto
Actividades de Control	33%	Bajo	67%	Alto
Información y Comunicación	80%	Alto	20%	Bajo
Actividades de Monitoreo	20%	Bajo	80%	Alto

Nota: Resumen de los componentes de la Evaluación de Control Interno COSO I del Hotel Punta del Mar

Figura 6*Resultados de los Componentes de Control Interno COSO I*

La evaluación de los componentes del sistema COSO revela un conjunto de deficiencias significativas en la gestión contable de las cuentas por cobrar en el Hotel Punta del Mar estas deficiencias incluyen un bajo nivel de confianza y un alto nivel de riesgo en los aspectos de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, supervisión, y comunicación de información. La falta de actualización de políticas y procesos, la inadecuada evaluación del desempeño del personal, la ausencia de métodos apropiados para evaluar cuentas por cobrar, y la falta de supervisión efectiva son algunos de los problemas identificados que requieren atención inmediata para fortalecer los controles internos y mejorar la gestión de las cuentas por cobrar.

Ambiente de Control: Se identifica un nivel bajo de confianza y un alto riesgo debido a la falta de actualización de políticas y procesos, así como a la falta de habilidades del personal encargado, lo que afecta la gestión contable de las cuentas por cobrar.

Evaluación de Riesgos: Se muestra un nivel bajo de confianza y un alto nivel de riesgo, atribuidos a la falta de evaluación del desempeño del personal, la falta de conciliaciones entre áreas y la ausencia de documentación en el proceso de otorgamiento de créditos.

Actividades de Control: Un nivel bajo de confianza y un alto riesgo se deben a la falta de uso de métodos de evaluación de cuentas por cobrar, la falta de supervisión de cuentas vencidas y la inacción ante situaciones de incobrabilidad.

Información y Comunicación: A pesar de un nivel algo de confianza, se señala la falta de colaboración entre departamentos, aunque se reconoce la efectividad del sistema de información y la comunicación de la alta dirección.

Supervisión: Un bajo nivel de confianza y un alto riesgo se atribuyen a la falta de cumplimiento de políticas establecidas, la ausencia de planes de acción correctiva y la inexactitud en la revisión de informes de supervisión, indicando debilidades en la supervisión de la gestión contable y la recuperación de cartera.

Caso Práctico: Cálculo de Deterioro de las Cuentas por Cobrar en el Hotel Punta del Mar

Para la elaboración del caso práctico, se realizarán los cálculos correspondientes al deterioro de cuentas incobrables en base a las NIIF 9 Instrumentos financieros y la Ley de Régimen Tributario Interno en el Hotel Punta del Mar, año 2022, tal como se presenta a continuación:

Tabla 24

Reporte de cuentas por cobrar

Hotel Punta del Mar			
Reporte de Cuentas por Cobrar			
Al 31 de diciembre del 2022			
Clientes	Monto	Fecha de Inicio	Fecha de Vencimiento
Clientes Activos	\$ 182.889,25	30/12/2022	30/12/2022
Cliente Constantes	\$ 224.245,75	14/05/2022	14/05/2022
Clientes Regulares	\$ 349.196,30	12/11/2022	12/11/2022
Clientes Circunstanciales	\$ 114.375,80	17/05/2018	17/05/2018
Grandes Clientes	\$ 495.784,90	14/12/2022	14/12/2022
Total Clientes	\$ 1.366.492,00		

Nota: Cálculos realizados con información proporcionada por el Hotel Punta del Mar

Clientes Año 2022	\$ 1.252.116,20
Créditos Incobrables 1%	\$ 12.521,16
Max. 10% Cartera total	\$ 136.649,20

En la tabla 24 se detalla el estado de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2022. Se observa que el 91,62% de la cartera pertenece a clientes del año 2022, con un total de \$1.252.116,20, mientras que el restante 8,38% corresponde a clientes catalogados como cuentas incobrables, con un monto total de \$114.375,80.

Dado que el Hotel Punta del Mar carece de un método para analizar la antigüedad de los saldos, se proponen rangos de tiempo en días y porcentajes de pérdida para el cálculo del deterioro. Estos rangos son los siguientes: de 01 a 30 días al 0%, de 31 a 120 días al 2%, de 121 a 240 días al 4%, de 241 a 365 días al 10%, y de 365 días en adelante al 18%.

Tabla 25

Método de antigüedad de saldos

Rango de días	Valor	Porcentaje de pérdida	Deterioro
Menor de 30 días	\$ 182.889,25	0%	\$ -
De 31 a 120 días	\$ 495.784,90	2%	\$ 9.915,70
De 121 a 240 días	\$ 349.196,30	4%	\$ 13.967,85
De 241 a 365 días	\$ 224.245,75	10%	\$ 22.424,58
De 365 días en adelante	\$ 114.375,80	18%	\$ 20.587,64
Total	\$ 1.366.492,00		\$ 66.895,77

Nota: Cálculos realizados con información proporcionada por el Hotel Punta del Mar

Deterioro total	\$ 66.895,77
Gasto Deducible	\$ 12.521,16
Gasto No Deducible	\$ 54.374,61

Luego de efectuar el cálculo de deterioro conforme al método de antigüedad de saldos, se evidencia que, al 31 de diciembre de 2022, se ha acumulado un deterioro de \$66.895,77 sobre el valor total de la cartera, que asciende a \$1.366.492,00.

Tabla 26*Registro del deterioro de las cuentas incobrables*

Fecha	Detalle	Parcial	Deber	Haber
31/12/2022	X			
	Gasto por deterioro de cuentas incobrables		\$ 12.521,16	
	Gasto por deterioro de cuentas incobrables no deducibles		\$ 54.374,61	
	Deterioro acumulado de cuentas incobrables			\$ 66.895,77
P/r el reconocimiento del gasto por deterioro de cuentas incobrables				

Nota: Cálculos realizados con información proporcionada por el Hotel Punta del Mar

Una vez calculado el deterioro por cuentas incobrables, la tabla 26 detalla las cuentas involucradas en el registro. En el lado del debe, se registra el gasto por deterioro de cuentas incobrables, equivalente al 1% de la cartera total, con un valor de \$12.521,16, y los gastos por deterioro de cuentas incobrables no deducibles, por un total de \$54.374,61. Por otro lado, en el lado del haber se encuentra la cuenta de deterioro acumulado de cuentas incobrables, con un monto total de \$66.895,77. Este monto representa menos del 10% del valor total de la cartera.

Tabla 27*Registro de baja de clientes*

Fecha	Detalle	Parcial	Deber	Haber
31/12/2022	X			
	Deterioro acumulado de cuentas incobrables		\$ 66.895,77	
	Gasto por deterioro de cuentas incobrables no deducibles		\$ 47.480,03	
	Cientes			\$ 114.375,80
	Cientes Circunstanciales	\$ 114.375,80		
P/r la baja del cliente por incobrabilidad				

Nota: Cálculos realizados con información proporcionada por el Hotel Punta del Mar

En la tabla 27 se registra la baja de cuentas identificadas como incobrables antes del análisis de antigüedad de saldos. Se determinó que el Cliente cumplió con los requisitos estipulados por la Ley del Régimen Tributario Interno. En este registro se involucraron varias cuentas: la cuenta de deterioro acumulado de cuentas

incobrables por un valor de \$66.895,77 y gasto por deterioro de cuentas incobrables no deducibles por \$47.480,03 en el lado del debe, y como cuentas del lado del haber se utilizaron Clientes como cuenta auxiliar y Clientes Circunstanciales como cuenta principal con un valor igual de \$114.375,80.

Indicadores Financieros

Para enriquecer el cálculo del deterioro de la cartera de clientes en este estudio, se han incorporado ratios específicas para evaluar la salud de la cartera. Es fundamental destacar que estos análisis de indicadores se fundamentan en los promedios establecidos por la Superintendencia de Compañías en el año 2020.

