



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

**TEMA:**

**CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR OTROS  
CLIENTES EN SERLIPEN S.A., CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE  
SANTA ELENA, AÑO 2023.**

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

**AUTOR:**

**Jazmín Stephanie González Veliz**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**DICIEMBRE - 2024**

### **Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR OTROS CLIENTES EN SERLIPEN S.A., CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2023”, elaborado por la SRTA. JAZMÍN STEPHANIE GONZÁLEZ VELIZ, 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 Auditoría, 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**



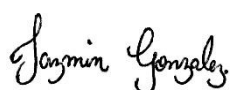
.....  
Lcdo. Hugo Castillo Lascano, Mgtr.

**Profesor tutor**

### **Autoría del trabajo**

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Control Interno de las Cuentas Por Cobrar Otros Clientes en SERLIPEN S.A., Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2023**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Jazmín Stephanie González Veliz con cédula de identidad número 092948142-2, 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.



.....  
Jazmín Stephanie González Veliz

C.C. No.: 092948142-2

## **Agradecimientos**

A mis queridos compañeros de vida, mis gatos, por su silenciosa pero incondicional compañía en tantas noches de estudio y desvelo. Su presencia me llenó de calma y alegría en los momentos más desafiantes.

A mis mejores amigos, por ser mi red de apoyo constante, siempre motivándome, escuchándome y recordándome que los sueños se alcanzan con perseverancia.

A esos amores del pasado, que creyeron en mí y me impulsaron a confiar en mis capacidades. Aunque nuestros caminos ya no coincidan, su fe en mí dejó una huella que hoy me lleva a esta etapa final.

A mi pareja actual, quien se ha convertido en mi mayor motivación y apoyo diario. Gracias por recordarme cada día que los sueños se construyen con esfuerzo y amor, y por caminar conmigo en esta travesía.

A mi familia, quienes han sido mi pilar en cada paso durante estos semestres. Su apoyo incondicional, palabras de aliento y sacrificios me dieron la fuerza para seguir adelante.

A la universidad y a los docentes, por abrirme las puertas al conocimiento, por sus enseñanzas y guía a lo largo de este recorrido. Gracias por inspirarme y encender en mí la pasión por aprender y crecer.

A todos ustedes, gracias por ser parte de este sueño hecho realidad.

*Jazmín Stephanie González Veliz*

## **Dedicatoria**

A mi pareja, por ser mi mayor inspiración y apoyo, por creer en mí incluso en los momentos en que yo dudaba y por motivarme cada día a seguir adelante con amor y valentía.

A la universidad, que no solo fue un espacio de aprendizaje, sino también de crecimiento personal y profesional. Gracias por brindarme las herramientas y el conocimiento necesario para llegar hasta aquí.

A la empresa SERLIPEN S.A., por abrirme sus puertas y permitirme aplicar y enriquecer mis conocimientos en este proyecto, siendo parte fundamental de este logro.

Y a mí misma, porque a pesar de los retos, los desvelos y las dudas, nunca me rendí. Este triunfo es el fruto de mi esfuerzo, perseverancia y determinación.

*Jazmín Stephanie González Veliz*


**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**




.....  
Ing. Wilson Toro Álava, Mgtr.  
**DIRECTOR DE LA CARRERA**



.....  
Lcdo. José Erazo Castillo, Mgtr.  
**PROFESOR ESPECIALISTA**



.....  
Lcdo. Hugo Castillo Lascano, Mgtr.  
**PROFESOR TUTOR**



.....  
Ing. Emanuel Bohórquez Armijos Mba.  
**PROFESOR GUÍA DE LA UIC**



.....  
Lic. Andrés Soriano Soriano  
**ASISTENTE ADMINISTRATIVO**

## Tabla de contenido

<b>Introducción .....</b>	<b>12</b>
Planteamiento del Problema .....	13
Formulación del Problema .....	14
Sistematización del Problema .....	15
Objetivo General .....	15
Objetivos Específicos .....	15
Justificación .....	15
Mapeo .....	16
<b>Capítulo I. Marco Referencial .....</b>	<b>17</b>
Revisión de Literatura .....	17
Desarrollo de Teorías y Conceptos .....	20
Control interno de las Cuentas por Cobrar .....	20
<i>Cuentas por Cobrar.</i> .....	21
<i>Control Interno.</i> .....	22
<i>Informe COSO I.</i> .....	23
Fundamentación Legal.....	25
Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno .....	25
NIIF para Pymes.....	26
Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno .....	28
Normas Ecuatorianas de Auditoría.....	28
<b>Capítulo II. Metodología .....</b>	<b>30</b>
Diseño de la Investigación .....	30
Métodos de la Investigación .....	30
Población y muestra .....	31
Población.....	31
Recolección y procesamiento de datos.....	31
<i>Entrevista.</i> .....	31
<i>Coso I.</i> .....	32
Instrumentos de recolección de datos .....	32
<i>Guía de Entrevista.</i> .....	32

<i>Cuestionario</i> .....	32
<b>Capítulo III. Resultados y Discusión</b> .....	<b>33</b>
Análisis de Datos.....	33
Análisis de la Entrevista al Gerente General de la empresa SERLIPEN S.A.....	33
Análisis General de la Entrevista .....	34
Análisis del Cuestionario de Control Interno a la Contadora de la empresa SERLIPEN S.A. ....	35
Análisis General del Cuestionario .....	42
Discusión de Resultados .....	42
Propuesta.....	44
<b>Conclusiones</b> .....	<b>52</b>
<b>Recomendaciones</b> .....	<b>53</b>
<b>Referencias</b> .....	<b>54</b>
<b>Apéndice</b> .....	<b>60</b>

### Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Población de la empresa SERLIPEN S.A.</i> .....	31
<b>Tabla 2</b> <i>Niveles de Confianza y Riesgo</i> .....	35
<b>Tabla 3</b> <i>Ambiente de Control</i> .....	35
<b>Tabla 4</b> <i>Evaluación de Riesgo</i> .....	37
<b>Tabla 5</b> <i>Actividades de Control</i> .....	38
<b>Tabla 6</b> <i>Información y Comunicación</i> .....	39
<b>Tabla 7</b> <i>Supervisión y Monitoreo</i> .....	40
<b>Tabla 8</b> <i>Resultados del Cuestionario de Control Interno</i> .....	41
<b>Tabla 9</b> <i>Resultados del Control Interno</i> .....	49
<b>Tabla 10</b> <i>Cálculo de la provisión de cuentas incobrables y deterioro</i> .....	51
<b>Tabla 11</b> <i>Asiento de ajuste de provisión de cuentas incobrables</i> .....	51
<b>Tabla 12</b> <i>Resultados del Control Interno</i> .....	68



## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> <i>Ambiente de Control</i> .....	36
<b>Figura 2</b> <i>Evaluación de Riesgo</i> .....	37
<b>Figura 3</b> <i>Actividades de Control</i> .....	38
<b>Figura 4</b> <i>Información y Comunicación</i> .....	39
<b>Figura 5</b> <i>Supervisión y Monitoreo</i> .....	40
<b>Figura 6</b> <i>Resultados del Cuestionario de Control Interno</i> .....	41
<b>Figura 7</b> <i>Flujograma de la gestión de cuentas por cobrar</i> .....	48

## Índice de apéndices

<b>Apéndice 1</b> <i>Matriz de consistencia</i> .....	60
<b>Apéndice 2</b> <i>Cronograma de Actividades</i> .....	61
<b>Apéndice 3</b> <i>Instrumento aplicado Entrevista</i> .....	62
<b>Apéndice 4</b> <i>Cuestionario de control interno Ambiente de Control</i> .....	63
<b>Apéndice 5</b> <i>Cuestionario de control interno Evaluación de Riesgo</i> .....	64
<b>Apéndice 6</b> <i>Cuestionario de control interno Actividades de Control</i> .....	65
<b>Apéndice 7</b> <i>Cuestionario de control interno Información y Comunicación</i> . 66	
<b>Apéndice 8</b> <i>Cuestionario de control interno Supervisión y Monitoreo</i> .....	67
<b>Apéndice 9</b> <i>Informe de Control Interno</i> .....	68
<b>Apéndice 10</b> <i>Saldo de las cuentas por cobrar otros clientes</i> .....	70
<b>Apéndice 11</b> <i>Certificado de Registro Único de Contribuyente</i> .....	71



**CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR OTROS  
CLIENTES EN SERLIPEN S.A., CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE  
SANTA ELENA, AÑO 2023**

**AUTOR:**

González Veliz Jazmín Stephanie

**TUTOR:**

Lcdo. Hugo Castillo Lascano

**Resumen**

El control interno de las cuentas por cobrar es clave para la estabilidad financiera y operativa de las empresas, ya que asegura un flujo de efectivo constante y mejora la gestión de recursos. Este estudio tiene como objetivo analizar el control interno de las cuentas por cobrar en SERLIPEN S.A. utilizando el marco del Informe COSO I, con el fin de identificar áreas de mejora que optimicen los cobros y minimicen el riesgo de morosidad. La investigación, de enfoque mixto y alcance descriptivo, empleó un diseño no experimental y transversal, con métodos deductivos, bibliográficos y analíticos. Se realizaron entrevistas al gerente general y un cuestionario basado en el modelo COSO I a la contadora. Los resultados revelaron la falta de políticas claras para la gestión de cuentas por cobrar, la ausencia de evaluaciones periódicas de riesgos y la inexistencia de un procedimiento formal para la aprobación de créditos. También se detectó la falta de indicadores de desempeño. Aunque la empresa realiza auditorías internas, los procesos no son suficientes para garantizar la eficiencia operativa. Se concluye que SERLIPEN S.A. debe formalizar el modelo COSO I, establecer políticas y procedimientos claros, implementar evaluaciones periódicas de riesgos e indicadores clave de desempeño. Como recomendación, se sugiere crear un manual de procedimientos para estandarizar la gestión de cobros y reducir el riesgo de morosidad.

**Palabras claves:** Control Interno, Cuentas por Cobrar, Informe COSO.



**INTERNAL CONTROL OF ACCOUNTS RECEIVABLE FROM OTHER  
CUSTOMERS IN SERLIPEN S.A., CANTON SANTA ELENA, PROVINCE  
OF SANTA ELENA, YEAR 2023**

**AUTHOR:**

González Veliz Jazmín Stephanie

**TUTOR:**

Lcdo. Hugo Castillo Lascano

**Abstract**

Internal control of accounts receivable is key to the financial and operational stability of companies, as it ensures a constant cash flow and improves resource management. This study aims to analyze the internal control of accounts receivable in SERLIPEN S.A. using the framework of the COSO I Report, in order to identify areas for improvement that optimize collections and minimize the risk of delinquency. The research, with a mixed approach and descriptive scope, used a non-experimental and cross-sectional design, with deductive, bibliographic and analytical methods. Interviews were conducted with the general manager and a questionnaire based on the COSO I model with the accountant. The results revealed the lack of clear policies for the management of accounts receivable, the absence of periodic risk assessments and the absence of a formal procedure for credit approval. The lack of performance indicators was also detected. Although the company conducts internal audits, the processes are not sufficient to ensure operational efficiency. It is concluded that SERLIPEN S.A. must formalize the COSO I model, establish clear policies and procedures, implement periodic risk assessments and key performance indicators. As a recommendation, it is suggested to create a manual of procedures to standardize collection management and reduce the risk of delinquency.

**Keywords:** Internal Control, Accounts Receivable, COSO Report.

## Introducción

El control interno de las cuentas por cobrar a clientes es esencial para cualquier empresa, ya que es un pilar clave en la estabilidad financiera y el buen funcionamiento de sus operaciones. En el contexto actual, donde las empresas enfrentan una competencia creciente y cambios constantes, contar con un control interno adecuado en la gestión de las cuentas por cobrar se vuelve indispensable. Este control no solo garantiza un flujo de efectivo constante, que es vital para la continuidad operativa de la organización, sino que también permite una mejor utilización de los recursos financieros. Además, fomenta relaciones comerciales más transparentes y confiables con los clientes, reduciendo al mínimo los riesgos de morosidad y las pérdidas asociadas a cuentas incobrables.

En toda empresa, resulta fundamental establecer un sistema de control interno en la gestión de cuentas por cobrar, dado que estas constituyen una porción relevante de los ingresos. Este sistema asegura la correcta presentación de dichas cuentas en los estados financieros y engloba una serie de controles tanto financieros como administrativos diseñados para proteger y resguardar los activos de la organización. Asimismo, ofrece un marco que facilita la coordinación y el flujo de actividades entre los distintos departamentos de la empresa (Aviles, 2019).

Guerrero (2023) sostiene que es fundamental que los gerentes de las organizaciones estén familiarizados con la cartera de clientes, las estrategias, los objetivos y las políticas de crédito. Esto es clave para que los métodos de gestión de cobranzas sean más eficientes en la rotación de cuentas por cobrar, lo que a su vez contribuye a generar beneficios financieros para la empresa.

Por consiguiente, el objetivo central de esta investigación es evaluar el sistema de control interno de las cuentas por cobrar en "SERLIPEN S.A." durante el año 2023, en la provincia de Santa Elena. A través de este análisis, se pretende detectar posibles áreas de mejora para optimizar la gestión de cobros y disminuir el riesgo de morosidad. La correcta implementación de un sistema de control interno en esta área es clave, ya que su ausencia o ineficiencia podría resultar en problemas de liquidez, un mayor riesgo de impagos y decisiones financieras menos acertadas, afectando negativamente a la estabilidad de la empresa.

## **Planteamiento del Problema**

A nivel global, las empresas enfrentan deficiencias en sus controles internos de cuentas por cobrar por diversas causas. Entre estas se encuentran la concesión de créditos sin cumplir con todos los requisitos, la falta de programas de cobro, la ausencia de seguimiento a los plazos de vencimiento de las facturas, y la falta de evaluación del riesgo al emitir facturas a clientes con cuentas vencidas por más de 180 días. Aunque la compañía dispone de un sistema contable como SAP, que ofrece información precisa y rápida, la gerencia no utiliza esta información para la toma de decisiones, ya que su enfoque ha estado más centrado en vender y liquidar mercancía, sin prestar la debida atención a la gestión financiera (Rivera, 2020).

Según Caballero (2022), el Consorcio Cardio en Lima enfrenta dificultades para realizar el cobro a sus clientes a corto plazo, debido a la ineficiencia en sus procedimientos. Esto conduce a un aumento de las cuentas por cobrar que no están facturadas, lo que dificulta la reducción de la deuda. Además, el autor señala que las organizaciones clasifican a cada cliente conforme a sus políticas de crédito, apoyándose en un control interno sólido.

A nivel nacional, García et al. (2019) señalan que, en Ecuador, muchas entidades carecen de un control adecuado sobre sus cuentas por cobrar y no disponen de carteras de crédito eficaces. Por ello, las empresas están trabajando en mejorar sus procesos de control interno, usándolo como una herramienta para gestionar sus actividades y funciones comerciales. Además, buscan cumplir con los requisitos necesarios para optimizar tanto las actividades administrativas como operativas, con el fin de minimizar riesgos inherentes y evitar el fraude.

Por tanto, es importante que una empresa tenga una política clara en cuanto al cobro y la concesión de los créditos. Una posible acción sería llevar a cabo un seguimiento riguroso de los clientes para asegurar que respeten los plazos de pago acordados. Esta medida funcionaría de manera efectiva si el personal cuenta con la capacitación adecuada sobre las normativas de cobro y crédito implementadas por la empresa (Vargas, 2023).

A nivel local, Domínguez (2023) señala que, el control interno de las cuentas por cobrar a los clientes es fundamental para mejorar la eficiencia operativa de una entidad. Este control no solo reduce los riesgos de pérdida de ingresos, sino que también facilita el incremento de la liquidez y el cumplimiento eficaz de sus obligaciones. Además, una gestión adecuada se traduce en una mejora significativa en la calidad de los servicios que la empresa ofrece.