Tabla 28

Indicadores Financieros

Año	Rama	Rotación de Cartera	Período medio de Cobranzas a Corto Plazo
2020	K	4.9724	60.14
2020	N	1.8145	180.34
2020	L	3.1216	112.96
2020	M	4.0171	90.51
2020	O	0.9812	2291.97
2020	P	5.6802	64.36
2020	U	5.3145	6.21

Nota: Información recopilada del portal de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, Año 2020.

Tabla 29

Rotación de cuentas por cobrar sin ajuste

Rotación de cuentas por cobrar sin ajuste en Estado Financiero	
Rotación de cuentas por cobrar =	$\frac{\text{Ingresos por servicios prestados}}{\text{Cuentas por cobrar}}$
Rotación de cuentas por cobrar =	$\frac{5.0008.465,00}{1.366.492,00}$
Rotación de cuentas por cobrar =	3 veces

Nota: Cálculo de la rotación de las cuentas por cobrar sin ajuste.

Tabla 30*Rotación de cuentas por cobrar con ajuste*

Rotación de cuentas por cobrar con ajuste en Estado Financiero	
	Ingresos por servicios prestados
Rotación de cuentas por cobrar =	Cuentas por cobrar
	5.0008.465,00
Rotación de cuentas por cobrar =	1.252.116,20
Rotación de cuentas por cobrar =	4 veces

Nota: Cálculo de la rotación de las cuentas por cobrar con ajuste.

La rotación de cuentas por cobrar refleja la frecuencia con la que el Hotel Punta del Mar cobra a sus clientes. Se observa que inicialmente la empresa cobra a los clientes 3 veces al año, pero tras ajustar por la baja del cliente considerado incobrable, se determina que la empresa cobra un total de 4 veces al año.

Tabla 31*Periodo medio de cobranza*

Período medio de cobranza	
Período medio de cobranza =	Cuentas y documentos por cobrar x 365
	Ingresos por servicios prestados
	1.366.492,00 x 365
Período medio de cobranza =	5.008.465,00
	498.769.580,00
Período medio de cobranza =	5.008.465,00
Período medio de cobranza =	100 días

El Hotel Punta del Mar tiene un índice de período medio de cobranza de 100 días, lo que indica que tarda ese tiempo en cobrar a sus clientes. El estándar empresarial sugiere que las cuentas por cobrar deben ser recuperadas cada 32 días. Por lo tanto, la empresa debe reducir este periodo para evitar acumulaciones altas en la cartera de clientes.

Tabla 32*Capital de Trabajo Neto Operativo – Sin ajuste financiero*

Capital de Trabajo Neto Operativo sin ajuste financiero	
Capital de trabajo neto operativo =	Inventario + Cartera – Cuentas por pagar
Capital de trabajo neto operativo =	0 + 1.366.492,00 – 58.897,40
Capital de trabajo neto operativo =	1.307.594,60

Tabla 33*Capital de Trabajo Neto Operativo - Con ajuste financiero*

Capital de Trabajo Neto Operativo con ajuste financiero	
Capital de trabajo neto operativo =	Inventario + Cartera – Cuentas por pagar
Capital de trabajo neto operativo =	0 + 1.252.116,20 – 58.897,40
Capital de trabajo neto operativo =	1.193.214,80

El Capital neto de trabajo, desde una perspectiva operativa, representa los recursos indispensables para la operación diaria, es decir, los fondos disponibles que la empresa utiliza para cubrir sus necesidades operativas. En el ejercicio fiscal 2022, el Hotel Punta del Mar posee un Capital neto operativo de \$1.307.594,60, antes de realizar ajustes en sus cuentas por cobrar, posterior a este, la empresa cuenta con un capital neto operativo de 1.193.218,80.

Informe de políticas actuales en la gestión de las cuentas por cobrar en el

Hotel Punta del Mar



El Hotel Punta del Mar, ubicado en el cantón la Libertad, provincia de Santa Elena dedicada a prestar servicios de alojamiento, además de brindar otros servicios como alquiler de salas de eventos, restaurante, discoteca, entre otros. Por su infraestructura y variedad de servicios, el hotel forma como un alusivo turístico dentro del cantón La Libertad. La adecuada gestión de las cuentas por cobrar es fundamental para generar liquidez necesaria que le permita mantenerse competitiva en el mercado. No obstante, las políticas y procedimientos deficientes y no formalizados sobre el control de la cartera de créditos han tenido consecuencias significativas que afecta en sus operaciones normales como la situación financiera. Este informe tiene como objetivo analizar los problemas actuales y presentar posibles soluciones que contribuyan a disminuir riesgos futuros.

Identificación de problemas

Se detectó que el Hotel no ha actualizado sus políticas contables y de crédito, impactando negativamente la transparencia y precisión de los Estados Financieros. Además, de no cumplirse las normas de control interno relacionadas con conciliaciones entre el área de contabilidad y financiera, esto conlleva a resultados inconsistentes y montos no conciliados que dificulta la toma de decisiones.

Deficiencias en las políticas de crédito y cobranza

Falta de actualización de políticas

Las políticas contables y de créditos no han sido actualizadas y poseen falta de claridad para su correcta aplicación, esto afecta a los procesos y exactitud de los saldos de las cuentas por cobrar.

Incumplimiento de normas de control interno

En las conciliaciones entre el área de contabilidad y financiera no se cumplen las normas de control interno. La falta de estas conciliaciones conlleva a inconsistencias en los registros y problemas en la toma de decisiones.

Registros incompletos de ingresos

No todas las operaciones cuentan con comprobantes o respaldos que certifiquen la realización de transacciones de financiamiento de la deuda por parte de los clientes. Esto provoca que los créditos otorgados reporte montos o valores irreales al personal encargado de las operaciones de control de las cuentas por cobrar.

Para abordar la problemática identificado, se proponen las siguientes soluciones:

Revisar y actualizar políticas contables y de créditos alineadas con las necesidades actuales de la empresa y mejores prácticas.

Establecer y ejecutar un cronograma de conciliaciones periódicas entre el área de contabilidad y financiera para precisar los montos y la razonabilidad de los Estados Financieros.

En definitiva, las políticas actuales del Hotel Punta del Mar en la gestión de cuentas por cobrar requieren de revisión y actualización para corregir las deficiencias identificadas. La implementación de recomendaciones sugeridas contribuirá a mejorar la precisión de los Estados Financieros, toma de decisiones y liquidez de la empresa.

Firma

Emily Brigitte Vera Orrala

Políticas y Procedimientos para aplicar en la Gestión de Cuentas por Cobrar

Área de contabilidad

En el área de contabilidad, se establecen las siguientes políticas para la gestión de las cuentas por cobrar: se llevarán a cabo capacitaciones mensuales para los empleados involucrados en la gestión de estas cuentas, asegurando su actualización en la normativa vigente. El contador emitirá informes de los registros contables para que la gerencia revise y tome decisiones. Se empleará el método de antigüedad de saldos para categorizar y monitorear las cuentas por cobrar según el tiempo transcurrido desde la fecha de vencimiento. Se realizarán conciliaciones periódicas entre los registros contables y los estados de cuenta de los clientes para garantizar la exactitud de los saldos. Al cierre de cada periodo contable, el contador analizará las cuentas para identificar posibles deterioros y registrará los asientos contables correspondientes. Todos los registros contables de cuentas por cobrar se efectuarán bajo normas NIIF para Pymes, proponiéndose porcentajes específicos para el cálculo de deterioro.

se establecen los siguientes procedimientos específicos para las cuentas por cobrar: Se requiere el registro de todos los clientes en los sistemas contables para un control más riguroso y una verificación precisa de los saldos. El encargado deberá generar informes semanales sobre el estado de las cuentas por cobrar, incluyendo el tiempo promedio de cobro y la tasa de incobrabilidad. Al cierre de cada periodo contable, el contador realizará un análisis exhaustivo de las cuentas, verificando posibles deterioros en la cartera y registrando los asientos contables correspondientes.

Tabla 34

Porcentajes de deterioro

Rango de días	Porcentaje de pérdida
Menor de 30 días	0%
De 31 a 120 días	2%
De 121 a 240 días	4%
De 241 a 365 días	10%
De 365 días en adelante	18%

Elaborado por: Emily Brigitte Vera Orrala

Se procederá a realizar los ajustes por deterioro de cuentas incobrables, dando de baja a los clientes considerados como irrecuperables, y se llevará a cabo una revisión de estos ajustes con la gerencia. Se proponen los siguientes asientos contables para reconocer el deterioro y la eliminación de los clientes afectados.

Tabla 35*Asiento de reconocimiento inicial*

Fecha	Detalle	Parcial	Debe	Haber
	1			
31/12/2022	Cuentas por cobrar clientes		XXXX	
	Ingresos por servicios prestados			XXXX
P/r venta a crédito.				

Elaborado por: Emily Brigitte Vera Orrala**Tabla 36***Asiento de deterioro acumulado*

Fecha	Detalle	Parcial	Deber	Haber
31/12/2022	X			
	Gasto por deterioro de cuentas incobrables		XXXXXX	
	Gasto por deterioro de cuentas incobrables no deducibles		XXXXXX	
	Deterioro acumulado de cuentas incobrables			XXXXXX
P/r el reconocimiento de gto. por deterioro de ctas.incobrables				

Elaborado por: Emily Brigitte Vera Orrala**Tabla 37***Asiento de baja de clientes*

Fecha	Detalle	Parcial	Deber	Haber
31/12/2022	X			
	Deterioro acumulado de cuentas incobrables		XXXXXX	
	Clientes	XXXXXX		
	Cuenta del Cliente			XXXXXX
P/r la baja del cliente por incobrabilidad				

Elaborado por: Emily Brigitte Vera Orrala

Área Financiera

Se establecen las siguientes políticas y procedimientos para la gestión efectiva de las cuentas por cobrar: Se otorgarán plazos de pago basados en el valor de la factura, respetando un límite máximo de 31 a 120 días. Se designarán dos personas dedicadas a realizar gestiones para recuperar saldos pendientes. La implementación del sistema de control COSO I se llevará a cabo para mejorar la fiabilidad de la información financiera, proteger los activos de la empresa y cumplir con las normativas vigentes. Asimismo, se realizarán reuniones con todos los actores involucrados en la gestión de cartera de clientes para evaluar y mitigar los riesgos existentes.

En el área financiera, se establecen los siguientes procedimientos adicionales: Para otorgar créditos, se llevará a cabo una revisión minuciosa de todos los documentos del cliente, con el objetivo de evaluar su solvencia y garantizar el cumplimiento en los pagos. Se comunicarán claramente al cliente los términos y condiciones de pago, así como los plazos de crédito, condiciones de pago anticipado y penalizaciones por pagos tardíos. Se emitirán comprobantes de pago al cliente, los cuales servirán como respaldo para la empresa. Los pagos efectuados por los clientes se registrarán de manera inmediata, y se detallarán todas las interacciones con los clientes y las acciones realizadas para recuperar los saldos pendientes.

Discusión

Las principales problemáticas identificadas en la gestión de cuentas por cobrar en el Hotel Punta del Mar incluyen inconsistencias en la revisión de políticas y procedimientos de control interno, deficiencias en la evaluación de la solvencia de los clientes, falta de cálculo de indicadores financieros clave, comunicación deficiente entre áreas, falta de colaboración interna y deficiencias en la recuperación de cuentas vencidas. Estas deficiencias pueden conducir a decisiones erróneas, aumento en la morosidad, ineficiencias operativas y riesgos financieros.

En relación con los componentes de control interno como la evaluación de riesgos, actividades de control, supervisión y comunicación interna, se observa una falta de confianza y un alto nivel de riesgo debido a la inadecuada revisión de políticas, falta de capacitación del personal, métodos inapropiados de evaluación de cuentas por cobrar, deficiencias en la colaboración entre áreas, falta de seguimiento y supervisión. Es crucial mejorar estos aspectos para garantizar una gestión financiera eficaz y cumplimiento normativo.

La investigación de Toalombo y Cárdenas (2023) en su estudio denominado “Gestión de recaudación de cartera vencida y su incidencia en los resultados financieros” señala que la evidente insuficiencia en la recuperación de la cartera vencida pone de manifiesto un importante desafío en la gestión financiera para la empresa porque afecta directamente la toma de decisiones, esta situación refleja similitud con la presente investigación dado que ambas ponen de manifiesto las deficiencias en la recuperación de la cartera vencida. Estas deficiencias pueden llevar a la toma de decisiones erróneas por parte de la entidad, lo que resalta la importancia de abordar de manera efectiva y oportuna este aspecto crucial para la salud financiera de la empresa.

Por consiguiente, Rivera (2020) en la investigación titulada “Análisis del sistema control interno cuentas por cobrar” determina que las discrepancias en la supervisión de las políticas y procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar evidencian una falta de coherencia y rigor en el seguimiento de las normativas establecidas. , de manera que plantea ideas similares con la presente

investigación al manifestar su perspectiva sobre las inconsistencias en la revisión de políticas y procedimientos de control interno en las cuentas por cobrar.

Ávila y Reyes (2021) en su investigación denominada “Gestión de las cuentas por cobrar”, manifiesta como problemática el análisis de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa, por medio de esta determinó la existencia de falencias en los procesos de cobranza, lo que genera atraso en los cobros que conllevan a riesgos económicos. Considerando lo expuesto por el autor, se presenta una similitud con los presentes resultados, al evidenciar que las deficiencias generadas en el manejo de las cuentas por cobrar generan aumento en la morosidad, ineficiencias operativas y riesgos financieros.

La indagación de Cedeño y Zambrano (2022) indica que las incongruencias en la evaluación de la solvencia de los clientes al momento de conceder crédito revelan una falta de consistencia en el análisis de su capacidad financiera, estas irregularidades en la evaluación de la capacidad de pago de los clientes ocasionan decisiones crediticias inexactas, incrementando el riesgo de incumplimientos y pérdidas financieras para la empresa., de acuerdo con lo manifestado, se refleja la semejanza con lo que se pudo determinar en el presente estudio que presenta las deficiencias en la evaluación de la solvencia de los clientes, problemática que surge al no aplicar de manera adecuada una evaluación de capacidad de pago al cliente.

Conclusiones

Una vez realizados los análisis correspondientes a la información obtenida mediante la aplicación de las herramientas de investigación se concluye lo siguiente de acuerdo con el objetivo general y los objetivos específicos:

- Se concluye que a partir del análisis detallado de los resultados del sistema de control COSO I en el Hotel Punta del Mar en 2022, se evidencia la necesidad imperante de mejorar el control interno de las cuentas por cobrar para garantizar una gestión más eficiente, eficaz y transparente en esta área clave de la empresa. Las deficiencias identificadas en los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión reflejan la importancia de implementar acciones correctivas para fortalecer los procesos contables y optimizar la gestión de cuentas por cobrar.
- El análisis de los resultados del diagnóstico obtenidos a través del sistema de control COSO en el Hotel Punta del Mar enfatiza la urgente necesidad de abordar las inconsistencias identificadas en la revisión de políticas y procedimientos de control interno de cuentas por cobrar. Estas discrepancias resaltan la importancia de implementar las directrices de COSO para fortalecer el sistema de control interno, mitigar riesgos financieros y mejorar la eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar en la empresa. La adopción de las recomendaciones de COSO permitirá al Hotel establecer prácticas sólidas que promuevan la transparencia, la integridad y la eficacia en sus procesos contables, contribuyendo a una gestión financiera más confiable y efectiva en el manejo de las cuentas por cobrar.
- Se evidenció que la organización de la cartera de clientes a través de la metodología de antigüedad de saldos se presenta como una herramienta esencial para identificar y gestionar adecuadamente las cuentas incobrables en el Hotel Punta del Mar. Esta práctica se vuelve aún más crucial a la luz de las deficiencias en la evaluación de solvencia de los clientes, destacando la importancia de implementar procesos sólidos para la gestión de cuentas por cobrar.