Con el tiempo, esta situación se agrava a medida que crece el número de clientes deudores sin un sistema de control eficiente. Esto provoca una considerable disminución en los ingresos por ventas que deberían registrarse al cierre del período contable, afectando negativamente la rentabilidad de la empresa (Quimi, 2024).

En la provincia de Santa Elena, Ecuador, se encuentra localizada la empresa "SERLIPEN S.A.", situada en la calle General Enrique Gallo, al Km. 1 ½ en la vía a Santa Elena. Esta compañía privada se dedica a la comercialización de repuestos automotrices y ofrece servicios de lubricación. Aunque tiene una destacada presencia en el mercado, enfrenta varios desafíos que afectan su operatividad y eficiencia:

- ✓ La empresa presenta problemas con sus políticas de cobro, las cuales podrían no ser lo suficientemente claras o estrictas, dificultando la recuperación de pagos de sus clientes.
- ✓ La pandemia mundial ha agravado las dificultades financieras de muchos negocios. En el caso de SERLIPEN S.A., la crisis ha complicado aún más el cobro de deudas, probablemente debido a la reducción del flujo de caja de sus clientes, su fallecimiento o la reducción general de la actividad económica.
- ✓ Otro reto importante es la falta de garantías adecuadas en los créditos otorgados. Esta carencia dificulta el proceso de cobro, ya que, en caso de incumplimiento, la empresa no posee un mecanismo efectivo para la recuperación de fondos pendientes.

### **Formulación del Problema**

- ¿De qué manera el control interno ayuda a la optimización de la gestión de cobros en la empresa SERLIPEN S.A.?

### **Sistematización del Problema**

- ¿Cuáles son los procesos implementados para gestionar las cuentas por cobrar en la empresa SERLIPEN S.A.?
- ¿De qué manera se implementa el control interno a las cuentas por cobrar en la empresa SERLIPEN S.A.?
- ¿Cómo se está aplicando el modelo COSO a la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa SERLIPEN S.A.?

### **Objetivo General**

Analizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SERLIPEN S.A., a través del Informe COSO I, para la identificación de áreas de mejora que optimicen la gestión de cobros y reduzcan el riesgo de morosidad.

### **Objetivos Específicos**

- Examinar el proceso de gestión de las cuentas por cobrar en la empresa SERLIPEN S.A.
- Evaluar el sistema de control interno implementado a las cuentas por cobrar en la empresa SERLIPEN S.A.
- Adoptar el Informe COSO I como base para la mejora de la gestión de cuentas por cobrar en SERLIPEN S.A.

### **Justificación**

La justificación teórica de este estudio se sustenta en una revisión bibliográfica de diversas fuentes académicas, como tesis, revistas, libros y artículos científicos, que permitan profundizar en la variable de investigación: “control interno de cuentas por cobrar”. El método COSO I evalúa el control interno, enfatizando su importancia para el marco contable de la organización. Este enfoque garantiza la eficiencia y precisión de los informes financieros al identificar errores y riesgos potenciales en las cuentas por cobrar. De manera similar, también se enfatiza la importancia de los controles internos para proteger la información financiera, prevenir el fraude y aumentar la

liquidez empresarial optimizando los recursos financieros y asegurando el cumplimiento de la normativa aplicable.

La justificación práctica de este estudio radica en la necesidad de optimizar la gestión financiera y operativa de SERLIPEN S.A. mediante el análisis de los controles internos de las cuentas por cobrar, tomando como referencia el modelo COSO I. A través de esta herramienta se diagnostican las cuentas por cobrar y se generan los informes de control interno adecuados, evaluando la efectividad y eficiencia de los procesos. Los resultados permitirán a la empresa mejorar los procesos, tomar decisiones más informadas y mejorar la gestión financiera para garantizar una gestión de recursos más eficaz.

### **Mapeo**

La estructura de esta investigación se desarrolló de la siguiente manera: en la Introducción se presentó el planteamiento, formulación y sistematización del problema, así como los objetivos y la justificación del estudio. En el Capítulo I, dedicado al marco referencial, se realizó una revisión de la literatura, se desarrollaron teorías y conceptos relevantes, y se abordaron los fundamentos legales relacionados con la variable de estudio. El Capítulo II, enfocado en la metodología, incluyó el diseño de la investigación, los métodos utilizados, la población y muestra, y los procedimientos de recolección y análisis de datos. Finalmente, en el Capítulo III, se expusieron los análisis de datos, la discusión de los resultados, las conclusiones, recomendaciones, y se incluyeron las referencias y apéndices correspondientes.



## Capítulo I. Marco Referencial

### Revisión de Literatura

En la tesis “Modelo de un Sistema de Control Interno para el Área de Cartera de Clientes para una Empresa Importadora y Comercializadora de Medicamentos: Caso FARMEDICAL SRL”, la autora Lima (2019), aborda el tema de la falta de un control interno adecuado en la gestión administrativa y en los recursos económicos de la empresa, lo que ha provocado un aumento significativo en el número de clientes morosos, afectando negativamente los estados financieros. El principal objetivo del estudio fue desarrollar un modelo de procedimientos de control interno para la cartera de clientes de FARMEDICAL SRL en la región de La Paz. La metodología utilizada para esta investigación fue exploratoria, empleando métodos deductivos, lógicos e históricos para la solución de problemas específicos detectados en el campo. Los principales resultados indicaron que la empresa carece de controles internos efectivos, lo que llevó a la administración a proponer procedimientos que incluyan nuevas políticas para mejorar el seguimiento de las cuentas pendientes de cobro y optimizar la gestión de la cartera de clientes.

En contraste, el trabajo titulado “Evaluación del Sistema de Control Interno aplicado a las Cuentas por Cobrar de Grupo B.M S.A., en el año 2018”, Avilés (2019) analizó las deficiencias en el sistema de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa. Los problemas clave identificados incluyeron retrasos en el proceso de aprobación de las ventas a crédito, la falta de control sobre las condiciones de pago, el aumento de la morosidad y la lentitud en la recuperación de los pagos. También existen discrepancias entre los importes de las cuentas por cobrar y la estimación de las incobrables, así como la falta de un departamento de auditoría interna. El principal objetivo del estudio fue evaluar el sistema de control interno de las cuentas por cobrar en Grupo B.M S.A en el año 2018. En cuanto a la metodología aplicada, en su primera etapa se utilizó un diseño no experimental y descriptivo transversal, mientras que en su segunda etapa se utilizó un enfoque explicativo, que permitió analizar las causas de las deficiencias en el control interno. Los resultados mostraron que el manual de control interno estaba desactualizado según los estándares de presentación de informes COSO III, no existen lineamientos crediticios adecuados, y la gestión de cobro de deudas era inadecuada, lo que generaba un alto índice de cuentas incobrables. En

consecuencia, se concluyó que el sistema de control interno es inadecuado y que el número de cuentas por cobrar en los estados financieros no es confiable debido al alto índice de morosidad.

Adicionalmente, en el artículo “Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales - Perú” de Escobar et al. (2023) examinan las debilidades en la organización gerencial de una empresa de servicios generales en Chosic, Perú. El principal problema del estudio fue la falta de un flujo adecuado de documentación y almacenamiento de información, lo que afectó negativamente las ganancias de la empresa. El principal objetivo del estudio fue evaluar el impacto del control interno en las ganancias de las empresas. Utilizando métodos descriptivos y un diseño no experimental, se realizaron encuestas y análisis de documentos para identificar los problemas. Los hallazgos clave muestran que las debilidades en los elementos de control, información, comunicación y supervisión redujeron las ganancias de la compañía en S/ 7.157,00 en 2021 en comparación con 2020 y S/ 115.346,00 en comparación con 2019. La investigación muestra que la implementación eficaz de sistemas sólidos de control interno mejorará significativamente la rentabilidad y garantizará la estabilidad financiera de las empresas de servicios.

En la tesis “Control Interno al componente Cuentas por Cobrar y su incidencia en los procesos de Créditos y Cobranzas de la empresa PROEME S.A. de la Ciudad de Manta” de Vásquez (2019) aborda el tema de la gestión y el control inadecuados en los procesos de recuperación de cartera de la empresa PROEME S.A., lo cual afecta la liquidez y presentación de información relacionada con las cuentas por cobrar. El principal objetivo de la investigación fue mejorar la gestión de los procesos de créditos y cobros para aumentar la liquidez de la organización. Para ello, se utilizó un método analítico para identificar los problemas clave y reestructurar los procesos existentes. Los principales resultados indicaron que la empresa carecía de políticas y procedimientos adecuados en el manejo de las cuentas por cobrar, lo que provocaba deficiencias en la gestión de los créditos y cobranzas. Además, durante el proceso de otorgamiento de créditos se evidenció la falta de documentación de respaldo, lo que dificultó el cobro de la deuda. La investigación concluyó que es necesaria la

implementación de políticas y manuales de procedimientos es esencial para mejorar el control interno en la gestión de las cuentas por cobrar.

De igual forma, en la tesis “Examen Especial de Auditoría Financiera al componente de las Cuentas por Cobrar para mejorar la gestión de cobranzas en la empresa “SERVIAGRO” en Pedernales, período 2018”, la autora Zambrano (2020) examina las deficiencias en la gestión de cobranzas de la veterinaria SERVIAGRO, que ha visto un aumento en su cartera de clientes morosos por la falta de control y políticas crediticias adecuadas. El principal objetivo del estudio fue realizar una auditoría especial del departamento de cuentas por cobrar para mejorar la gestión de cobro de cuentas por cobrar vencidas. Se utilizaron métodos de investigación de campo bibliográficos, descriptivos y explicativos, incluyendo entrevistas a empleados y análisis de documentos, que permitieron identificar debilidades en el sistema de control interno de la empresa. Los principales resultados apuntan a la falta de una política crediticia clara, un cobro de deudas ineficaz y la falta de un sistema contable efectivo. La auditoría encontró que era de suma importancia para SERVIAGRO tomar acciones correctivas para optimizar la gestión de cobranza y reducir las pérdidas monetarias.

Finalmente, en el artículo “El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO” de Quinaluisa et al. (2018) examinan la creciente importancia del control interno para responder a problemas de corrupción y fraude en una variedad de organizaciones, incluidas las corporaciones multinacionales. La problemática central radica en que el control interno no es una función exclusiva de los contadores, sino que es la responsabilidad principal de los miembros de la junta directiva en todo tipo de operaciones comerciales. La investigación, empleó una metodología histórica y documental, enfocada en el estudio de los modelos COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) y COCO (Criteria of Control) en el ámbito de la auditoría informática y su objetivo principal fue analizar sus funciones, y aplicación al control interno. Los resultados indican que un sistema de control interno sólido es fundamental para proteger los recursos organizacionales y lograr objetivos de desempeño y eficiencia. Las herramientas proporcionadas por COSO y COCO son importantes para garantizar que los administradores puedan ser responsables y utilizar los recursos correctamente, evitando su malversación. En particular, el modelo COSO

impulsó el desarrollo de una nueva cultura de gestión que influyó en el desarrollo de otros modelos de control a nivel internacional, todos encaminados a maximizar la eficiencia y prevenir el uso inadecuado de los recursos.

## **Desarrollo de Teorías y Conceptos**

### ***Control interno de las Cuentas por Cobrar***

Según Cruz (2023), el control interno en las cuentas por cobrar es un proceso diseñado y ejecutado por quienes tienen la responsabilidad de la gobernanza corporativa, la gestión y otros actores implicados. El propósito de este proceso es proporcionar un nivel razonable de seguridad en cuanto al logro de los objetivos de la entidad, enfocándose en la fiabilidad de los informes financieros, la eficacia y eficiencia operativa, así como el cumplimiento de las leyes y normativas aplicables.

En este contexto, Tomalá (2022) sostiene que el control interno tiene la función de identificar los riesgos y errores en los procedimientos de recuperación relacionados con los pagos de los clientes. Esta identificación se realiza con el objetivo de optimizar los procesos y políticas vigentes en esta área.

Por su parte, Lorna (2020) indica que la adopción de controles internos robustos en la administración de cuentas por cobrar es crucial para salvaguardar los activos financieros de una organización, asegurando la integridad y precisión de la información contable. Un elemento fundamental en el control interno de las cuentas por cobrar es la separación de funciones, de modo que diferentes empleados sean responsables de la aprobación, registro y conciliación de las transacciones vinculadas al crédito y la cobranza.

Finalmente, Torres (2022) señala que la existencia de un sistema de control interno en el departamento de cuentas por cobrar es esencial para el funcionamiento de la organización. Este sistema se encarga de la recaudación de cuotas y otros tipos de contribuciones de los miembros para su habilitación. Además, subraya la importancia crítica de esta función dentro de la entidad, la cual se basa en la gestión de las deudas pendientes de los miembros, teniendo en cuenta su historial. Esto se logra mediante un seguimiento eficaz que asegura la cobranza oportuna de las obligaciones a través de una adecuada gestión del control interno.

**Cuentas por Cobrar.** Según Chavez y Loconi (2018), las cuentas por cobrar son derechos que pueden ser exigidos, resultantes de ventas, servicios ofrecidos y la concesión de préstamos. Estas cuentas representan el crédito que la empresa concede a sus clientes, sin más garantías que la promesa de pago dentro de un período específico. La gestión de cuentas por cobrar se considera una herramienta clave para el administrador financiero, ya que facilita la optimización del capital de trabajo y el aumento del valor de la empresa.

Por su parte, Villar (2021) señala que las cuentas por cobrar son deudas que representan los cobros a terceros. Estos cobros derivan de las ventas de bienes o servicios realizadas por la empresa, reflejando así su actividad comercial.

En relación a esto, los autores Gonzales y Sanabria (2018) mencionan que, dentro de las partidas del activo, las cuentas por cobrar más significativas son las de los clientes. Estas cuentas desempeñan un papel crucial al proporcionar solvencia a la empresa para realizar futuras inversiones. Es relevante mencionar que las cuentas de los clientes constituyen entre el 30% y el 50% del capital de trabajo de la organización. Por lo tanto, es esencial que una empresa implemente de manera efectiva y eficiente los componentes del control interno.

**Importancia.** De acuerdo con Lozada (2018), las cuentas por cobrar representan una fuente significativa y gratuita de financiamiento para las empresas que utilizan el crédito comercial. Además, estas cuentas se consideran una herramienta de marketing para las organizaciones que ofrecen este tipo de crédito. Sin embargo, es fundamental señalar que los retrasos en el cobro pueden ocasionar graves problemas si las ventas a crédito no se recuperan a tiempo. Estos retrasos pueden impactar negativamente en el funcionamiento habitual de la empresa, ya que su flujo de efectivo debe ser compensado mediante financiamiento externo, como sobregiros bancarios, préstamos a corto plazo o créditos de proveedores.

**Cuentas Incobrables.** Tomalá (2022) señala que las cuentas incobrables son aquellas cuentas por cobrar que no se logran recuperar tras la venta de bienes o servicios. Estas cuentas se contabilizan como un gasto en las finanzas, lo que lleva a una reducción en los ingresos de la empresa.

**Provisión de cuentas incobrables.** Para Avilés (2019) la provisión para cuentas incobrables es un mecanismo contable utilizado por las empresas que ofrecen financiamientos, diseñado para anticipar el riesgo de que ciertos clientes no cumplan con sus obligaciones de pago. Esta provisión se registra en el balance de situación financiera justo después de las cuentas por cobrar, dentro del grupo de activos. Su principal objetivo es estimar y reflejar las posibles pérdidas derivadas de las ventas a crédito, permitiendo así ajustar la situación financiera real de la empresa al equilibrar los ingresos con los gastos a lo largo del ciclo financiero. De esta manera, la provisión contribuye a una representación más precisa de la salud económica de la empresa.