- La actualización de las políticas y procedimientos contables a través de la emisión de un informe de control interno se revela como una medida clave para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en el Hotel Punta del Mar. Esta acción permitirá reforzar la transparencia, la eficiencia y la eficacia en los procesos contables, contribuyendo a una gestión más sólida y confiable en el manejo de las cuentas por cobrar en la empresa.

Recomendaciones

Luego de mencionar los resultados obtenidos se realizan las siguientes recomendaciones, con el objetivo de fomentar posibles soluciones a los problemas evidenciados, para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar:

- Se sugiere implementar un programa integral de mejora del control interno en el área de cuentas por cobrar del Hotel Punta del Mar, enfocándose en fortalecer los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión. La adopción de acciones correctivas específicas basadas en los hallazgos del análisis COSO I permitirá optimizar los procesos contables y garantizar una gestión más eficiente, eficaz y transparente en esta área clave de la empresa.
- Se recomienda priorizar la implementación de las directrices de COSO en el Hotel Punta del Mar para fortalecer el sistema de control interno de cuentas por cobrar. Es fundamental establecer acciones correctivas que mitiguen los riesgos financieros identificados y mejoren la eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar. Al seguir las recomendaciones de COSO, la empresa podrá establecer prácticas sólidas que promuevan la transparencia, la integridad y la eficacia en sus procesos contables.
- Se recomienda implementar de manera sistemática la metodología de antigüedad de saldos en la organización de la cartera de clientes del Hotel Punta del Mar. Esta herramienta esencial permitirá identificar y gestionar adecuadamente las cuentas incobrables, especialmente considerando las deficiencias en la evaluación de solvencia de los clientes. La implementación de procesos sólidos en la gestión de cuentas por cobrar mejorará la eficacia y eficiencia en la recuperación de deudas.
- Se sugiere que el Hotel Punta del Mar emita un informe actualizado de control interno que incluya las mejoras implementadas en las políticas y procedimientos contables relacionados con las cuentas por cobrar. Esta medida clave reforzará la transparencia, la eficiencia y la eficacia en los procesos contables, contribuyendo a una gestión más sólida y confiable en el manejo de las cuentas por cobrar en la empresa.

Referencias

- Aliaga, A., Becerra, P., Cabezas, M., & Pinedo, R. (2021). *Buenas prácticas en la gestión del Capital De Trabajo y su relación con el EVA en el periodo 2015 al 2019 caso de las empresas: Unión de Cervecerías Peruanas Backus y Johnston S.A.A., Cementos Pacasmayo S.A.A. y Compañía Minera Poderosa S.A.* Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/20915>
- Arroba, J., Morales, J., & Villavicencia, E. (2018). Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. https://doi.org/https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/cuentas-cobrar-liquidez.html#google_vignette
- Astorga, S., & Estrada, J. (2019). *Control Interno de Cuentas por Cobrar en las empresas del Sector Hotelero en el Distrito de Breña 2019*. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23506>
- Ávila, Y., & Reyes, N. (2021). *Gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Imperia Soluciones Tecnológicas S.A.C - 2020*. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/28043>
- Borja, E., Carvajal, A., Ricaurte, R., & Arias, B. (2019). Auditoría Financiera en cuentas por cobrar: eventos que motivan la inconsistencia de saldos. *Revista Inclusiones*, 6(especial), 35-55. <https://doi.org/https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/2706>
- Cahuana, J. (2020). *El control interno de las cuentas por cobrar y pagar y su incidencia en la liquidez de la empresa Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.- Periodo 2018*. Universidad Ricardo Palma. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/3618>
- Cahuana, N. (2022). *Características del control interno y el pago a proveedores en la municipalidad provincial de San Román, año 2021*. Universidad José Carlos Mariátegui. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1872>

- Caminada, I., Lázaro, L., & Salazar, A. (2020). *Gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa I.J.I S.A.C agentes de aduana, periodo 2015-2019*. Universidad Nacional del Callao. <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5673>
- Caraguay, V. (2019). *Análisis de los métodos de provisión para cuentas incobrables en los registros contables según el tipo de actividad empresarial*. Universidad Técnica de Machala. <https://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/13563?mode=full>
- Carrera, C., & Rios, C. (2019). *Control interno de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa lavandería industrial Landeo SAC, ATE -2019*. Universidad Privada Telesup. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1324>
- Carriel, M. (2019). *Auditoría de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las compañías PYMES dedicadas a la comercialización de aceites y lubricantes ubicadas en el sector norte de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2999>
- Carriel, R. (2020). *Gestión de Cuentas por Cobrar y su efecto en la liquidez del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del cantón Buena Fe. Periodo 2017-2019*. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. <https://repositorio.uteq.edu.ec/items/35001108-a61e-4a5c-ac73-f4a79105271c>
- Castañeda, R., Campos, A., & Holguín, F. (2018). *Auditoría de estados financieros y su documentación: con énfasis en riesgos*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://elibro.net/es/lc/upse/titulos/116938>
- Cedeño, J. (2023). *Control interno de inventarios en la empresa materiales de construcción Rodríguez, Parroquia Anconcito, provincia de Santa Elena, año 2022*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9941>

- Cedeño, J., & Zambrano, J. (2022). La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Magisterio Manabita Ltda. 2021-2022. *Polo del Conocimiento*, 7(6), 1949-1973. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4174>
- Córdova, C., & Tinto, J. (2022). Gestión de cuentas por cobrar e incidencia presupuestaria. Caso Universidad Católica de Cuenca, Ecuador. *Koinonia*, 7(1), 761-785. <https://doi.org/10.35381/r.k.v7i1.1887>
- Estupiñán, R. (2016). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II Y III con base en los ciclos transaccionales*. Ecoe Ediciones. <https://elibro.net/es/lc/upse/titulos/70433>
- Gabino, D. (2023). *Control interno de inventarios en la empresa automotriz Ecomotors, cantón Guayaquil, año 2021*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9458>
- García, X., Maldonado, H., Galarza, C., & Grijalva, G. (2019). Control Interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales revista multidisciplinaria de investigación científica*, 3(26), NN. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573263325002>
- Guale, M. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la empresa Corpasso S.A., cantón La Libertad, año 2018*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4967>
- Gutiérrez, E. (2021). *El control interno en la gestión administrativa de las microempresas de San Simón de Guerrero México, 2020*. Universidad Autónoma del Estado de México. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/111610>
- Gutiérrez, N. (2023). *Control Interno de las cuentas por cobrar en el departamento grandes cliente en la empresa pública Municipal Mancomunada de Agua Potable "Aguapen - E.P." cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9945>

- Insapillo, N., Contreras, J., & Vásquez, A. (2021). Convergencia entre la Gestión de Cuentas por Cobrar y la Liquidez en una Clínica Privada. *Sciéndo*, 24(3), 185-187. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.024>
- Irigaray, M. (2017). Gestión del capital de trabajo. *Red Sociales, Revista del Departamento de Ciencias Sociales*, 4(6), 135-168. <https://mocaweb.s3.amazonaws.com/files/UNLu/REDSOC023-08-IRIGARAY-PAG.-135-168.pdf>
- Larreategui, E. (2020). *Gestión de Cuentas por Cobrar de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio Ltda. 2019*. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7332>
- Latorre, M., Rosas, C., Urbina, M., & Vidaurre, W. (2021). Estudio sobre la gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez. *UCV Hacer*, 10(2), 53-58. <https://doi.org/10.18050/RevUCVHACER.v10n2a4>
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno . (2016). *Extracto Arts. 10 al 15 Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y Arts. 26 al 31 y Art. 36 Reglamento para la aplicación Ley de Régimen Tributario Interno*. SRI .
- Lino, J. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la empresa comercializadora Ecuatoriana de calzado, Comecsa S.A., cantón La Libertad, año 2017*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4529>
- Luna, G., Alcívar, F., Salazar, J., & Andrade, C. (2019). *Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial* . Edicumbre. <https://doi.org/https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf>
- Márquez, R. (2018). *Auditoría Forense*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://elibro.net/es/lc/upse/titulos/116939>
- Muñoz, J. (2016). *Control interno de cuentas por cobrar para mejorar la rentabilidad del Comercial Rocío de la Ciudad de Babahoyo en el año 2015*. Universidad Regional Autónoma de los Andes. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5107>

- Norma Internacional de Auditoría 315. (2009). *Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y su entorno*. NIA.
- Norma Internacional Información Financiera para Pequeñas y Medianas Empresas. (2009). *Norma Internacional Información Financiera para Pymes Sección 11*. IASCF.
- Ortiz, G. (2021). Control interno COSO ERM aplicado al talento humano del sector público en Ecuador . *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración* , 5(17), 32-39. <https://doi.org/http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v5i17.103>
- Panca, B. (2024). *Influencia de la tasa de morosidad de créditos en la rentabilidad financiera de Mibanco en el Perú: 2012-2022*. Universidad Privada San Carlos . <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/848>
- Parrales, L. (2019). *Gestión de Cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Dist. Quin'D cantón La Libertad, año 2017*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4704>
- Pinedo, H. (2019). *Características del control interno en las micro y pequeñas empresas de la provincia de Pomabamba, 2018*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/14272>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COSO. *Cofín Habana*, 12(1), 268-283. <https://revistas.uh.cu/cofinhab/article/view/978>
- Reglamento para la aplicación Ley de Régimen Tributario Interno, LRTI. (2021). *Créditos incobrables* . IASCF.
- Rivera, K. (2020). *Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S.* Universidad de La Salle. https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/1292

- Rodríguez, A., & Martínez, M. (2020). *Tratamiento contable de las cuentas por cobrar bajo NIIF para las Pymes del sector ferretero de la Palmira*. Universidad Antonio Nariño. <https://repositorio.uan.edu.co/items/4353a65a-d295-4739-a643-a7150fb2f314>
- Rosales, J. (2023). *Control Interno de las Cuentas por Cobrar en la empresa Salinas Yacht Club, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10076>
- Sarmiento, B. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Aquafit, provincia de Santa Elena, año 2017*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <http://repositorio.upse.edu.ec:8080/jspui/handle/46000/4749>
- Sisa, M. (2020). *Modelo de Gestión de Crédito Preventivo para la administración de la cartera en riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina del Cantón Cumandá, Provincia de Chimborazo y su incidencia en la Rentabilidad*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13948>
- Solano, L. (2018). *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018*. Universidad Peruana de las Américas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/537>
- Toalombo, J., & Cárdenas, A. (2023). Gestión de recaudación de cartera vencida y su incidencia en los resultados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda. Agencia Tena. *Revista Publicando* , 10(39), 17-29. <https://doi.org/10.51528/rp.vol10.id2390>
- Toledo, E. (2021). Microfinanzas en el Perú: del modelo relacional al modelo de eficiencia. *Apuntes contables* (27), 75-93. <https://doi.org/10.18601/16577175.n27.05>
- Tomalá, G. (2018). *Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de transporte Transcisa S.A., cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4647>

- Tomalá, J. (2022). *Control Interno en las Cuentas por cobrar de la Junta Administradora del Sistema Regional de agua potable Olón, parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena, año 2021*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8475>
- Vásquez, C., Terry, O., Huaman, M., & Cerna, C. (2021). Ratios de liquidez y cuentas por cobrar: análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la bolsa de valores de Lima. *Visión de Futuro*, 25(2), 195-214. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.02R.006.es>
- Vásquez, J. (2019). *Gestión de Cuentas por Cobrar y la liquidez del Hotel Punta del Mar, cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2017*. Unviersidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4655>
- Vera, E. (2020). *Gestión de las Cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la distribuidora Walter Caicedo S.C.C., periodo 2017-2018*. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/b850b630-9d2c-4389-a86b-0b04bd3033c0/content>
- Villavicencio, Y. (2021). *Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de una empresa de transporte de Trujillo*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80988>

Apéndice A Ficha de Tutorías



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
FICHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TRABAJOS DE TITULACIÓN**

Facultad:	Ciencias Administrativas					
Carrera:	Contabilidad y Auditoría					
Modalidad de Titulación:	Trabajo de Integración Curricular					
Docente tutor:	Lcda. Sandy De la A Muñoz, Msc.					
FECHA	HORA		NOMBRE DEL ESTUDIANTE	NIVEL Y PARALELO	DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	TIPO DE TUTORÍA
	INICIO	FIN				
5/4/2024	11:30 a. m.	12:00 p. m.	Vera Orrala Emily Briggitte	8/2	Revisión de Anteproyecto	TITULACIÓN
11/4/2024	7:00 a. m.	8:00 a. m.	Vera Orrala Emily Briggitte	8/2	Revisión de presentación de nuevo tema	
12/4/2024	8:00 a. m.	9:00 a. m.	Vera Orrala Emily Briggitte	8/2	Revisión de presentación, aprobación de tema y firma	
22/4/2024	7:30 a. m.	8:30 a. m.	Vera Orrala Emily Briggitte	8/2	Revisión de matriz de consistencia	
19/5/2024	15:00 p.m.	16:00 p.m.	Vera Orrala Emily Briggitte	8/2	Revisión de matriz de consistencia introducción y planteamiento del problema	
30/5/2024	20:00 p.m.	21:00 p.m.	Vera Orrala Emily Briggitte	8/2	Revisión de correcciones de introducción y planteamiento del problema	
7/6/2024	20:00 p.m.	22:00 p.m.	Vera Orrala Emily Briggitte	8/2	Revisión de correcciones de introducción y planteamiento del problema, además del capítulo 1	
12/6/2024	20:00 p.m.	22:00 p.m.	Vera Orrala Emily Briggitte	8/2	Revisión del capítulo 2 e instrumentos de recolección de datos	
13/6/2024	8:00 a. m.	9:00 a. m.	Vera Orrala Emily Briggitte	8/2	Revisión de instrumentos de recolección de datos	
19/6/2024	13:00 p.m.	15:00 p.m.	Vera Orrala Emily Briggitte	8/2	Revisión de correcciones del capítulo 2 e instrumentos de recolección de datos	
23/6/2024	14:00 p.m.	15:00 p.m.	Vera Orrala Emily Briggitte	8/2	Revisión de instrumentos de recolección de datos (Encuesta y COSO I)	
25/6/2024	6:00 a.m.	7:00 a.m.	Vera Orrala Emily Briggitte	8/2	Revisión de instrumentos de recolección de datos (Encuesta y COSO I)	
26/6/2024	14:00 p.m.	15:00 p.m.	Vera Orrala Emily Briggitte	8/2	Revisión y aprobación de instrumentos de recolección de datos (Encuesta y COSO I)	
1/7/2024	7:00 a.m.	9:00 a.m.	Vera Orrala Emily Briggitte	8/2	Revisión de trabajo TIC completo	
OBSERVACIONES DEL DOCENTE:						

FIRMA DEL TUTOR

Lcda. Sandy De la A Muñoz, Msc.