**Política de crédito y cobranzas.** De acuerdo con la investigación de Suárez (2022), las políticas de crédito y cobranza se implementan para establecer criterios, prevenir disputas, optimizar los procedimientos de cobro, definir prioridades y establecer directrices para quienes se encargan de gestionar las deudas impagas. Estas políticas regulan el proceso por el cual las empresas se comprometen a cobrar a los deudores de manera oportuna.

**Control Interno.** El control interno es una estrategia implementada por la administración para garantizar el cumplimiento de los procesos establecidos, las normativas y la razonabilidad de los estados financieros. La eficacia de estos controles aumenta la confianza en la información generada y disminuye los riesgos potenciales (Barzola & Zambrano, 2021).

En este marco, el control interno incluye un conjunto de medidas y procedimientos que una organización pone en práctica para salvaguardar sus activos, asegurar la integridad de la información financiera y mejorar la efectividad de sus operaciones. Este sistema contempla la segregación de funciones, la aprobación correcta de transacciones, la implementación de controles en sistemas automatizados, así como el monitoreo constante y las auditorías internas (Obando, 2024).

Finalmente, Rodríguez (2022) subraya que el control interno es una herramienta esencial para evaluar el desempeño de una empresa en sus procesos. Su implementación permite identificar riesgos, ineficiencias e inconsistencias que podrían resultar en fraudes en el área de compras. De esta forma, se busca optimizar

los procesos operativos y contribuir al cumplimiento de los objetivos empresariales, facilitando una gestión más efectiva y eficiente.

**Importancia.** El control interno es crucial en los procesos contables, ya que garantiza la disponibilidad de información financiera precisa de la organización. Se puede concluir que el control interno está vinculado al funcionamiento y a las actividades de la empresa (Vargas, 2023).

**Objetivo.** El propósito del control interno es proteger los activos de la empresa o institución y reducir los riesgos. También busca asegurar una evaluación apropiada y un monitoreo continuo de las operaciones para garantizar su eficiencia y efectividad. Esto, a su vez, facilita el logro de la misión de la organización (Gutiérrez, 2023).

**Características.** El control interno es un proceso llevado a cabo por personas que proporciona un nivel razonable de seguridad en relación con los objetivos establecidos. Una administración eficaz se basa en tres pasos clave: planificación, ejecución y evaluación de resultados. En la planificación, es fundamental definir objetivos, ya que sin ellos no se pueden elaborar los presupuestos necesarios para el éxito y la rentabilidad. La ejecución se refiere a la implementación de acciones y al diseño de una estructura organizativa adecuada, lo cual marca la diferencia entre el éxito y el fracaso de una empresa en un mercado global. Por último, es esencial supervisar y verificar las tareas para asegurar el cumplimiento de los objetivos propuestos (Pereira, 2019).

**Informe COSO I.** Este informe perteneciente a la Comisión Treadway de EE. UU., se publicó en 1992 en respuesta a la necesidad de unificar las prácticas de control interno ante la creciente integración de la economía global. Su objetivo fue desarrollar un marco conceptual que facilitara la implementación de herramientas de control interno. A través de este informe, se buscó establecer un modelo estándar para evaluar el control interno, definiendo las mejores prácticas para su diseño y aplicación en las organizaciones (Álava, Molina, & Recalde, 2023).

El control interno es un proceso que debe ser realizado por la Junta Directiva, la alta dirección y otros empleados de una organización, para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la organización, tales como: eficiencia y eficacia operativa, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las

normas legales, regulaciones, obligaciones y protección de activos (Barzola & Zambrano, 2021).

En este sentido, Mancero et al. (2020), enfatizan que el control interno se refiere al conjunto de actividades que una organización implementa para salvaguardar sus recursos frente al despilfarro, el fraude y el uso ineficiente de sus activos y pasivos. Además, se esfuerza por garantizar la exactitud y confiabilidad de la información contable y las transacciones financieras. Esto significa que el control interno toma en cuenta las diversas políticas que las empresas proponen para optimizar sus operaciones.

**Importancia.** El informe COSO resalta la relevancia del sistema de control interno en el logro de objetivos mediante una estructura cohesiva de actividades. Implementa un enfoque basado en riesgos que ayuda a establecer prioridades institucionales, lo que asegura una ejecución más eficiente de los servicios y una mejor disponibilidad de información. Esto, a su vez, promueve una mayor transparencia y confianza entre los usuarios y otras partes interesadas (Gobernanza, 2019).

**Objetivo.** El control interno debe aplicarse en todas las áreas o departamentos de una empresa para verificar el cumplimiento y la eficacia de los procesos en el desarrollo de las funciones de cada puesto de trabajo (Barzola & Zambrano, 2021).

**Componentes.** Los cinco componentes del control interno según COSO I, según Gismano et al. (2019), son:

1. Entorno de control: Se refiere a los principios básicos y la estructura del control interno en una organización. La dirección establece la importancia de la supervisión, las normas de conducta, la separación de autoridad y responsabilidad, y enfatiza la integridad y los valores éticos.

2. Evaluación de riesgos: Las empresas enfrentan amenazas internas y externas que pueden afectar el logro de sus objetivos. Este componente implica identificar y evaluar dinámicamente estos riesgos, tomando en cuenta posibles cambios en el entorno que puedan amenazar el control interno.



3. Actividades de control: Son acciones definidas mediante políticas y procedimientos que ayudan a mitigar riesgos y asegurar el cumplimiento de los objetivos. Estas actividades se implementan en todos los niveles y en diversos procesos dentro de la organización.

4. Información y comunicación: La información es crucial para el control interno y debe ser relevante y de calidad. La gerencia se encarga de obtener y utilizar esta información, y la comunicación debe ser continua y fluida en toda la organización.

5. Supervisión o monitoreo: Implica evaluaciones continuas y separadas para determinar la eficacia de los componentes del control interno. Los hallazgos se revisan según criterios establecidos, y cualquier deficiencia se comunica a la gerencia.

*Métodos de evaluación del control interno.* Este método utiliza cuestionarios elaborados previamente por el auditor, que incluyen preguntas sobre cómo se manejan las operaciones y quiénes son responsables de las funciones correspondientes. Las respuestas afirmativas indican que existe un control adecuado, mientras que las negativas señalan debilidades en el sistema. Este enfoque es ampliamente utilizado debido a su rapidez en la aplicación. Para su elaboración, el auditor puede basarse en las acciones de control descritas en diferentes secciones del manual, adaptando las afirmaciones a preguntas que generen respuestas claras sobre la eficacia del control (Santillana, 2015).

## **Fundamentación Legal**

### ***Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno***

En el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno (2020), específicamente en el artículo 28, numeral 3, se detallan los siguientes términos:

**Art. 28. Gastos Generales Deducibles.-** Conforme a las condiciones señaladas en el artículo anterior y salvo que estén incluidos en gastos, los gastos previstos en la Ley del Régimen Tributario Interno son deducibles en la forma prevista en dicha Ley y en el presente Reglamento, incluyendo:

**3. Créditos incobrables.** Se permitirán deducciones por los valores registrados por deterioro de los activos financieros asociados a créditos

incobrables generados en el ejercicio fiscal, provenientes de operaciones del giro ordinario del negocio, y registrados según la técnica contable, el nivel de riesgo y la naturaleza de la operación. En cada ejercicio impositivo, estos no podrán exceder los límites establecidos en la Ley. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se cancela en su totalidad con base en el deterioro acumulado y la porción pendiente con base en los resultados del año en curso, siempre que se cumpla al menos una de las siguientes condiciones:

- ✓ Haber estado registrados como tales durante dos (2) años o más en la contabilidad;
- ✓ Haber pasado más de tres (3) años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- ✓ Haber expirado el plazo para el cobro del crédito;
- ✓ Haber sido declarada la quiebra o insolvencia del deudor; y,
- ✓ Si el deudor es una sociedad que ha sido disuelta.

Esta disposición establece un marco fundamental para la deducción de créditos incobrables, garantizando que los valores registrados por deterioro de activos financieros generados en el ejercicio fiscal cumplan con los requisitos de la Ley de Régimen Tributario Interno. Además, establece criterios específicos para la eliminación definitiva de créditos incobrables, asegurando la transparencia y el cumplimiento de las regulaciones fiscales vigentes.

### ***NIIF para Pymes***

De acuerdo de las Normas Internacionales de Información Financiera para Pymes (2011), establece las siguientes secciones:

**Sección 11 Provisión de cuentas incobrables.** - El párrafo 11.21 establece que, al final de cada periodo de reporte (es decir, al 31 de diciembre de cada año), la entidad debe evaluar si existe evidencia objetiva de deterioro en los activos financieros medidos al costo o costo amortizado. Si se encuentra evidencia objetiva de deterioro, la entidad debe reconocer inmediatamente una pérdida en los resultados, pudiendo utilizar una cuenta reguladora denominada "provisión por deterioro" como contrapartida de la pérdida.

Esta pérdida por deterioro, se realiza cuando se detectan:

- ✓ Morosidad: la partida por cobrar está vencida en el pago del principal e intereses.
- ✓ Dificultades financieras del deudor.
- ✓ Quiebra del deudor.
- ✓ Reestructuración o refinanciamiento: se otorgan plazos adicionales para el pago debido a dificultades financieras y falta de liquidez.
- ✓ Cualquier otro indicio observable que sugiera una pérdida de flujo de caja en la partida por cobrar, como problemas del mercado, cambios tecnológicos, o situaciones legales y económicas.

**Sección 29 Impuestos diferidos.** - El método incluye dos formas de cálculo, activos y pasivos por impuestos corrientes, así como activos y pasivos por impuestos diferidos, los cuales se reconocen cuando hay una diferencia temporaria debido a:

- ✓ Diferencias iniciales entre las bases contables y fiscales de activos y pasivos.
- ✓ Diferencias posteriores entre las bases contables y fiscales de activos y pasivos.
- ✓ Cambios en las bases fiscales de activos o pasivos que no afectan su importe en libros.

Esta normativa permite a las entidades reflejar de manera adecuada los deterioros en sus activos financieros, asegurando que las pérdidas sean reconocidas oportunamente, basándose en señales objetivas de deterioro. Esto contribuye a una presentación más fiel de la situación financiera y el rendimiento de la entidad. Así mismo, establece los parámetros para efectuar el cálculo de los impuestos diferidos dentro de las PYMES, brindando una guía clara para identificar, medir y registrar las diferencias temporarias entre las bases contables y fiscales de los activos y pasivos. Su propósito es garantizar que la información financiera refleje adecuadamente los efectos tributarios futuros, lo que facilita la toma de decisiones contables y fiscales.

### ***Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno***

Dentro del capítulo IV de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (2021), en su artículo 10, numeral 11, se establece lo siguiente:

Las provisiones para créditos incobrables por los deudores en el giro ordinario del negocio, se crean en cada ejercicio fiscal a razón del 1% del crédito comercial anual otorgado en el año y aún pendiente de pago al cierre del mismo, de manera que la provisión acumulada del total de la cartera no exceda el 10%.

No podrán deducirse a efectos tributarios las provisiones voluntarias, así como las creadas de conformidad con leyes orgánicas o especiales o las disposiciones de un organismo de control, que excedan los límites previamente establecidos.

Una vez cumplidas las condiciones de este reglamento, la cancelación definitiva de los créditos incobrables se acreditará a esta provisión y a los resultados del ejercicio en curso, por la parte no cubierta.

Esta normativa establece directrices específicas para las provisiones de créditos incobrables, asegurando una base para la deducción de provisiones conforme a la Ley de Régimen Tributario Interno. Además, determina cómo debe realizarse la eliminación definitiva de los créditos incobrables, garantizando su coherencia con las disposiciones regulatorias vigentes.

### ***Normas Ecuatorianas de Auditoría***

De acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría (2000), estas especifican que:

El sistema de control interno abarca todas las políticas y procedimientos implementados por la administración de una entidad para garantizar, en la medida de lo posible, una gestión ordenada y eficiente del negocio. Esto incluye el cumplimiento de las políticas establecidas, la protección de los activos, la prevención y detección de fraudes y errores, la precisión e integridad de los registros contables, y la preparación oportuna de información financiera confiable.

Además, el control interno trasciende las funciones específicas del sistema contable, cubriendo aspectos más amplios relacionados con la gestión de la organización.

Además, la evaluación de riesgos y el control interno permiten comprender los sistemas de contabilidad y control para así identificar los riesgos de auditoría y sus elementos relevantes. Se debe analizar el registro adecuado y oportuno de los procesos transaccionales utilizando procedimientos de control para el logro de los objetivos.

Esta normativa establece lineamientos claros para la evaluación de riesgos y el control interno, asegurando una comprensión adecuada de los sistemas contables en las entidades. Permite identificar y reducir los riesgos relacionados con la auditoría, de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría. Además, proporciona un marco que facilita el registro oportuno de transacciones, garantizando así la efectividad de los controles internos y la confiabilidad de la información financiera presentada.

## **Capítulo II. Metodología**

### **Diseño de la Investigación**

Para el trabajo de investigación, se empleó un enfoque mixto. Se utilizó el método cualitativo mediante la aplicación de una entrevista al gerente general con la finalidad de obtener información detallada sobre el control de las cuentas por cobrar a través de la opinión de uno de los principales involucrados, considerando la variable del estudio sobre el control interno en la empresa SERLIPEN S.A. Además, para método cuantitativo, se aplicó un cuestionario dirigido al responsable del área de contabilidad, con el fin de recolectar datos numéricos que ofrecieran una visión integral del problema. Este enfoque fue necesario para obtener una comprensión clara y precisa de la situación investigada, contribuyendo significativamente al logro de los objetivos planteados y a la optimización del sistema de control interno sobre cuentas por cobrar.

El alcance de la investigación se basó en un enfoque descriptivo, que facilitó la recopilación de información específica y ofreció una visión detallada del estado de las cuentas por cobrar, destacando las áreas de mejora dentro de la empresa. Este enfoque permitió identificar deficiencias en el proceso de cobro y proporcionó recomendaciones adecuadas fundamentadas en los datos analizados, asegurando así que las soluciones propuestas estuvieran alineadas con las necesidades y realidades de la organización.

Además, se aplicó un diseño de investigación no experimental y transversal para evitar cambios en la variable estudiada, lo que permitió observar y analizar el fenómeno en su estado natural sin intervenir en los procesos. Esta metodología fue crucial, ya que se centró en la recolección de datos de la empresa SERLIPEN S.A. durante el año 2023, brindando una instantánea del manejo de las cuentas por cobrar y facilitando la indagación sobre la gestión de los procesos de cobro.

### **Métodos de la Investigación**

Se empleó el método deductivo para llevar a cabo un análisis de las diversas teorías y leyes, estableciendo explicaciones basadas en las conclusiones alcanzadas. Este enfoque permitió desglosar la información y extraer principios generales

aplicables al estudio del control interno en las cuentas por cobrar, contribuyendo así a una comprensión más profunda del fenómeno investigado.

De la misma forma, se utilizó el método bibliográfico, mediante el cual se obtuvo información de fuentes primarias y secundarias, incluyendo informes, libros digitales y artículos científicos. Este método fue fundamental para establecer las bases teóricas y metodológicas necesarias para el proceso de investigación, lo que garantizó un marco sólido sobre el cual se apoyaron los hallazgos del estudio.

Además, se aplicó el método analítico para implementar los componentes del modelo COSO I, con el fin de identificar deficiencias en la gestión de cuentas por cobrar. Este análisis permitió examinar los resultados obtenidos y ofrecer recomendaciones precisas para mejorar el control interno de la empresa, asegurando así que se abordaran las áreas críticas de la gestión financiera.