FIRMA DEL ESTUDIANTE

Vera Orrala Emily Briggitte

Apéndice B. Matriz de Consistencia

Título	Problemas	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL HOTEL PUNTA DEL MAR, CANTÓN LA LIBERTAD PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022.	Formulación del Problema ¿De qué forma se aplican los procedimientos y políticas contables en el control interno de las cuentas por cobrar en el Hotel Punta del Mar, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2022?	Objetivo General Analizar el control interno de las cuentas por cobrar mediante el sistema de control COSO I, para mejorar la eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión de las cuentas por cobrar en el Hotel Punta del Mar, año 2022.	Control Interno de cuentas por cobrar	Control Interno	Objetivos Importancia Características Métodos de Evaluación de Control Interno	Enfoque: Cuantitativo Alcance: Descriptivo
	Sistematización del problema ¿En qué condiciones se encuentra el control interno de las cuentas	Objetivos Específicos Diagnosticar el control interno actual de cuentas por cobrar mediante el sistema COSO I para identificar fortalezas y debilidades en los procesos contables en el		Componentes del Control Interno COSO I	Ambiente de control Evaluación de riesgo Actividades de control Información y comunicación Supervisión Cartera vencida Tasa de morosidad	

	<p>por cobrar en el Hotel Punta del Mar en el año 2022?</p> <p>¿Cuál es el método adecuado para analizar los saldos de la cartera en el Hotel Punta del Mar en el año 2022?</p> <p>¿Qué procedimientos de control interno se deben adoptar para fortalecer el tratamiento contable y la gestión de las cuentas por cobrar en el Hotel Punta del Mar en el año 2022?</p>	<p>Hotel Punta del Mar en el año 2022.</p> <p>Organizar la cartera de clientes mediante la metodología de antigüedad de saldos para la determinación del deterioro de cuentas incobrables en el Hotel Punta del Mar en el año 2022.</p> <p>Actualizar las políticas y procedimientos contables mediante la emisión de un informe de control interno para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en el Hotel Punta del mar en el año 2022.</p>		<p>Cuentas por Cobrar</p>	<p>Antigüedad de saldos Deterioro por cuentas incobrables Políticas contables de cuentas por cobrar, créditos y pagos</p>	<p>Deductivo Inductivo Bibliográfico Analítico</p> <p>Población: 10 Colaboradores</p>
				<p>Indicadores de cuentas por cobrar</p>	<p>Rotación de cuentas por cobrar Periodo de cobranzas Capital de trabajo neto</p>	<p>Instrumento: Encuesta Cuestionario Sistema de control interno COSO I</p>

Apéndice C. Modelo de Encuesta

		UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA				
		Trabajo de titulación: CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL HOTEL PUNTA DEL MAR, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022.				
		ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LAS ÁREAS DE CONTABILIDAD Y FINANCIERA DEL HOTEL PUNTA DEL MAR				
		Objetivo: Obtener información para la identificación de los procesos efectuados en el control interno de cuentas por cobrar del Hotel Punta del Mar.				
		Agradeciendo su participación; este presente instrumento será utilizado con fines académicos y la información aquí escrita se manejará de forma confidencial, por lo que se le pide comedidamente aportar con información veraz, para el éxito de esta investigación.				
		Variable de estudio: Control Interno de las Cuentas por Cobrar				
Preguntas / Items		Escala de valoración y selección de opciones				
		Dimensión 1.- Control interno				
		Siempre	Con Frecuencia	A veces	Raramente	Nunca
		1	2	3	4	5
1	¿Se revisan regularmente las políticas y procedimientos de control interno asociados con las cuentas por cobrar?					
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		1	2	3	4	5
2	¿La comunicación y coordinación de tareas entre las áreas involucradas en el proceso de cuentas por cobrar garantiza					

Elaborador por: Emily Vera Orrala

	un adecuado control interno?					
		Definitivamente si	Probablemente si	Indiferente	Probablemente no	Definitivamente no
		1	2	3	4	5
3	¿El software actualmente utilizado es adecuado para gestionar las cuentas por cobrar de manera eficiente?					
		Definitivamente si	Probablemente si	Indiferente	Probablemente no	Definitivamente no
		1	2	3	4	5
4	¿La empresa efectúa la baja de las cuentas incobrables siguiendo las directrices establecidas en la Ley de Régimen Tributario Interno?					
Dimensión 2 - Componentes del Control Interno COSO I						
		Definitivamente si	Probablemente si	Indiferente	Probablemente no	Definitivamente no
		1	2	3	4	5
5	¿La empresa recluta personal con las habilidades y capacidades técnicas necesarias para cumplir con las responsabilidades relacionadas con las cuentas por cobrar?					

Elaborador por: Emily Vera Orrala

		Definitivamente si	Probablemente si	Indiferente	Probablemente no	Definitivamente no
		1	2	3	4	5
6	¿El personal involucrado con el manejo de la cartera cumple sus funciones bajo un marco de valores éticos?					
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		1	2	3	4	5
7	¿La recuperación de cartera es adecuadamente considerada por la empresa al reconocer los riesgos que pueden impactar la gestión de las cuentas por cobrar?					
Dimensión 3.- Cuentas por cobrar						
		Definitivamente si	Probablemente si	Indiferente	Probablemente no	Definitivamente no
		1	2	3	4	5
8	¿Se han establecido formalmente políticas de créditos y cobranzas que sean claras y comprensibles para el personal y los clientes?					
		Siempre	Con Frecuencia	A veces	Raramente	Nunca
		1	2	3	4	5
9	¿El área financiera cumple con la verificación de requisitos y realiza una					

Elaborador por: Emily Vera Orrala

	evaluación adecuada de la solvencia de los clientes antes del otorgamiento de crédito?					
		Definitivamente si	Probablemente si	Indiferente	Probablemente no	Definitivamente no
		1	2	3	4	5
10	¿La empresa emplea el método de análisis de antigüedad de saldos para determinar la situación de las deudas de los clientes?					
		Definitivamente si	Probablemente si	Indiferente	Probablemente no	Definitivamente no
		1	2	3	4	5
11	¿La empresa realiza el cálculo del deterioro de las cuentas por cobrar de acuerdo a la NIIF 9 (Normas Internacionales de Información Financiera)?					
		Definitivamente si	Probablemente si	Indiferente	Probablemente no	Definitivamente no
		1	2	3	4	5
12	¿La empresa realiza de manera periódica una depuración de saldos en la cartera de cuentas por cobrar para mantener la exactitud de los registros contables?					

Elaborador por: Emily Vera Orrala

Dimensión 4.- Indicadores de cuentas por cobrar						
		Definitivamente si	Probablemente si	Indiferente	Probablemente no	Definitivamente no
		1	2	3	4	5
13	¿En la empresa se calculan y analizan indicadores de las cuentas por cobrar como el índice de rotación, de morosidad, incobrabilidad y capital neto de trabajo operativo como parte de la evaluación de la cartera de clientes?					
		Mensual	Bimensual	Trimestral	Semestral	Anual
		1	2	3	4	5
14	¿Con qué frecuencia se emiten los reportes de los indicadores de cuentas por cobrar a la gerencia para la toma de decisiones oportuna?					
		Menos de 30 días	31 a 60 días	61 a 90 días	91 a 180 días	Más de 180 días
		1	2	3	4	5
15	¿Cuál es el rango de días del crédito que ofrece la empresa a los clientes como parte de los términos de pago?					

Elaborador por: Emily Brigitte Vera Orrala

Apéndice D Cuestionario COSO I



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARREA CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Cuestionario de Control Interno

Empresa: Hotel Punta del Mar
 Área: Departamento de contabilidad y financiero
 Dirigida a: Contador y Jefe de Cobranzas
 Elaborado por: Emily Briggitta Vera Orrala



Periodo 2022

Ambiente de Control

Nº	Preguntas	Respuestas			Calificación	Observación
		Si	No	N/A		
1	¿La empresa promueve un ambiente de trabajo ético y valores en las áreas involucradas con el manejo de la cartera?	X			1	
2	¿Se fomenta la integridad y la ética en todas las operaciones relacionadas con la gestión de cuentas por cobrar dentro de la empresa?	X			1	
3	¿El personal encargado de la gestión de las cuentas por cobrar posee las características y habilidades necesarias para cumplir con sus responsabilidades?		X		0	Carece de las características y habilidades en la gestión de las cuentas por cobrar
4	¿En la empresa, las políticas y procedimientos relacionados con las cuentas por cobrar están claramente definidos y son fácilmente accesibles?		X		0	Falta de acceso y revisión de las políticas y procedimientos destinados a mejorar la gestión de las cuentas por cobrar
5	¿Se actualizan periódicamente las políticas y procesos para mejorar la gestión contable de las cuentas por cobrar?		X		0	No hay actualizaciones periódicas de las políticas y procesos para mejorar la gestión contables
CALIFICACIÓN TOTAL					2	

Elaborado por: Emily Vera Orrala



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Cuestionario de Control Interno

Empresa: Hotel Punta del Mar
Área: Departamento de contabilidad y financiero
Elaborado por: Emily Briggitte Vera Orrala



Periodo 2022
Evaluación de riesgos

N°	Preguntas	Respuestas			Calificación	Observación
		Si	No	N/A		
1	¿El desempeño del personal a cargo de la gestión de las cuentas por cobrar se evalúa regularmente y de manera justa por parte del Contador y el Jefe de Cobranzas?		X		0	No se evalúa regularmente y de manera justa el desempeño dl personal
2	¿Se documenta el proceso de aprobación para el otorgamiento de créditos a los clientes?		X		0	No evidencia la documentación en el proceso de aprobación para el otorgamiento de créditos.
3	¿La empresa posee un sistema automatizado que permita el seguimiento de las cuentas por cobrar vencidas?	X			1	
4	¿Se llevan a cabo conciliaciones de las cuentas por cobrar entre el área contable y el área financiera?		X		0	No se realizan conciliaciones entre el área contable y financiera
5	¿Existen políticas y procedimientos establecidos para la gestión y mitigación de los riesgos identificados en las cuentas por cobrar?	X			1	
CALIFICACION TOTAL					2	

Elaborado por: Emily Vera Orrala



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Cuestionario de Control Interno

Empresa: Hotel Punta del Mar
Área: Departamento de contabilidad y financiero
Elaborado por: Emily Briggitte Vera Orrala



Periodo 2022
Actividades de control

Nº	Preguntas	Respuestas			Calificación	Observación
		Si	No	N/A		
1	¿Se realiza una evaluación anual del deterioro de la cartera de cuentas por cobrar de acuerdo con lo establecido en la NIIF para Pymes y la aplicación de la normativa tributaria?	X			1	
2	¿Se utilizan métodos apropiados para evaluar las cuentas por cobrar, como el método de antigüedad de saldos o el método de valor presente?		X		0	No se utilizan métodos apropiados para evaluar las cuentas por cobrar
3	¿Existe un procedimiento formal para la baja de clientes incobrables en las cuentas por cobrar?		X		0	Los procedimientos para la baja de clientes incobrables no están definidos formalmente
4	¿El Jefe de cobranzas revisa constantemente y toma medidas correctivas para las cuentas por cobrar vencidas?		X		0	El jefe de cobranza no revisa constantemente las cuentas por cobrar vencidas
5	¿Se realiza una revisión periódica de los saldos de los clientes para identificar situaciones de incobrabilidad de parte del Contador?		X		0	No se revisan e identifican oportunamente situaciones de incobrabilidad
6	¿Se monitorea de forma constante tanto las cuentas vencidas como las por vencer para analizar el riesgo de incumplimiento y la posibilidad de recuperación?	X			1	
CALIFICACIÓN TOTAL					2	

Elaborado por: Emily Vera Orrala



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Cuestionario de Control Interno

Empresa: Hotel Punta del Mar
Área: Departamento de contabilidad y financiero
Elaborado por: Emily Brigitte Vera Orrala



Periodo 2022

Información y comunicación

Nº	Preguntas	Respuestas			Calificación	Observación
		Si	No	N/A		
1	¿Existe un sistema de información adecuado que permita el registro, seguimiento y control de las cuentas por cobrar de manera precisa y oportuna?	X			1	
2	¿Se fomenta la colaboración y la comunicación entre el departamento de cobranzas y el de contabilidad para fortalecer los controles internos y mejorar la gestión de las cuentas por cobrar?		X		0	No se fomenta oportunamente la colaboración y comunicación entre el departamento de cobranzas y contabilidad
3	¿Se utilizan sistemas de tecnología de la información adecuados para facilitar la comunicación y el intercambio de información relacionada con las cuentas por cobrar?	X			1	
4	¿Se realiza una comunicación efectiva y oportuna con la alta dirección y el personal clave sobre cualquier problema o desviación identificada en las cuentas por cobrar?	X			1	
5	¿La empresa maneja las comunicaciones externas relacionadas con la gestión de las cuentas por cobrar, como la interacción con los clientes, proveedores y autoridades regulatorias?	X			1	
CALIFICACIÓN TOTAL					4	

Elaborado por: Emily Vera Orrala



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Cuestionario de Control Interno

Empresa: Hotel Punta del Mar
Área: Departamento de contabilidad y financiero
Elaborado por: Emily Briggitte Vera Orrala



Periodo 2022
Supervisión

Nº	Preguntas	Respuestas			Calificación	Observación
		Si	No	N/A		
1	¿El Contador y el Jefe de Cobranzas supervisan los procesos relacionados con los controles de las cuentas por cobrar y la recuperación de la cartera de clientes?		X		0	No se cumplen las políticas establecidas para la gestión contable y recuperación de cartera
2	¿El área de contabilidad ha establecido métricas de desempeño específicas para monitorear la eficacia del control interno sobre las cuentas por cobrar?	X			1	
3	¿El área de contabilidad efectúa frecuentemente conciliaciones entre los saldos de las cuentas por cobrar que constan en los registros de la empresa y los saldos de los clientes?		X		0	Se llevan a cabo muy pocas veces las conciliaciones entre los saldos de cuentas por cobrar y los registros de la empresa
4	¿El área financiera supervisa constantemente los saldos pendientes para prevenir posibles incumplimientos de pago que puedan derivar en cuentas incobrables?		X		0	No se evidencia constante supervisión de saldos pendientes que pueden derivar a cuentas incobrables
5	¿El área financiera genera informes de supervisión donde se detalla la antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar?		X		0	Hay inexactitud en la revisión de informes de supervisión
CALIFICACIÓN TOTAL					1	