## **Población y muestra**

### ***Población***

La población de este trabajo de investigación estuvo conformada por dos personas clave de la empresa SERLIPEN S.A.: el gerente general y la contadora, quienes participan directamente en la administración y control de las cuentas por cobrar, desempeñando un papel fundamental en el seguimiento y registro de estos procesos.

### **Tabla 1**

*Población de la empresa SERLIPEN S.A.*

<b>Departamento</b>	<b>Cargo / Ocupación</b>	<b>Población</b>
Administración	Gerente General	1
Contabilidad	Contadora	1
<b>Total</b>		<b>2</b>

*Nota.* Datos proporcionados de la empresa SERLIPEN S.A.

## **Recolección y procesamiento de datos**

**Entrevista.** Para el método cualitativo, se utilizó una entrevista dirigida al gerente general de SERLIPEN S.A. con el objetivo de obtener información detallada sobre la gestión aplicada a las cuentas por cobrar. La entrevista permitió conocer de

manera directa las percepciones y prácticas del gerente en relación con el proceso de control interno y los desafíos asociados a la cobranza.

**Coso I.** Para el método cuantitativo, se aplicó un cuestionario de control interno basado en el modelo COSO I a la contadora general de la empresa. Este cuestionario se centró en recopilar datos numéricos acerca de los distintos procesos relacionados con las cuentas por cobrar, permitiendo obtener una visión estructurada y objetiva de los controles internos.

### ***Instrumentos de recolección de datos***

**Guía de Entrevista.** Se implementó una entrevista compuesta por siete preguntas, la cual fue diseñada para abordar aspectos clave como el proceso de control interno, la existencia de políticas formales, el análisis de crédito, las revisiones periódicas de control, y los procedimientos de registro y cobro, así como los desafíos en la gestión de cuentas por cobrar. Las respuestas proporcionadas fueron fundamentales para comprender el panorama general de las prácticas actuales en la empresa y su impacto en el control de las cuentas por cobrar.

**Cuestionario.** Se aplicó un cuestionario para evaluar el control interno que constó de 32 preguntas distribuidas en los cinco componentes esenciales del modelo: ambiente de control (6 preguntas), evaluación de riesgos (6 preguntas), actividades de control (6 preguntas), información y comunicación (7 preguntas), y supervisión y monitoreo (7 preguntas). Las respuestas fueron registradas con opciones de Sí, No y N/A, seguidas de observaciones, lo que facilitó la identificación de áreas susceptibles de mejora en los procesos de control.

Una vez recopiladas las respuestas, se registraron y tabularon utilizando herramientas como Microsoft Excel y Word, aplicando métodos de análisis cualitativos y cuantitativos. Este análisis permitió identificar patrones y resultados clave que reflejan tanto las fortalezas como las deficiencias en el manejo de las cuentas por cobrar, proporcionando una base sólida para la formulación de recomendaciones y la optimización del control interno en la empresa.



## Capítulo III. Resultados y Discusión

### Análisis de Datos

Para el análisis de resultados, se consideraron los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de investigación definidos en la metodología. En primer lugar, se realizó una entrevista al gerente general de SERLIPEN S.A., y adicionalmente, se aplicó el cuestionario COSO I a la contadora de la empresa, quien está directamente a cargo del control interno de las cuentas por cobrar. Estos instrumentos permitieron recopilar información detallada sobre los procedimientos actuales de control en la gestión de cobros. La información obtenida se integró para evaluar la confiabilidad de los procesos financieros y para identificar áreas que requieren mejoras, en línea con los objetivos planteados en el estudio.

#### *Análisis de la Entrevista al Gerente General de la empresa SERLIPEN S.A.*

**Pregunta 1.** ¿Cuál es el proceso actual de control interno implementado para las cuentas por cobrar en SERLIPEN S.A.?

**Respuesta 1.** El proceso actual se centra en el seguimiento continuo de las cuentas y en el registro diario de pagos. Aunque se podría formalizar mejor, seguimos procedimientos para asegurar que se registren correctamente los ingresos.

**Pregunta 2.** ¿Existen políticas o normativas específicas dentro de la empresa para la gestión de cuentas por cobrar?

**Respuesta 2.** No contamos con políticas formales documentadas, pero manejamos criterios que se han ido estableciendo con el tiempo. Sin embargo, entiendo que formalizarlas podría fortalecer el control.

**Pregunta 3.** ¿Cómo se maneja el análisis de crédito antes de otorgar una venta a crédito a los clientes de SERLIPEN S.A.?

**Respuesta 3.** Es un análisis rápido basado en la relación previa y antecedentes de pagos. No contamos con un sistema de análisis de crédito estructurado, pero siempre revisamos cada caso.

**Pregunta 4.** ¿Qué medidas toma la empresa cuando se detectan cuentas por cobrar vencidas o morosas?

**Respuesta 4.** Intentamos contactar a los clientes de forma personal, recordándoles las fechas de pago. No tenemos un protocolo definido, pero tratamos de manejar cada situación de manera individual y justa.

**Pregunta 5.** ¿Se realiza alguna revisión periódica de la eficacia del sistema de control interno de las cuentas por cobrar? Si es así, ¿cómo se lleva a cabo?

**Respuesta 5.** Revisión formal como tal no tenemos; revisamos cuando notamos algún problema o demora inusual en los cobros.

**Pregunta 6.** ¿Cuál es el procedimiento para registrar y hacer seguimiento a las cuentas por cobrar dentro del sistema contable de la empresa?

**Respuesta 6.** La contadora se encarga del registro y seguimiento; ella gestiona las cuentas y es quien lleva control del saldo de los clientes.

**Pregunta 7.** En su experiencia, ¿cuáles han sido los mayores desafíos que enfrenta SERLIPEN S.A. en la gestión de cuentas por cobrar?

**Respuesta 7.** Los mayores desafíos han sido la falta de herramientas formales para controlar mejor las cuentas, como un manual de procedimientos y políticas claras, y la dificultad de asegurar pagos puntuales sin un sistema de notificación a los clientes.

#### ***Análisis General de la Entrevista***

La entrevista aplicada al gerente general de SERLIPEN S.A. tuvo como objetivo recopilar información sobre el control interno de las cuentas por cobrar. Los hallazgos reflejan que, si bien la empresa realiza un seguimiento diario de los pagos y mantiene un registro de ingresos, carece de formalidad en sus procedimientos. No existen políticas documentadas ni un análisis estructurado del crédito, lo que indica una falta de protocolos definidos que podrían optimizar la gestión de cuentas por cobrar.

En relación con la gestión de las cuentas vencidas, las respuestas evidencian que no se aplican medidas sistemáticas ni revisiones periódicas de la eficacia del sistema de control interno. La empresa enfrenta desafíos significativos, como la ausencia de herramientas formales, manuales de procedimientos y sistemas de notificación a clientes, lo cual dificulta el cumplimiento oportuno de los pagos. Además, se observa que las acciones correctivas se realizan solo en respuesta a

problemas específicos, lo que limita la capacidad de prevenir situaciones similares en el futuro.

Finalmente, la gestión contable recae principalmente en la contadora, quien realiza el seguimiento de las cuentas de manera individual. Esto resalta una dependencia en el personal específico y una falta de estructura integral que permita una supervisión más amplia y eficiente. Estos factores reflejan oportunidades de mejora en la implementación de controles internos más sólidos para garantizar la confiabilidad y eficacia en el manejo de las cuentas por cobrar.

***Análisis del Cuestionario de Control Interno a la Contadora de la empresa SERLIPEN S.A.***

**Tabla 2**

*Niveles de Confianza y Riesgo*

<b>Nivel de Riesgo</b>		
<b>Alto</b> 15% - 50%	<b>Moderado</b> 51% - 75%	<b>Bajo</b> 76% - 95%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
<b>Nivel de Confianza</b>		

*Nota.* Porcentajes de nivel de confianza y riesgo, según el modelo COSO.

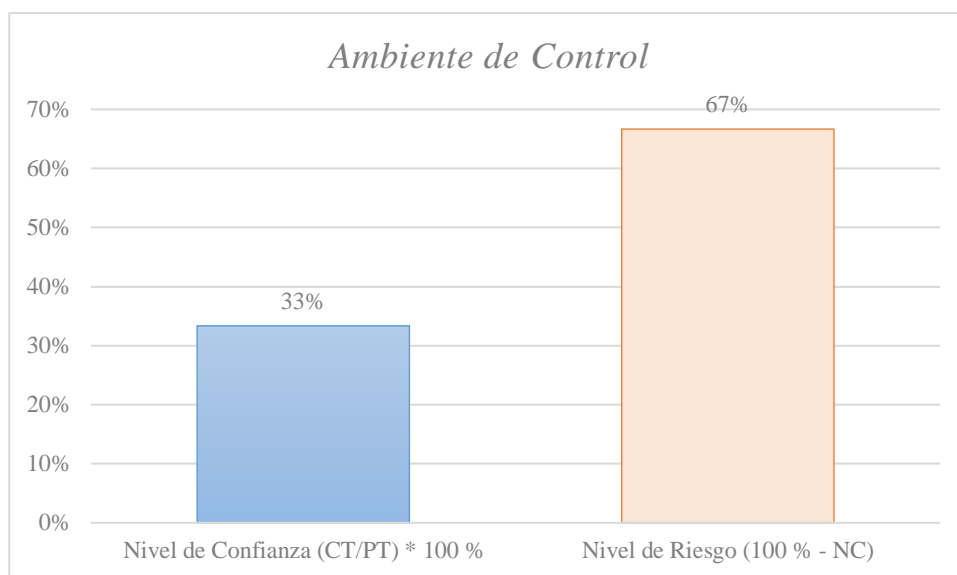
***Ambiente de Control***

**Tabla 3**

*Ambiente de Control*

<b>Nivel de Confianza y Riesgo</b>	<b>Calificación Total</b>
Calificación Total	2
Ponderación Total	6
Nivel de Confianza (CT/PT) * 100 %	33%
Nivel de Riesgo (100 % - NC)	67%

*Nota.* Nivel de confianza y riesgo del componente Ambiente de control.

**Figura 1***Ambiente de Control*

*Nota.* Gráfico de barras del componente Ambiente de control.

**Análisis**

El análisis del Ambiente de Control muestra un nivel de confianza del 33%, lo que indica que, aunque el personal encargado de las cuentas por cobrar está capacitado y se realiza un seguimiento al desempeño de este, aún existen áreas que requieren fortalecerse. Es necesario mejorar los mecanismos de control interno, la comunicación sobre roles y responsabilidades, así como una mayor formalización de los procedimientos. En cuanto al nivel de riesgo, que alcanza el 67%, se destaca la ausencia de un código de ética y conducta, la falta de políticas claras para la gestión de cuentas por cobrar y la ausencia de inducción para los nuevos empleados. Además, no existen sanciones para el incumplimiento de lo que podría considerarse como políticas no documentadas. Este nivel de riesgo subraya la urgencia de establecer un marco normativo y procedimientos formales que permitan reducir las vulnerabilidades existentes en la gestión de cuentas por cobrar.

## *Evaluación de Riesgo*

**Tabla 4**

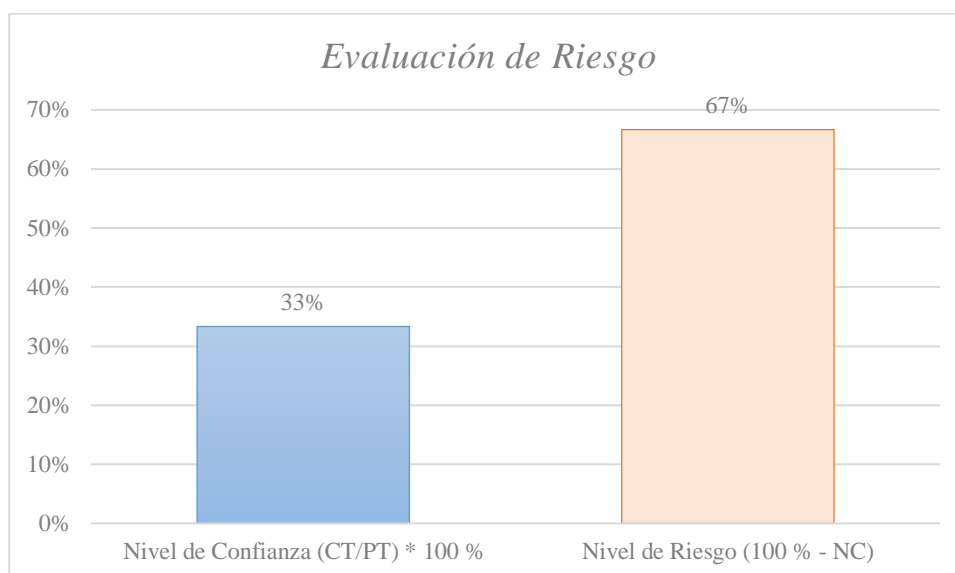
### *Evaluación de Riesgo*

<b>Nivel de Confianza y Riesgo</b>	<b>Calificación Total</b>
Calificación Total	2
Ponderación Total	6
Nivel de Confianza (CT/PT) * 100 %	33%
Nivel de Riesgo (100 % - NC)	67%

*Nota.* Nivel de confianza y riesgo del componente Evaluación de riesgo.

**Figura 2**

### *Evaluación de Riesgo*



*Nota.* Gráfico de barras del componente Evaluación de Riesgo.

### **Análisis**

En el análisis de la Evaluación de Riesgos, se observa un nivel de confianza de 33% y un nivel de riesgo de 67%. El nivel de confianza refleja que la empresa ha identificado algunos riesgos, como los asociados a la antigüedad de las cuentas con riesgo de morosidad. Sin embargo, el alto nivel de riesgo destaca la falta de evaluaciones periódicas de riesgos, la ausencia de un plan de contingencia y la carencia de políticas de crédito claras, lo que aumenta la probabilidad de enfrentar problemas en la gestión de cuentas por cobrar. Se recomienda implementar medidas preventivas y correctivas para reducir este nivel de riesgo y fortalecer la estrategia de control.

### Actividades de Control

**Tabla 5**

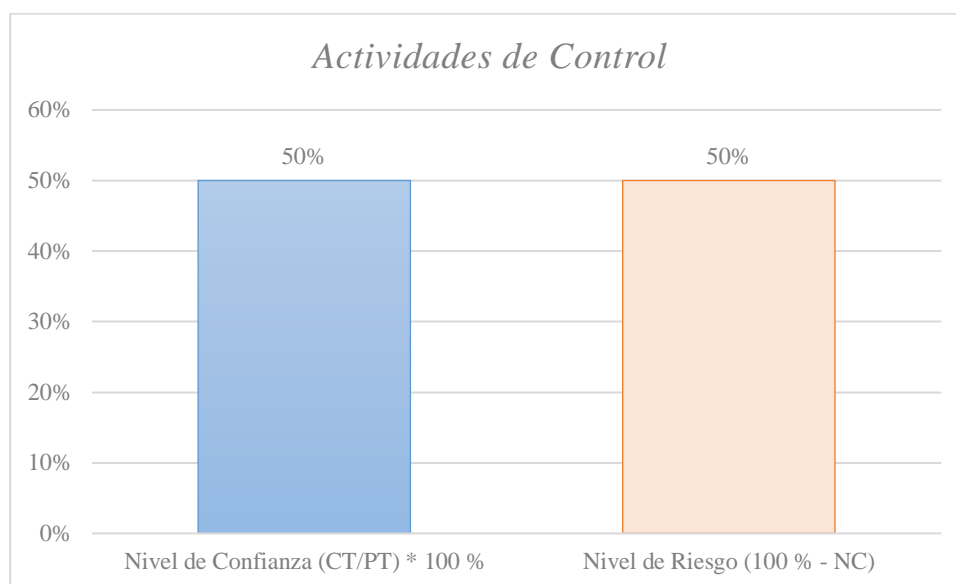
#### Actividades de Control

Nivel de Confianza y Riesgo	Calificación Total
Calificación Total	2
Ponderación Total	6
Nivel de Confianza (CT/PT) * 100 %	50%
Nivel de Riesgo (100 % - NC)	50%

*Nota.* Nivel de confianza y riesgo del componente Actividades de control.