Elaborado por: Emily Vera Orrala

Apéndice E. Estado de Situación Financiera

 SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS	RAZÓN SOCIAL	HOTEL PUNTADELMAR S.A.S.
	DIRECCIÓN	20 Y ENTRE AV. SEGUNDA Y MALECON No. S/N BARRIO: 25 DE DICIEMBRE
	EXPEDIENTE	322763
	RUC	2490037449001
	AÑO	2022
	FORMULARIO	SCV.NIIF.322763.2022.1
FECHA DE LA JUNTA QUE APROBÓ LOS ESTADOS FINANCIEROS (DD/MM/AAA)		Feb 28, 20
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA		
CUENTA	CÓDIGO	VALOR (En USD\$)
ACTIVO	1	65602.07
ACTIVO CORRIENTE	101	49673.45
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	10101	10759.93
CAJA	1010101	10506.90
INSTITUCIONES FINANCIERAS PÚBLICAS	1010102	0.00
INSTITUCIONES FINANCIERAS PRIVADAS	1010103	253.03
ACTIVOS FINANCIEROS	10102	20176.39
ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS	1010201	0.00
RENTA VARIABLE	101020101	0.00
ACCIONES Y PARTICIPACIONES	10102010101	0.00
CUOTAS DE FONDOS COLECTIVOS	10102010102	0.00
VALORES DE TITULARIZACIÓN DE PARTICIPACIÓN	10102010103	0.00
UNIDADES DE PARTICIPACIÓN	10102010104	0.00
INVERSIONES EN EL EXTERIOR	10102010105	0.00
OTROS	10102010106	0.00
RENTA FIJA	101020102	0.00
AVALES	10102010201	0.00
BONOS DEL ESTADO	10102010202	0.00
BONOS DE PRENDA	10102010203	0.00
CÉDULAS HIPOTECARIAS	10102010204	0.00
CERTIFICADOS FINANCIEROS	10102010205	0.00
CERTIFICADOS DE INVERSIÓN	10102010206	0.00
CERTIFICADOS DE TESORERÍA	10102010207	0.00
CERTIFICADOS DE DEPÓSITO	10102010208	0.00
CUPONES	10102010209	0.00
DEPÓSITOS A PLAZO	10102010210	0.00
LETRAS DE CAMBIO	10102010211	0.00
NOTAS DE CRÉDITO	10102010212	0.00
OBLIGACIONES	10102010213	0.00
FACTURAS COMERCIALES NEGOCIABLES	10102010214	0.00
OVERNIGHTS	10102010215	0.00
OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES	10102010216	0.00
PAPEL COMERCIAL	10102010217	0.00
PAGARÉS	10102010218	0.00
PÓLIZAS DE ACUMULACIÓN	10102010219	0.00
TÍTULOS DEL BANCO CENTRAL	10102010220	0.00
VALORES DE TITULARIZACIÓN	10102010221	0.00
INVERSIONES EN EL EXTERIOR	10102010222	0.00
OTROS	10102010223	0.00
DERIVADOS	101020103	0.00

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA		
CUENTA	CÓDIGO	VALOR (En USD\$)
ACTIVOS FINANCIEROS AL COSTO AMORTIZADO	101020402	0.00
ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO INTEGRAL	101020403	0.00
DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR NO RELACIONADOS	1010205	19429.97
DE ACTIVIDADES ORDINARIAS QUE GENEREN INTERESES	101020501	8580.49
CUENTAS Y DOCUMENTOS A COBRAR A CLIENTES	10102050101	8580.49
CUENTAS Y DOCUMENTOS A COBRAR A TERCEROS	10102050102	0.00
DE ACTIVIDADES ORDINARIAS QUE NO GENEREN INTERESES	101020502	10849.48
CUENTAS Y DOCUMENTOS A COBRAR A CLIENTES	10102050201	0.00
CUENTAS Y DOCUMENTOS A COBRAR A TERCEROS	10102050202	0.00
CUENTAS POR COBRAR AL ORIGINADOR	10102050203	0.00
COMISIONES POR OPERACIONES BURSÁTILES	10102050204	0.00
CONTRATO DE UNDERWRITING	10102050207	0.00
POR ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DE PORTAFOLIOS DE TERCEROS	10102050208	0.00
POR ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DE FONDOS ADMINISTRADOS	10102050209	0.00
POR ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DE NEGOCIOS FIDUCIARIOS	10102050210	0.00
POR CUSTODIA Y CONSERVACIÓN DE VALORES MATERIALIZADOS	10102050211	0.00
POR CUSTODIA Y CONSERVACIÓN DE VALORES DESMATERIALIZADOS	10102050212	0.00
POR MANEJO DE LIBRO DE ACCIONES Y ACCIONISTAS	10102050213	0.00
POR ASESORÍA	10102050214	0.00
DIVIDENDOS POR COBRAR	10102050215	0.00
INTERESES POR COBRAR	10102050216	0.00
DEUDORES POR INTERMEDIACIÓN DE VALORES	10102050217	0.00
ANTICIPO A COMITENTES	10102050218	0.00
ANTICIPO A CONSTRUCTOR POR AVANCE DE OBRA	10102050219	0.00
DERECHOS POR COMPROMISO DE RECOMPRA	10102050220	0.00
OTRAS CUENTAS POR COBRAR NO RELACIONADAS	10102050221	10849.48
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR RELACIONADOS	1010206	781.59
POR COBRAR A ACCIONISTAS	101020601	72.28
POR COBRAR A COMPAÑÍAS RELACIONADAS	101020602	0.00
POR COBRAR A CLIENTES	101020603	0.00
OTRAS CUENTAS POR COBRAR RELACIONADAS	101020604	709.31
PROVISIÓN POR CUENTAS INCOBRABLES Y DETERIORO	1010207	-35.17
INVENTARIOS	10103	2592.25
INVENTARIOS DE MATERIA PRIMA	1010301	0.00
INVENTARIOS DE PRODUCTOS EN PROCESO	1010302	0.00
INVENTARIOS DE SUMINISTROS O MATERIALES A SER CONSUMIDOS EN EL PROCESO DE PRODUCCION	1010303	0.00
INVENTARIOS DE SUMINISTROS O MATERIALES A SER CONSUMIDOS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	1010304	0.00
INVENTARIOS DE PROD. TERM. Y MERCAD. EN ALMACÉN - PRODUCIDO POR LA COMPAÑÍA	1010305	0.00
INVENTARIOS DE PROD. TERM. Y MERCAD. EN ALMACÉN - COMPRADO A TERCEROS	1010306	0.00
MERCADERÍAS EN TRÁNSITO	1010307	0.00
OBRAS EN CONSTRUCCION	1010308	0.00
OBRAS TERMINADAS	1010309	0.00
MATERIALES O BIENES PARA LA CONSTRUCCION	1010310	0.00
INVENTARIOS REPUESTOS, HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS	1010311	0.00
OTROS INVENTARIOS	1010312	2592.25
(-) PROVISIÓN POR VALOR NETO DE REALIZACIÓN Y OTRAS PERDIDAS EN INVENTARIO	1010313	0.00
SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS	10104	0.00

Apéndice 6 Carta Aval

La Libertad, 3 de julio del 2024

Ing.
Wilson Toro Álava
DIRECTOR DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD YAUDITORÍA - UPSE

En su despacho. –

Yo, Emily Brigitte Vera Orrala con cédula de identidad No. 0928024595, estudiante de la cohorte 2020 – 2 por medio de la presente me dirijo a Usted para requerir se oficie la solicitud de Carta Aval para el **Trabajo de Integración Curricular denominado** “Control interno de las cuentas por cobrar en el Hotel Punta del Mar, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2022” de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas para lo cual adjunto los datos de la empresa:

Nombre: Sr. Víctor Cesareo Valdiviezo Córdova

Cargo: Gerente General

Nombre de la empresa: Hotel Punta del Mar S.A.S

Esperando que mi solicitud tenga una respuesta favorable me despido de Usted deseándole éxitos en sus funciones.

Atentamente,



Sr. Víctor Cesareo Valdiviezo Córdova
Gerente General

Apéndice 7 *Evidencia de aplicación de instrumentos*