**Figura 3**

#### Actividades de Control



*Nota.* Gráfico de barras del componente Actividades de control.

### Análisis

En el análisis de Actividades de Control, se observa un nivel de confianza del 50% y un nivel de riesgo también del 50%. El nivel de confianza sugiere que, aunque se realizan conciliaciones mensuales y se aplican controles para evitar duplicaciones o errores en el registro, aún existen áreas de mejora en los controles de las cuentas por cobrar. Por otro lado, el nivel de riesgo refleja una falta de procedimientos formales en la aprobación de créditos, la ausencia de separación de funciones en la autorización y el registro de créditos, así como la no utilización de

indicadores financieros. Esto destaca la necesidad urgente de fortalecer los controles y establecer políticas claras para mitigar riesgos y mejorar la gestión.

### **Información y Comunicación**

**Tabla 6**

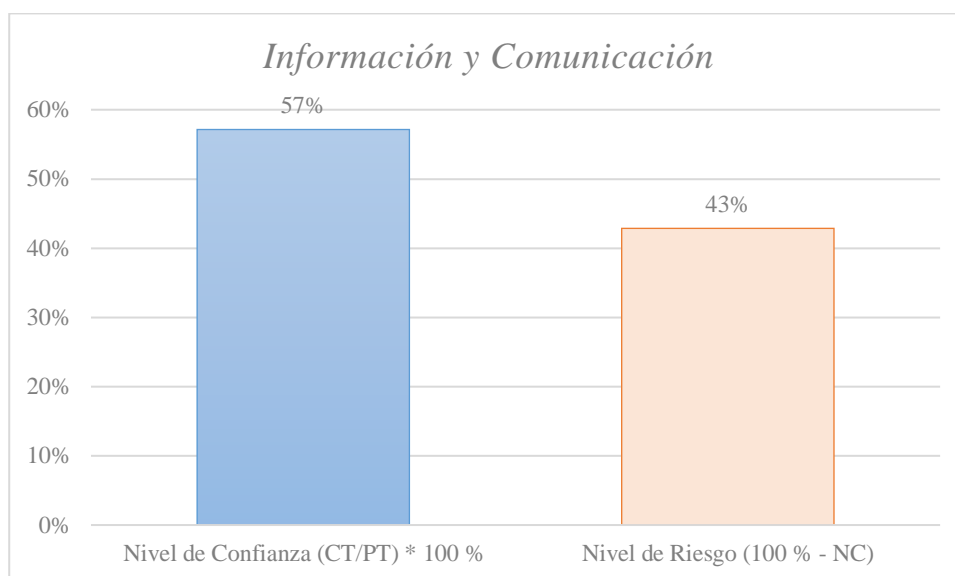
#### *Información y Comunicación*

<b>Nivel de Confianza y Riesgo</b>	<b>Calificación Total</b>
Calificación Total	2
Ponderación Total	6
Nivel de Confianza (CT/PT) * 100 %	57%
Nivel de Riesgo (100 % - NC)	43%

*Nota.* Nivel de confianza y riesgo del componente Información y comunicación.

**Figura 4**

#### *Información y Comunicación*



*Nota.* Gráfico de barras del componente Información y comunicación.

### **Análisis**

En cuanto al análisis de la Información y Comunicación, el nivel de confianza es del 57%, lo que refleja una gestión moderadamente efectiva de los procesos de comunicación y de la disponibilidad de reportes precisos. Existen mecanismos de revisión y herramientas tecnológicas para garantizar la exactitud de los registros y una comunicación fluida entre las áreas de ventas y contabilidad. Sin embargo, el nivel de riesgo de 43% señala que aún existen áreas de mejora, como la

falta de envío de estados de cuentas a los clientes, la ausencia de comunicación de cambios en las políticas al personal, y la falta de documentación y distribución de decisiones clave. Esto sugiere la necesidad de fortalecer estos aspectos para reducir riesgos y mejorar la comunicación interna.

### ***Supervisión y Monitoreo***

**Tabla 7**

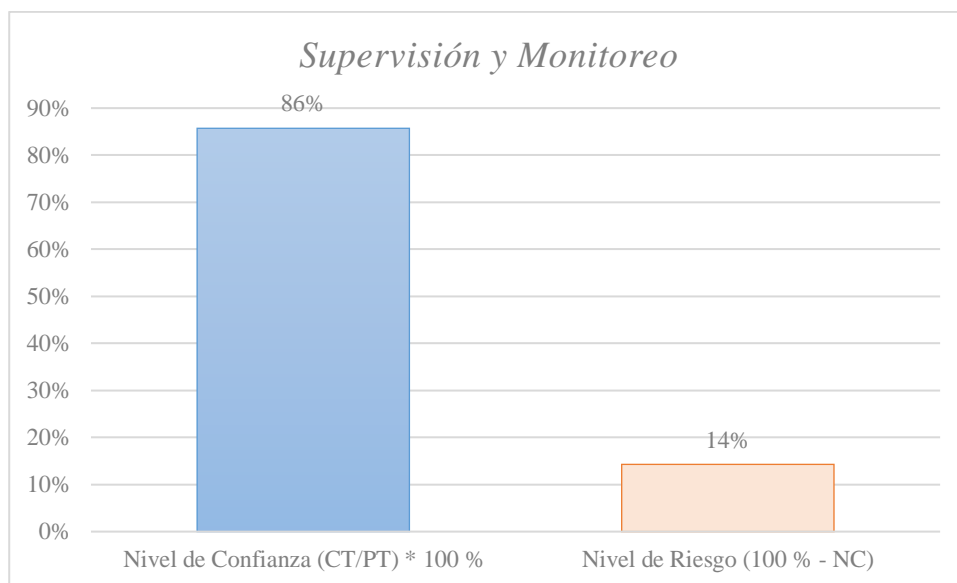
#### *Supervisión y Monitoreo*

<b>Nivel de Confianza y Riesgo</b>	<b>Calificación Total</b>
Calificación Total	2
Ponderación Total	6
Nivel de Confianza (CT/PT) * 100 %	86%
Nivel de Riesgo (100 % - NC)	14%

*Nota.* Nivel de confianza y riesgo del componente Supervisión y monitoreo.

**Figura 5**

#### *Supervisión y Monitoreo*



*Nota.* Gráfico de barras del componente Supervisión y Monitoreo.

### **Análisis**

En el análisis de Supervisión y Monitoreo, se observa un nivel de confianza del 86%, lo que refleja una supervisión sólida y un monitoreo efectivo de las cuentas por cobrar. La auditoría interna periódica, la corrección oportuna de errores y el seguimiento continuo de las cuentas vencidas son aspectos clave que refuerzan el



control interno. Además, la comunicación de los resultados de las auditorías a la alta gerencia y el uso de herramientas automatizadas contribuyen a la mejora continua. Sin embargo, el nivel de riesgo del 14% indica que, aunque la supervisión es fuerte, aún falta un monitoreo regular de indicadores clave para medir el desempeño de la gestión de cuentas por cobrar, lo que puede representar una oportunidad de mejora.

### *Análisis del Cuestionario de Control Interno*

**Tabla 8**

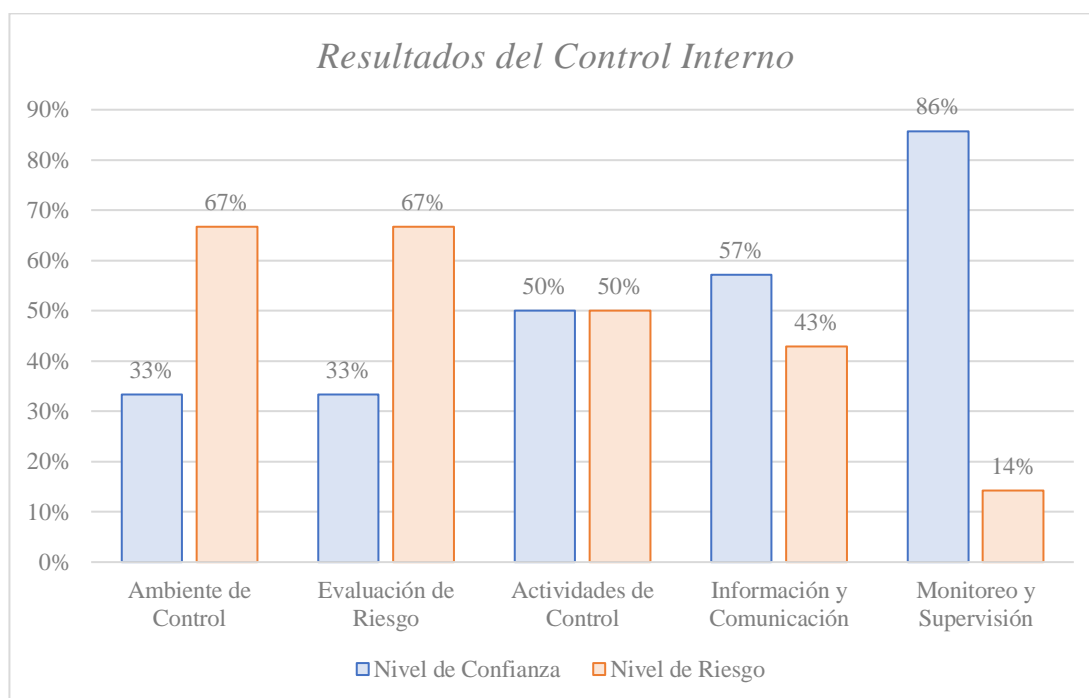
*Resultados del Cuestionario de Control Interno*

<b>Componentes</b>	<b>Nivel de Confianza</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>
Ambiente de Control	33%	67%
Evaluación de Riesgo	33%	67%
Actividades de Control	50%	50%
Información y Comunicación	57%	43%
Monitoreo y Supervisión	86%	14%
<b>Total</b>	<b>52%</b>	<b>48%</b>

*Nota.* Grados de confianza y riesgo de los componentes del modelo COSO I.

**Figura 6**

*Resultados del Cuestionario de Control Interno*



*Nota.* Gráfico de barras de los grados de confianza y riesgo de los componentes del modelo COSO I.

### ***Análisis General del Cuestionario***

En el análisis general del sistema de control interno, basado en el modelo COSO I, muestra variabilidad en los niveles de confianza y riesgo de cada componente. El ambiente de control presenta un nivel de confianza del 33%, indicando que es necesario mejorar la capacitación del personal y la definición de roles para fortalecer el control. La evaluación de riesgos, con un 33% de confianza, refleja una percepción baja, sugiriendo la necesidad de mejorar las evaluaciones periódicas y la implementación de políticas preventivas. Las actividades de control, con un 50% de confianza y un nivel de riesgo alto, requieren una revisión urgente para establecer procedimientos formales y separar funciones clave. La información y comunicación, con un 57% de confianza, muestra un funcionamiento razonablemente moderado, aunque hay áreas a mejorar, como la comunicación de cambios y la documentación de decisiones. Finalmente, la supervisión y monitoreo con un 86% de confianza es el componente más sólido, aunque también es importante monitorear indicadores clave de desempeño para optimizar su efectividad. En general, se requiere un enfoque continuo para mejorar los componentes con niveles de riesgo más altos y así asegurar la eficiencia del sistema de control interno.

### **Discusión de Resultados**

En el transcurso de este estudio, se han resaltado los hallazgos claves obtenidos al evaluar la situación de SERLIPEN S.A. Un hallazgo relevante es la falta de políticas para la gestión de cuentas por cobrar, lo que subraya la necesidad de implementar procedimientos claros y específicos para estandarizar y regular el manejo de la cartera. Además, se identificó que no se realizan evaluaciones periódicas de riesgos, lo que sugiere que la empresa debería adoptar una práctica sistemática para anticipar posibles problemas financieros. También se detectó la ausencia de un procedimiento formal para la aprobación de créditos, lo que aumenta el riesgo de otorgar créditos sin un análisis adecuado.

Por otro lado, en cuanto a la supervisión, se observó que no existen indicadores clave que se monitoreen regularmente para medir el desempeño en la gestión de cuentas por cobrar, lo que impide una evaluación precisa del rendimiento. Sin embargo, se destacó que se realizan auditorías internas periódicas y se toman

medidas correctivas cuando se detectan errores, lo que mejora la fiabilidad del proceso. Estos hallazgos sugieren que, aunque existen prácticas positivas, se requiere fortalecer diversas áreas clave para optimizar el sistema de control interno de las cuentas por cobrar.


En este contexto, se toma en cuenta la investigación de Tello (2022) en la empresa Distribuciones DON TEO S.A.C, en donde se encontró que no se lleva a cabo una evaluación previa a la concesión de créditos, ni se aplican penalidades a los clientes con deudas vencidas. Además, el responsable de cuentas por cobrar no realiza acciones efectivas de cobranza, como contactar a los clientes con saldos pendientes. Estos hallazgos reflejan una situación similar a la de SERLIPEN S.A., donde ambas empresas carecen de un procedimiento formal para la evaluación de clientes y la aprobación de créditos, lo que incrementa el riesgo de otorgar créditos sin un análisis adecuado.

De acuerdo con la investigación de Barzola y Zambrano (2021) en la empresa BARZAM S.A., se destaca que la empresa no realiza seguimiento a sus clientes en aspectos como la notificación de vencimiento próximo de la deuda y la verificación de que hayan recibido sus facturas. Además, el departamento carece de un manual actualizado de procedimientos, lo que podría generar irregularidades en sus procesos. Estos problemas son similares a los encontrados en la empresa SERLIPEN S.A., donde también se observa la ausencia de un seguimiento estructurado y políticas claras en la gestión de cuentas por cobrar. Por lo cual, en ambas empresas se requiere la implementación de medidas correctivas que fortalezcan los controles y la eficacia de los procesos en la gestión de cobros.

Finalmente, en la investigación de Orrala (2024) sobre la empresa American Beverage Company BEVERAGECOM S.A., se destacó la falta de cálculos regulares del índice de rotación, la evaluación periódica de indicadores de deterioro, y la ausencia de políticas adecuadas para los procedimientos relacionados con las cuentas por cobrar, aspectos que resaltan la necesidad urgente de revisar y fortalecer los procesos internos de gestión financiera. Esta situación es comparable con la de SERLIPEN S.A., ya que ambas empresas carecen de indicadores clave que se monitoreen de manera regular, lo que dificulta una evaluación precisa del rendimiento en la gestión de las cuentas por cobrar.

## Propuesta

*Manual de políticas y procedimientos para las cuentas por cobrar en SERLIPEN S.A*

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>Objetivo</b>	
<p>El presente manual tiene como objetivo optimizar la gestión de cuentas por cobrar, con el propósito de reducir la cartera vencida de la empresa SERLIPEN S.A., mejorando la eficiencia en los procesos de cobro y asegurando el cumplimiento oportuno de los pagos por parte de los clientes.</p>	
<b>Alcance</b>	
<p>Este procedimiento aplica a todo el personal involucrado en la gestión de cuentas por cobrar, incluyendo el área administrativa y contable de la empresa SERLIPEN S.A. Abarca desde la emisión de la venta a crédito hasta el cobro efectivo de la deuda y su registro en los sistemas contables.</p>	
<b>Responsabilidades</b>	
<b>Gerente General</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Supervisar la implementación efectiva de este procedimiento.</li> <li>✓ Proporcionar dirección estratégica para optimizar la gestión de cuentas por cobrar.</li> <li>✓ Aprobar políticas de crédito y cobranzas.</li> </ul>	
<b>Contadora</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registrar con precisión las transacciones de cuentas por cobrar, garantizando la exactitud de los datos.</li> <li>✓ Realizar el seguimiento de las cuentas por cobrar y las cobranzas diarias.</li> <li>✓ Elaborar reportes periódicos de la cartera de clientes, incluyendo la cartera vencida.</li> </ul>	
<b>Definiciones Básicas</b>	
<p><b>Cuentas por Cobrar:</b> Efectivo que una empresa espera recibir de sus clientes, correspondiente al pago por bienes o servicios vendidos a crédito.</p>	

**Morosidad:** Retraso o incumplimiento en el pago de una deuda por parte del cliente. Se considera morosidad cuando los pagos no se realizan en los plazos establecidos.

**Cartera Vencida:** Parte de las cuentas por cobrar cuya fecha de vencimiento ya ha pasado y que aún no han sido saldadas por el cliente.

### **Procedimiento de Cuentas por Cobrar**

---

#### **1. Evaluación de Crédito:**

- Antes de otorgar créditos, el área contable realiza una evaluación de riesgo del cliente, verificando su historial de pagos y la viabilidad de la operación.
- Se aprueban los límites de crédito y las condiciones de pago, basados en la capacidad de pago del cliente.

#### **2. Registro de la Venta a Crédito:**

- El vendedor registra la venta en el sistema contable, incluyendo los detalles del cliente, el monto de la venta y los términos de pago acordados.
- Se emite la factura correspondiente y se entrega al cliente.

#### **3. Seguimiento de Cuentas por Cobrar:**

- La contadora realiza el seguimiento diario de las cuentas por cobrar, registrando cualquier pago recibido y actualizando el saldo pendiente de cada cliente.
- Se genera un reporte semanal de la cartera vencida y se comunica al Gerente General.

#### **4. Gestión de Cobranza:**

- En caso de que los clientes no cumplan con los pagos en el plazo acordado, se inicia el proceso de cobranza, que incluye recordatorios telefónicos y correos electrónicos.
- Si la deuda persiste, se envían cartas formales de cobranza y se evalúan acciones legales si es necesario.

#### **5. Cierre de la Cuenta:**

- Cuando se recibe el pago total, la contadora actualiza el sistema y cierra la cuenta.

- Se emite un recibo de pago y se archivan todos los documentos relacionados.

### **Políticas de cobro de SERLIPEN S.A.**

---

#### **Objetivo:**

Establecer directrices claras y efectivas para la gestión de cobranzas, asegurando la puntualidad en los pagos, la transparencia con los clientes y la minimización de riesgos financieros para SERLIPEN S.A.

#### **1. Condiciones de Pago Claras**

Todas las facturas emitidas por SERLIPEN S.A. deberán incluir de manera destacada la fecha de vencimiento, los montos a pagar y las consecuencias por morosidad. De esta manera, los clientes tendrán claro el plazo límite para el pago y las implicaciones de un incumplimiento.

#### **2. Recordatorios de Pago**

Se enviarán recordatorios de pago a los clientes 5 días antes de la fecha de vencimiento de sus cuentas, con el fin de fomentar la puntualidad y evitar retrasos en los pagos. Los recordatorios se enviarán de forma clara y profesional, indicando el saldo pendiente y la fecha límite de pago.

#### **3. Opciones de Pago Flexibles**

SERLIPEN S.A. ofrecerá diversas opciones de pago a los clientes que se encuentren con dificultades financieras, tales como planes de pago flexibles, con el objetivo de garantizar que los pagos se realicen en los plazos establecidos, sin comprometer la relación comercial.

#### **4. Evaluación de Historiales de Crédito**

Antes de otorgar cualquier servicio a crédito, se llevará a cabo una evaluación detallada del historial crediticio del cliente. Este proceso garantizará que los clientes con un historial de pago satisfactorio sean priorizados, minimizando los riesgos de impagos.

#### **5. Comunicación Transparente**

Se mantendrá una comunicación constante y clara con los clientes, notificándoles de manera oportuna sobre sus saldos pendientes. Además, se proporcionará información detallada sobre el estado de su cuenta y se estarán disponibles para resolver cualquier duda o inconveniente relacionado con los pagos.

## **6. Aplicación Equitativa de las Políticas de Cobranza**

Las políticas de cobranza se aplicarán de manera equitativa a todos los clientes, sin excepciones. SERLIPEN S.A. garantizará que no se favorezca a ningún cliente sobre otro, para evitar malentendidos y preservar la transparencia en la gestión de cobranzas.

## **7. Revisión Periódica de la Cartera Vencida**

La empresa realizará una revisión mensual de la cartera vencida para evaluar el estado de los pagos pendientes. En base a estos análisis, se ajustarán las políticas y estrategias de cobranza, adoptando medidas correctivas según sea necesario.

## **8. Medidas Graduales y Escalonadas**

En caso de morosidad, se seguirán medidas escalonadas que incluyen:

- Envío de mensajes y correos electrónicos de recordatorio de pago.
- Llamadas telefónicas para hacer un seguimiento cercano.
- En situaciones críticas, se podría considerar realizar visitas presenciales para la recuperación de deudas.

## **Indicadores de Desempeño**

---

- **Índice de Rotación de Cuentas por Cobrar (Ventas a crédito/Cuentas por cobrar):** Se calcula para evaluar la eficiencia en la cobranza. Un índice bajo indica que la empresa está tardando mucho en cobrar sus cuentas.
- **Índice de Cartera Vencida (Cartera vencida/Cartera total):** Se calcula para evaluar el riesgo asociado a las cuentas por cobrar. Un índice alto indica problemas de cobro o clientes con mayor riesgo de impago.

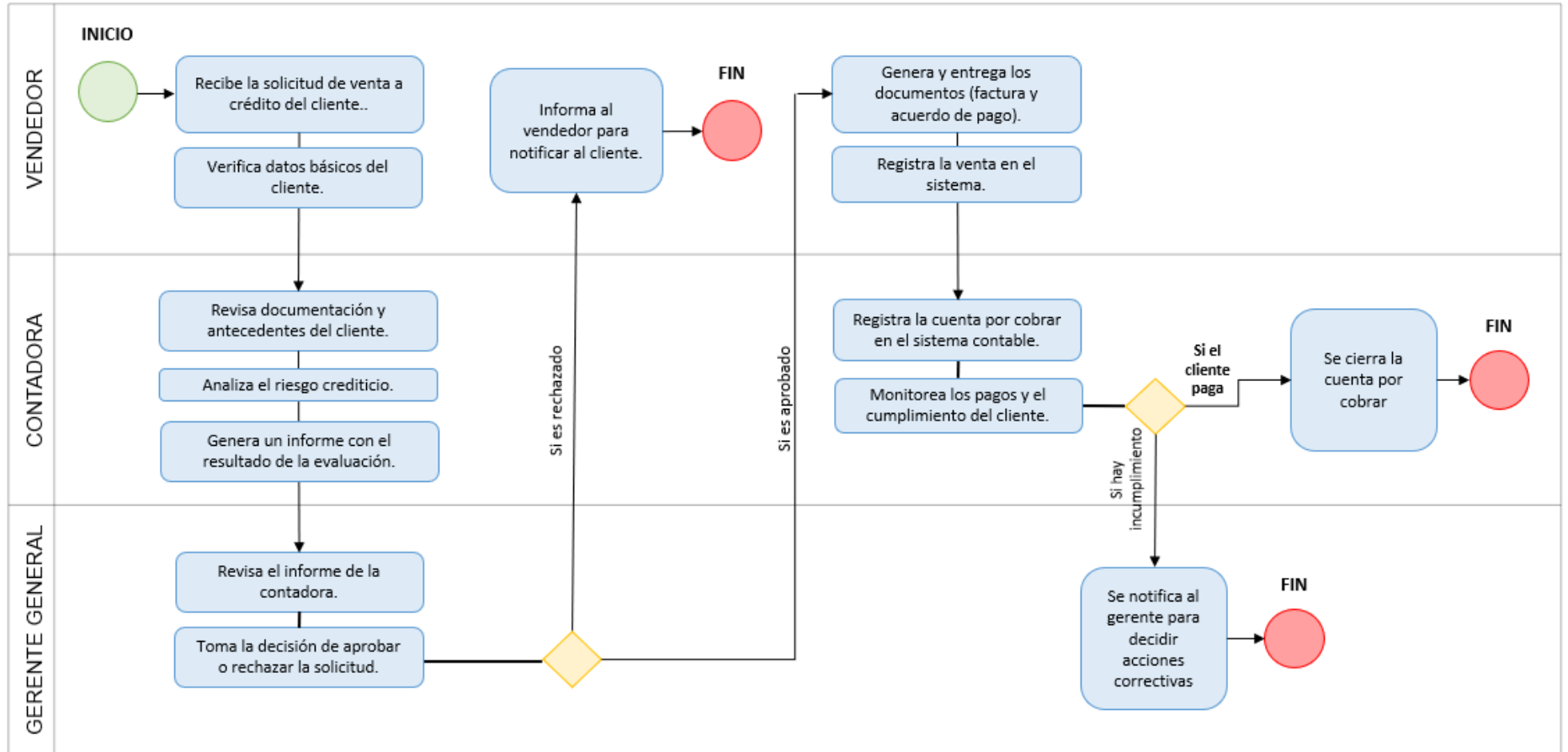
## **Control y Monitoreo**

---

- Se deben realizar auditorías internas periódicas para verificar el cumplimiento de este procedimiento.
- El Gerente General debe recibir informes mensuales sobre el estado de las cuentas por cobrar y la cartera vencida.

**Figura 7**

*Flujograma de la gestión de cuentas por cobrar*



*Nota.* Procedimientos a realizar en el área de ventas, contabilidad y administración para las cuentas por cobrar.



## Análisis de antigüedad de saldos

Mediante la investigación realizada a la empresa SERLIPEN S.A., se procedió a elaborar el tratamiento contable a las cuentas por cobrar otros clientes a través de una situación práctica realizada en base a la información financiera al 31 de diciembre de 2023.

**Tabla 9**

*Cálculo de la edad de cartera vencida*

N°	Clientes	Días vencidos				Total cartera vencida	Peso relativo
		31-90	91-150	151-210	más de 210 días		
1	Cia. Salisel S.A.				\$ 1.692,40	\$ 1.692,40	12,21%
2	Aldaz Garces Carlos Alberto				\$ 274,16	\$ 274,16	1,98%
3	Gonzalo Calderon B				\$ 90,65	\$ 90,65	0,65%
4	Reyes Del Pezo Rodolfo				\$ 117,75	\$ 117,75	0,85%
5	Mena Navarrete Marcos				\$ 785,07	\$ 785,07	5,66%
6	Arcadio Arias Aldas				\$ 370,00	\$ 370,00	2,67%
7	Maria Guaman (Cica 35)				\$ 1.249,26	\$ 1.249,26	9,01%
8	Quishpe Burgos Miguel Angel				\$ 195,95	\$ 195,95	1,41%
9	Altrape S.A. Mejia Freire				\$ 12,85	\$ 12,85	0,09%
10	Edwin Alberto Arias Garces				\$ 112,30	\$ 112,30	0,81%
11	Angel Isaías Aldas Cesar				\$ 612,90	\$ 612,90	4,42%
12	Homero Tomala Garcia				\$ 217,19	\$ 217,19	1,57%
13	Vicente Solano Rivera Gonzalez				\$ 540,86	\$ 540,86	3,90%
14	Daniel Rodriguez				\$ 11,60	\$ 11,60	0,08%
15	Lindao José Vidal Vera Izurieta				\$ 238,00	\$ 238,00	1,72%
16	Soraya Johana (Villamil 02) Perez Plua Hugo				\$ 506,25	\$ 506,25	3,65%
17	Walter Tigse Rojano				\$ 381,50	\$ 381,50	2,75%
18	Angel Zambrano				\$ 167,26	\$ 167,26	1,21%
19	Chiquito Godofredo				\$ 445,00	\$ 445,00	3,21%

20	Encalada Loyola Franklin	\$ 77,25	\$ 77,25	0,56%
21	Navarrete Yepez Edgar	\$ 56,00	\$ 56,00	0,40%
22	Aranea Palma Oswaldo Henry	\$ 62,00	\$ 62,00	0,45%
23	De Lucca Sisalema Nora	\$ 910,66	\$ 910,66	6,57%
24	Villalba Sanchez Marina Yolanda	\$ -1,66	\$ -1,66	-0,01%
25	Lainez Victor Manuel	\$ 492,64	\$ 492,64	3,55%
	Transporte Escolar E			
26	Institucional Reina Del Mar			
	Transrein/ Lindao	\$ 148,19	\$ 148,19	1,07%
27	Apolinario Johny	\$ 1.044,12	\$ 1.044,12	7,53%
28	Gonzalez Munoz Richard	\$ 707,65	\$ 707,65	5,11%
	Gomez Villegas			
29	Nicolas Adalberto	\$ 392,45	\$ 392,45	2,83%
30	Rodriguez Guale Hugo Felix	\$ 152,60	\$ 152,60	1,10%
31	Jupiturs S.A.	\$ 580,26	\$ 580,26	4,19%
32	Altamirano Sanchez Alex	\$ 123,00	\$ 123,00	0,89%
33	Reyes Yagual Enma	\$ 221,85	\$ 221,85	1,60%
34	Halcondorado S.A.	\$ 693,65	\$ 693,65	5,01%
35	Cochea Baque Andrea Cecibel	\$ 130,50	\$ 130,50	0,94%
36	Lopez Aranea Miguel	\$ 47,18	\$ 47,18	0,34%
	Cooperativa De Transporte De			
37	Pasajeros Horizonte Peninsula	\$ -0,50	\$ -0,50	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 13.858,79</b>	<b>\$ 13.858,79</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaborado por el autor.

A continuación, se describen los 37 clientes que conforman el grupo de las cuentas por cobrar otros clientes en SERLIPEN S.A, junto a sus respectivos montos de deuda, así como el plazo vencido del pago de las mismas. El propósito de este cálculo fue determinar la edad de la cartera vencida, a través de la cual se reveló que todo este grupo contable presenta montos de hasta más de 210 días vencidos, los cuales se encuentran pendientes de cobro de años anteriores, por lo cual se recalca la importancia de la implementación de una política de créditos más clara y oportuna

que abarque desde el otorgamiento hasta el cobro de los mismos, esto sumado a la notificación regular a los clientes morosos para que tengan conocimiento acerca de sus deudas pendientes de pago. Esta falta de control denota un sistema deficiente de control interno que puede mejorarse si se establecen procedimientos adecuados que respalden cada uno de los procesos efectuados en las cuentas por cobrar.

Luego de analizar la edad de la cartera vencida, se procedió a realizar el cálculo y contabilización del deterioro de las cuentas incobrables, el cual se desarrolla de la siguiente manera:

**Tabla 10**

*Cálculo de la provisión de cuentas incobrables y deterioro*

Cuenta	Saldo contable	10% Provisión de cartera	Porcentaje	Cartera vencida	Provisión
CUENTAS POR COBRAR OTROS CLIENTES	\$ 13.858,79	\$ 1.385,88	1%	\$ 13.858,79	\$ 138,59

*Nota.* Elaborado por el autor.

De acuerdo con la LORTI, en el artículo 11, se establece que las provisiones para créditos incobrables se deben realizar a razón del 1% sobre los créditos comerciales concedidos en el año en curso y que se encuentren pendientes de cobro sin que exceda el 10% del total de la cartera.

Con esta información, se recomienda realizar el siguiente asiento contable:

**Tabla 11**

*Asiento de ajuste de provisión de cuentas incobrables*

Fecha	Descripción	Parcial	Debe	Haber
31/12/2023	Resultados acumulados de años anteriores		\$ 138,59	
	Provisión acumulada de cuentas incobrables			\$ 138,59
	<i>P/R Ajuste de provisión de cuentas incobrables</i>			
	<b>TOTAL</b>		\$ 138,59	\$ 138,59

*Nota.* Elaborado por el autor.

## Conclusiones

Luego de analizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SERLIPEN S.A., se pueden obtener las siguientes conclusiones:

- El proceso de gestión de cuentas por cobrar en SERLIPEN S.A. carece de formalización adecuada, lo cual se refleja en la falta de políticas documentadas y procedimientos estructurados. Esto ha llevado a una gestión reactiva en lugar de proactiva, donde las acciones correctivas se toman solo cuando surgen problemas específicos, limitando la eficiencia y la previsión en la gestión de cobros.
- La evaluación del sistema de control interno reveló deficiencias significativas, especialmente en la falta de políticas claras y de procedimientos formalizados para la gestión de créditos y cobros. El nivel de riesgo en los componentes de ambiente de control y evaluación de riesgos es alto, lo que indica una vulnerabilidad considerable en la gestión de las cuentas por cobrar.
- La adopción del modelo COSO I no se ha implementado completamente, ya que los controles internos actuales no cumplen con los estándares recomendados. La ausencia de evaluación periódica de riesgos y la falta de indicadores clave de desempeño son áreas críticas que necesitan ser abordadas para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar.
- El análisis integral del control interno basado en el Informe COSO I mostró que, aunque existen prácticas positivas como la auditoría interna periódica y el seguimiento continuo de cuentas vencidas, se requiere una formalización y fortalecimiento de las políticas y procedimientos para reducir el riesgo de morosidad y optimizar la gestión de cobros.

## Recomendaciones

Luego de analizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SERLIPEN S.A., se pueden obtener las siguientes recomendaciones:

- SERLIPEN S.A. debe desarrollar y documentar políticas y procedimientos claros para la gestión de cuentas por cobrar. Esto incluye la creación de un manual de procedimientos que detalle los pasos a seguir desde la concesión de crédito hasta la recuperación de la deuda, asegurando una gestión más eficiente y menos dependiente de acciones reactivas.
- Es esencial que SERLIPEN S.A. implemente evaluaciones periódicas de riesgos y establezca políticas de crédito claras y detalladas. Esto ayudará a anticipar y mitigar posibles problemas financieros, asegurando que los créditos otorgados sean gestionados adecuadamente y que los riesgos asociados sean minimizados.
- Se recomienda que la empresa adopte completamente el modelo COSO I, asegurando que todos los componentes del control interno estén integrados y funcionando de manera efectiva. Esto incluye la evaluación continua de riesgos, la implementación de indicadores clave de desempeño y la formalización de procedimientos de control.
- Aunque la supervisión y el monitoreo son relativamente sólidos, se deben establecer indicadores clave de desempeño y realizar monitoreos regulares de estos indicadores para evaluar la eficacia de la gestión de cuentas por cobrar. Esto permitirá una identificación temprana de problemas y la implementación de medidas correctivas oportunas.

## Referencias

- Álava, M., Molina, E., & Recalde, L. (2023). Manejo adecuado del Informe COSO para el control interno de una organización. *Digital Publisher*, 8(2), 161-171. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1680>
- Aviles, M. (2019). *Evaluación del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar de Grupo B.M S.A. en el año 2018*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/11023/>
- Barzola, L., & Zambrano, A. (2021). *Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Barzam S.A.* Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4520>
- Caballero, S. (2022). *Control interno y cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores, 2021*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Casinelli, H. (2011). NIIF para PYMES. Grant Thornton.
- Chavez, Y., & Loconi, J. (2018). *Evaluación de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de créditos y cobranzas en la empresa Ferronor SAC, 2015. Propuesta de mejora*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Comisión Técnica de Prácticas de Buena Gobernanza. (2019). *El Control Interno desde la perspectiva del enfoque COSO*. OLACEFS.
- Cruz, D. (2023). *Control interno de las cuentas por cobrar en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, período 2022*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9952>

- Domínguez, G. (2023). *Control Interno de las cuentas por cobrar clientes en la empresa eléctrica pública estratégica corporación nacional de electricidad CNEL E.P., cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2021*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Escobar, H., Surichaqui, L., & Calvanapón, F. (2023). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales – Perú. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 27(1), 160-174.  
doi:<https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2023.27.01.005.es>
- 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*.
- Gismano, Y., Ferreira, C., Aispuro, G., Scoponi, L., & Iriart, F. (2019). Control y transparencia en el sector público argentino. *REVISTA CEA*, 3(2). Obtenido de <https://revistas.uns.edu.ar/cea/article/view/1824>
- Gonzales, E., & Sanabria, S. (2018). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015. *Revista de Investigación Valor Contable*, 3(1), 57-72.  
doi:<https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1232>
- Guerrero, B. (2023). *Sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la Distribuidora Vélez, Año 2021*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Gutiérrez, N. (2023). *Control interno de la cuentas por cobrar en el departamento grandes clientes 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. Obtenido de

<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9945>

Lima, L. (2019). *Modelo de un sistema de control interno para el área de cartera de clientes para una empresa importadora y comercializadora de medicamentos. Caso: FARMEDICAL SRL*. Universidad Mayor de San Andrés. . Obtenido de

<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24184>

Lozada, A. (2018). *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules Infantil*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de

<https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/41593>

LRTI. (2021). *Ley de Régimen Tributario Interno*. SRI. Obtenido de

<https://doi.org/https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar/e11a944b-a80c-4ebd-a167-1b64c9a8c4c6/LRTI-%C3%BA%20ultima%20modificaci%C3%B3n%202002%20de%20julio%20de%202021.pdf>

Mancero, M., Arroba, I., & Pazmiño, J. (2020). Modelo de Control Interno para

PYMES en base al Informe COSO - ERM. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 24(105), 4-11. doi:<http://dx.doi.org/10.47460/uct.v24i105.375>

NEA. (2000). *Normas Ecuatorianas de Auditoría*.

Obando, R. (22 de Marzo de 2024). *Control interno empresarial: elementos y objetivos*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno>

Orrala, K. (2024). *Control interno de las cuentas por cobrar en la empresa American Beverage Company BEVERAGECOM S.A., cantón Santa Elena,*



- provincia de Santa Elena, año 2022. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10813>*
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad*. Ciudad de Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Quimi, J. (2024). *Sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Visión Mágica S.A. cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2022*. Santa Elena: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10821>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Revista Cofín Habana, 13*(1), 268-283. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612018000100018](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018)
- Rivera, K. (2020). *Análisis del sistema control interno cuentas por cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S*. Bogotá: Universidad de la Salle. Obtenido de [https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria\\_publica/1292](https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/1292)
- RLORTI. (2020). *Reglamento para aplicación Ley de Regimen Tributario Interno*. LRTI Ecuador.
- Rodríguez, J. (2022). *Control interno en los procesos operativos del área de compras en el sector comercial*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/7173>
- Santillana, J. (2015). *Sistemas de control interno*. Pearson Educación.
- Suárez, J. (2022). *Estrategias para optimizar la gestión de cobranza de la cuenta por cobrar socios en las compañías de transporte, año 2020*. Universidad

Estatad Península de Santa Elena. Obtenido de  
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/7178>

Tello, D. (2022). *El control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca, 2020*. Universidad Privada del Norte. Obtenido de  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/31265>

Tomala, 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. Obtenido de  
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8475>

Torres, E. (2022). *Control interno en las cuentas por cobrar en el Colegio Químico Farmacéutico del Perú, Surco 2021*. Universidad Peruana de Las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2562>

Vargas, L. (2023). *Control interno de cuentas por cobrar del Agroservicio Cepeda del cantón Puebloviejo en el periodo 2022*. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/14127>

Vásquez, B. (2019). *Control Interno al componente cuentas por cobrar y su incidencia en los procesos de créditos y cobranzas de la empresa Proeme S.A. de la ciudad de Manta*. Manabí: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Obtenido de  
<https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/2007>

Villar, M. (2021). *Control de cuentas por cobrar en la empresa Proagro S.A.C. Guadalupe año 2018*. Universidad Señor de Sipán. Obtenido de  
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/9073>

Zambrano, M. (2020). *Examen especial de auditoria financiera al componente de las cuentas por cobrar para mejorar la gestión de cobranzas en la empresa "SERVIAGRO" en Pedernales, periodo 2018*. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/12583>

## Apéndice

### Apéndice 1

#### Matriz de consistencia

Tema	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR OTROS CLIENTES EN SERLIPEN S.A., CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2023	<b>Formulación del problema</b>  ¿De qué manera el control interno ayuda a la optimización de la gestión de cobros en la empresa SERLIPEN S.A.?	<b>Objetivo General</b>  Analizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SERLIPEN S.A., a través del Informe COSO I, para la identificación de áreas de mejora que optimicen la gestión de cobros y reduzcan el riesgo de morosidad.	Control Interno de las Cuentas por Cobrar	Cuentas por Cobrar	Importancia  Cuentas incobrables  Provisión de cuentas incobrables  Política de crédito y cobranzas	<b>Enfoque</b> Cualitativo Cuantitativo  <b>Alcance</b> Descriptivo  <b>Diseño</b> No experimental Transversal  <b>Métodos</b> Deductivo Bibliográfico Analítico  <b>Población</b> Gerente General Contadora  <b>Instrumentos</b> Entrevista Cuestionario de control interno
	<b>Sistematización del problema</b>  ¿Cuáles son los procesos implementados para gestionar las cuentas por cobrar en la empresa SERLIPEN S.A.?	<b>Objetivos Específicos</b>  Examinar el proceso de gestión de las cuentas por cobrar en la empresa SERLIPEN S.A.		Control Interno	Importancia  Objetivo  Características	
	¿De qué manera se implementa el control interno a las cuentas por cobrar en la empresa SERLIPEN S.A.?	Evaluar el sistema de control interno implementado a las cuentas por cobrar en la empresa SERLIPEN S.A.			Importancia  Objetivo	
	¿Cómo se está aplicando el modelo COSO a la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa SERLIPEN S.A.?	Adoptar el Informe COSO I como base para la mejora de la gestión de cuentas por cobrar en SERLIPEN S.A.		Informe COSO	Componentes  Métodos de evaluación del control interno	

## Apéndice 2

### Cronograma de Actividades



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**CRONOGRAMA DE TUTORÍAS DE TITULACIÓN**

**MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

		2024													
		AGO	SEP					OCT				NOV			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
No.	Actividades planificadas	26-30	02-06	09-13	16-20	23-27	30-04	07-11	14-18	21-25	28-01	04-08	11-15	18-22	FECHA
1	Introducción	X	X	X											
2	Capítulo I Marco Referencial			X	X	X	X	X							
3	Capítulo II Metodología							X	X	X	X				
4	Capítulo III Resultados y Discusión										X	X	X	X	
5	Conclusiones y Recomendaciones													X	
6	Resumen													X	
7	Certificado Antiplagio-Tutor													X	
8	Entrega de informe de culminación de tutorías, por parte de los tutores, a Dirección y al profesor Guía (con documentos de soporte)													X	Hasta el viernes 22 de noviembre del 2024

**FIRMA DEL TUTOR**

Lcdo. Hugo Castillo Lascano

**FIRMA DE LA ESTUDIANTE**

Jazmín González Veliz

### Apéndice 3

*Instrumento aplicado Entrevista*



**Universidad Estatal Península de Santa Elena**  
**Facultad de Ciencias Administrativas**  
**Carrera de Contabilidad y Auditoría**



**Trabajo de titulación:** “Control Interno de las cuentas por cobrar otros clientes en SERLIPEN S.A., cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2023”

#### **Entrevista dirigida al Gerente General de la empresa SERLIPEN S.A.**


**Objetivo:** Recopilar información sobre el manejo del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa SERLIPEN S.A. en el cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

Agradeciendo su participación, este instrumento será utilizado con fines académicos y la información aquí escrita se manejará de forma confidencial, por lo que se le pide encarecidamente aportar con información veraz para el éxito de esta investigación.

1. ¿Cuál es el proceso actual de control interno implementado para las cuentas por cobrar en SERLIPEN S.A.?
2. ¿Existen políticas o normativas específicas dentro de la empresa para la gestión de cuentas por cobrar?
3. ¿Cómo se maneja el análisis de crédito antes de otorgar una venta a crédito a los clientes de SERLIPEN S.A.?
4. ¿Qué medidas toma la empresa cuando se detectan cuentas por cobrar vencidas o morosas?
5. ¿Se realiza alguna revisión periódica de la eficacia del sistema de control interno de las cuentas por cobrar? Si es así, ¿cómo se lleva a cabo?
6. ¿Cuál es el procedimiento para registrar y hacer seguimiento a las cuentas por cobrar dentro del sistema contable de la empresa?
7. En su experiencia, ¿cuáles han sido los mayores desafíos que enfrenta SERLIPEN S.A. en la gestión de cuentas por cobrar?

## Apéndice 4


### Cuestionario de control interno Ambiente de Control

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	SERLIPEN S.A.						
Área auditada	Contabilidad						
Periodo	2023						
Elaborado por:	Jazmín González Veliz						
AMBIENTE DE CONTROL							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿La empresa cuenta con un código de ética y conducta que es conocido por todos los empleados?		x			0	La empresa no posee código de ética
2	¿Existen políticas claras para el manejo de cuentas por cobrar que sean de conocimiento de todos los colaboradores del área de contabilidad?		x			0	La empresa no tiene políticas
3	¿Se realiza un proceso de inducción adecuado a los nuevos empleados sobre los procedimientos de cuentas por cobrar?		x			0	
4	¿El personal encargado de la gestión de cuentas por cobrar posee la capacitación adecuada para sus funciones?	x				1	
5	¿La gerencia realiza un seguimiento constante al desempeño del personal en la gestión de cuentas por cobrar?	x				1	
6	¿Existen sanciones establecidas por el incumplimiento de las políticas y procedimientos relacionados con cuentas por cobrar?		x			0	
<b>TOTAL</b>						<b>2</b>	

*Nota.* La información se obtuvo por medio del personal responsable de las cuentas por cobrar, la contadora de la empresa SERLIPEN S.A. A través de la aplicación del cuestionario de control interno, elaborado por Jazmín González Veliz.

## Apéndice 5

### Cuestionario de control interno Evaluación de Riesgo


CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
<b>Entidad Auditada</b>	SERLIPEN S.A.						
<b>Área auditada</b>	Contabilidad						
<b>Periodo</b>	2023						
<b>Elaborado por:</b>	Jazmín González Veliz						
EVALUACION DE RIESGO							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿La empresa ha identificado riesgos relacionados con la recuperación de cuentas por cobrar?	x			1		
2	¿Se actualiza periódicamente la evaluación de riesgos asociados a las cuentas por cobrar?		x		0		No se realizan evaluaciones de riesgo
3	¿Existe un plan de contingencia para enfrentar posibles impagos o retrasos en los pagos por parte de los clientes?		x		0		No se realiza un plan de contingencia
4	¿Se realizan análisis de antigüedad de las cuentas por cobrar para identificar cuentas en riesgo de morosidad?	x			1		
5	¿Se revisan las políticas de crédito de la empresa para asegurar que sean adecuadas frente a los riesgos identificados?		x		0		
6	¿Se implementan medidas correctivas cuando se detectan debilidades en el control de cuentas por cobrar?		x		0		
<b>TOTAL</b>					<b>2</b>		

*Nota.* La información se obtuvo por medio del personal responsable de las cuentas por cobrar, la contadora de la empresa SERLIPEN S.A. A través de la aplicación del cuestionario de control interno, elaborado por Jazmín González Veliz.



## Apéndice 6


### Cuestionario de control interno Actividades de Control

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	SERLIPEN S.A.						
Área auditada	Contabilidad						
Periodo	2023						
Elaborado por:	Jazmín González Veliz						
ACTIVIDADES DE CONTROL							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Se realizan verificaciones mensuales entre las cuentas por cobrar y los reportes contables?	x			1		
2	¿Existe un procedimiento formal para la aprobación de créditos a clientes?		x		0		
3	¿Se separan las funciones de registro de cuentas por cobrar, autorización de crédito y cobranza?		x		0		El registro y autorización lo realiza la contadora
4	¿La empresa cuenta con controles que prevengan la duplicación de facturas o errores en el registro de las cuentas por cobrar?	x			1		
5	¿Se realizan revisiones periódicas de los saldos pendientes de las cuentas por cobrar?	x			1		
6	¿Se utilizan indicadores financieros o de desempeño para monitorear la eficiencia de la gestión de cuentas por cobrar?		x		0		
<b>TOTAL</b>					<b>3</b>		

*Nota.* La información se obtuvo por medio del personal responsable de las cuentas por cobrar, la contadora de la empresa SERLIPEN S.A. A través de la aplicación del cuestionario de control interno, elaborado por Jazmín González Veliz.

## Apéndice 7


### Cuestionario de control interno Información y Comunicación

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
<b>Entidad Auditada</b>	SERLIPEN S.A.						
<b>Área auditada</b>	Contabilidad						
<b>Periodo</b>	2023						
<b>Elaborado por:</b>	Jazmín González Veliz						
INFORMACION Y COMUNICACION							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Los reportes de antigüedad de cuentas por cobrar son precisos y están disponibles para la gerencia en tiempo oportuno?	x			1		
2	¿Los clientes reciben estados de cuenta periódicos que les permitan verificar sus saldos pendientes?		x		0		No se envían estados de cuenta a los clientes
3	¿Se comunican los cambios en las políticas o procedimientos de cuentas por cobrar a todo el personal pertinente de forma clara y oportuna?		x		0		
4	¿Existe un sistema de comunicación eficiente entre el área de ventas y contabilidad para asegurar el seguimiento adecuado de las cuentas por cobrar?	x			1		
5	¿Los registros de cuentas por cobrar son revisados para garantizar la exactitud de la información registrada?	x			1		
6	¿La empresa utiliza herramientas tecnológicas para facilitar la gestión de cuentas por cobrar y mejorar la comunicación interna?	x			1		
7	¿Se documentan todas las decisiones clave relacionadas con la gestión de cuentas por cobrar y se distribuyen a los responsables de su ejecución?		x		0		
<b>TOTAL</b>					<b>4</b>		

*Nota.* La información se obtuvo por medio del personal responsable de las cuentas por cobrar, la contadora de la empresa SERLIPEN S.A. A través de la aplicación del cuestionario de control interno, elaborado por Jazmín González Veliz.

## Apéndice 8

### Cuestionario de control interno Supervisión y Monitoreo

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
<b>Entidad Auditada</b>	SERLIPEN S.A.						
<b>Área auditada</b>	Contabilidad						
<b>Periodo</b>	2023						
<b>Elaborado por:</b>	Jazmín González Veliz						
SUPERVISION Y MONITOREO							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Se realiza una auditoría interna periódica a la gestión de cuentas por cobrar?	x			1		
2	¿Los errores detectados en la gestión de cuentas por cobrar se corrigen de manera oportuna?	x			1		
3	¿Existen indicadores clave que se monitorean regularmente para medir el desempeño de la gestión de cuentas por cobrar?		x		0		
4	¿Se revisan los procedimientos de cuentas por cobrar para asegurar que sean efectivos y se ajusten a las necesidades de la empresa?	x			1		
5	¿Los resultados de la auditoría o revisiones de control interno son comunicados a la alta dirección y se toman medidas correctivas cuando es necesario?	x			1		
6	¿Se realiza seguimiento continuo a las cuentas por cobrar vencidas para evitar que se conviertan en incobrables?	x			1		
7	¿Se utilizan herramientas automatizadas para monitorear la gestión y eficiencia del control interno de cuentas por cobrar?	x			1		
<b>TOTAL</b>					<b>6</b>		

*Nota.* La información se obtuvo por medio del personal responsable de las cuentas por cobrar, la contadora de la empresa SERLIPEN S.A. A través de la aplicación del cuestionario de control interno, elaborado por Jazmín González Veliz.

## Apéndice 9

### Informe de Control Interno



### Informe de Control Interno

#### SERLIPEN S.A

Sr. Mario Arias

**Gerente General**

**SERLIPEN S.A**

#### Alcance

El presente informe abarca el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, durante el cual se evaluó el control interno relacionado con las cuentas por cobrar de SERLIPEN S.A.

El análisis se llevó a cabo en el marco del trabajo de integración curricular, siguiendo los lineamientos establecidos por la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 400, que regula la evaluación de riesgos y el control interno. Este enfoque permitió aplicar procedimientos conforme al modelo COSO I para la revisión de las cuentas por cobrar. La elaboración de este informe tiene como objetivo principal evidenciar los procesos derivados de la evaluación del control interno. Dicho trabajo se realizó en estricto apego a los valores éticos y profesionales que guían nuestras actividades, garantizando responsabilidad en cada etapa del proceso.

#### Resultados

**Tabla 12**

*Resultados del Control Interno*

Componentes	Nivel de Confianza		Nivel de Riesgo	
	NC: (CT/P) * 100%	Nivel	NR: 100% - NC	Nivel
	Porcentaje		Porcentaje	
Cuentas por Cobrar	52%	Moderado	48%	Alto
<b>Total</b>	<b>52%</b>	<b>Moderado</b>	<b>48%</b>	<b>Alto</b>

*Nota.* Resultados obtenidos del Cuestionario de control interno.

De acuerdo con los hallazgos obtenidos en el cuestionario de control interno, se recomienda a los administradores de la empresa implementar un sistema de control interno efectivo, establecer políticas claras de cobranzas y realizar un seguimiento diario de las operaciones para garantizar su correcta ejecución.

- ✓ Implementar un sistema de control interno que incluya políticas y procedimientos claros para regular las cobranzas y mejorar la eficiencia operativa.
- ✓ Efectuar un estudio detallado de los nuevos clientes, solicitando toda la información necesaria y requerida en la solicitud de crédito, realizando un análisis exhaustivo de su capacidad de pago antes de aprobar cualquier crédito.
- ✓ Contratar personal con título de tercer nivel y con un perfil adecuado para las funciones de cobranzas, asegurando que cumpla con las directrices y normas de la empresa.
- ✓ Realizar actualizaciones mensuales sobre las carteras de clientes para mitigar riesgos y prevenir impagos, con informes actualizados sobre el estado de cada cuenta.
- ✓ Establecer plazos cortos para los pagos al otorgar créditos, asegurando que los clientes paguen a tiempo y reduciendo la morosidad.
- ✓ Remitir saldos de las carteras de clientes a los clientes de manera mensual, permitiendo un seguimiento adecuado y transparente de los pagos pendientes.
- ✓ Realizar una actualización trimestral de las listas de clientes para mantener la información actualizada y reducir el riesgo de impagos por clientes que ya no sean solventes.
- ✓ Emitir rutas de cobro semanales para la persona encargada de cobranzas, garantizando que todos los clientes sean contactados y se gestionen los pagos de forma eficiente.
- ✓ Informar diariamente sobre la gestión de cobros, asegurando que todos los pagos sean recibidos y registrados de manera oportuna.

Srta. Jazmín Stephanie González Veliz

**Evaluadora**

## Apéndice 10

### Saldo de las cuentas por cobrar otros clientes

SERLIPEN S.A. LA LIBERTAD. AV.12 S/N ENTRE CALLE 42 Y 43		Fecha: 28/08/2024
SALDOS CUENTAS Fecha Corte: 31/12/2023		Hora: 13:04:04
		Pág.: Page 1 of 1
<b>1.01.02.03</b>	<b>CUENTAS X COB.OTROS CLIENTES</b>	<b>13,858.79</b>
CL0023	CIA. SALISEL S.A.	1,692.40
CL0031	Aldaz Garces Carlos Alberto	274.16
CL0036	Gonzalo Calderon B	90.65
CL0041	REYES DEL PEZO RODOLFO	117.75
CL0053	MENA NAVARRETE MARCOS	785.07
CL0058	ARCADIO ARIAS ALDAS	370.00
CL0061	MARIA GUAMAN (CICA 35)	1,249.26
CL0066	QUISHPE BURGOS MIGUEL ANGEL	195.95
CL0070	ALTRAPEN S.A.	12.85
CL0105	MEJIA FREIRE EDWIN ALBERTO	112.30
CL0106	ARIAS GARCES ANGEL ISAIAS	612.90
CL0108	ALDAS ALDAS CESAR HOMERO	217.19
CL0116	TOMALA GARCIA VICENTE SOLANO	540.86
CL0122	RIVERA GONZALEZ DANIEL	11.60
CL0127	RODRIGUEZ LINDAO JOSÉ VIDAL	238.00
CL0137	VERA IZURIETA SORAYA JOHANA (VILLAMIL 02)	506.25
CL0142	PEREZ PLUA HUGO WALTER	381.50
CL0160	TIGSE ROJANO ANGEL	167.26
CL0174	ZAMBRANO CHIQUITO GODOFREDO	445.00
CL0177	ENCALADA LOYOLA FRANKLIN	77.25
CL0178	NAVARRETE YEPEZ EDGAR	56.00
CL0179	ARANEA PALMA OSWALDO HENRY	62.00
CL0186	DE LUCCA SISALEMA NORA	910.66
CL0199	VILLALBA SANCHEZ MARINA YOLANDA	-1.66
CL0205	LAINIZ LAINIZ VICTOR MANUEL	492.64
CL0209	TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL REINA DEL MAR TRANSREIN/	148.19
CL0212	LINDAO APOLINARIO JOHNY	1,044.12
CL0223	GONZALEZ MUNOZ RICHARD	707.65
CL0226	GOMEZ VILLEGAS NICOLAS ADALBERTO	392.45
CL0228	RODRIGUEZ GUALE HUGO FELIX	152.60
CL0230	JUPITURS S.A.	580.26
CL0231	ALTAMIRANO SANCHEZ ALEX	123.00
CL0233	REYES YAGUAL ENMA	221.85
CL0236	HALCONDORADO S.A.	693.65
CL0240	COCHEA BAQUE ANDREA CECIBEL	130.50
CL0243	LOPEZ ARANEA MIGUEL	47.18
CL0244	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS HORIZONTE PENINSULA	-0.50

## Apéndice 11

### Certificado de Registro Único de Contribuyente

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes	
<b>Razón Social</b> SERLIPEN S.A.		<b>Número RUC</b> 2490003544001	
<b>Representante legal</b> • PAREDES SANCHEZ SEGUNDO NELSON			
<b>Estado</b> ACTIVO	<b>Régimen</b> RIMPE - EMPRENDEDOR		
<b>Fecha de registro</b> 14/09/2010	<b>Fecha de actualización</b> 29/04/2024	<b>Inicio de actividades</b> 16/08/2010	
<b>Fecha de constitución</b> 16/08/2010	<b>Reinicio de actividades</b> No registra	<b>Cese de actividades</b> No registra	
<b>Jurisdicción</b> ZONA 5 / SANTA ELENA / SALINAS		<b>Obligado a llevar contabilidad</b> SI	
<b>Tipo</b> SOCIEDADES	<b>Agente de retención</b> NO	<b>Contribuyente especial</b> NO	
<b>Domicilio tributario</b>			
<b>Ubicación geográfica</b>			
Provincia: SANTA ELENA Cantón: SALINAS Parroquia: SALINAS			
<b>Dirección</b>			
Calle: AV. 5 Número: S/N Intersección: CALLE 17 Y CALLE 18 Número de piso: 0			
Referencia: DIAGONAL A LA CEVICHERIA LA LOJANITA			
<b>Medios de contacto</b>			
Teléfono trabajo: 042785336 Email: serlipen@hotmail.com			
<b>Actividades económicas</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• G45300002 - VENTA AL POR MENOR DE TODO TIPO DE PARTES, COMPONENTES, SUMINISTROS, HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES COMO: NEUMÁTICOS (LLANTAS), CÁMARAS DE AIRE PARA NEUMÁTICOS (TUBOS). INCLUYE BUJÍAS, BATERÍAS, EQUIPO DE ILUMINACIÓN PARTES Y PIEZAS ELÉCTRICAS.</li> <li>• G47510101 - VENTA AL POR MENOR DE TELAS, LANAS Y OTROS HILADOS PARA TEJER, EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.</li> <li>• G47820001 - VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR Y CALZADO EN PUESTOS DE VENTA.</li> <li>• H53200001 - SERVICIOS DE RECOLECCIÓN (NACIONAL O INTERNACIONAL) DE CORRESPONDENCIA ORDINARIA Y PAQUETES (QUE CUMPLAN DETERMINADAS ESPECIFICACIONES) POR PARTE DE EMPRESAS NO SUJETAS A LA OBLIGACIÓN DE SERVICIO UNIVERSAL. LA ACTIVIDAD PUEDE REALIZARSE EN UNO O VARIOS MEDIOS DE TRANSPORTE PROPIOS (TRANSPORTE PRIVADO) O DE TRANSPORTE PÚBLICO. INCLUYE LA DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETES Y LA ENTREGA A DOMICILIO.</li> </ul>			
<b>Establecimientos</b>			
<b>Abiertos</b>		<b>Cerrados</b>	
3		1	

1/2

www.sri.gob.ec

Razón Social  
SERLIPEN S.A.

Número RUC  
2490003544001

**Obligaciones tributarias**

- 2021 - DECLARACIÓN SEMESTRAL IVA
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES – ANUAL
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI

**i** Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec).

**Números del RUC anteriores**

No registra



Código de verificación: RCR172486628560038  
 Fecha y hora de emisión: 28 de agosto de 2024 13:04  
 Dirección IP: 10.1.2.142

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

Referencia: DIAGONAL A LA GEVCHERIA LA LOJANITA  
Calle: AV 5 Número: SIN Intersección: CALLE 17 Y CALLE 18 Número de piso: 0

Teléfono trabajo: 042785338 Email: serlipen@hotmail.com

**Actividades económicas**

• 4820001 - SERVICIOS DE RECOLECCIÓN (NACIONAL O INTERNACIONAL) DE CORRESPONDENCIA ORDINARIA Y PAQUETES (QUE CUMPLAN DETERMINADAS ESPECIFICACIONES) POR PARTE DE EMPRESAS NO SUJETAS A LA OBLIGACIÓN DE SERVICIO UNIVERSAL. LA ACTIVIDAD PUEDE REALIZARSE EN UNO O VARIOS MEDIOS DE TRANSPORTE PROPIOS (TRANSPORTE PRIVADO) O DE TRANSPORTE PÚBLICO. INCLUYE LA DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETES Y LA ENTREGA A DOMICILIO.

• 4820002 - VENTA AL POR MENOR DE TODO TIPO DE PARTES, COMPONENTES, SUMINISTROS, HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES COMO NEUMÁTICOS (LLANTAS), CÁMARAS DE AIRE PARA NEUMÁTICOS (TUBOS), INCLUYE BUJÍAS, BATERÍAS, EQUIPO DE ILUMINACIÓN, PARTES Y PIEZAS ELÉCTRICAS.

• 4820003 - VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR Y ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.

• 4820004 - VENTA AL POR MENOR DE TELAS, LANAS Y OTROS HILADOS PARA TENER EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.

Establecimientos  
Adreces  
Centados  
1