



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TEMA:

CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA
EMPRESA LORMA S.A, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO
2024

TRABAJO DE INTEGRACION CURRICULAR PREVIO A LA
OBTENCION DEL TITULO DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD
Y AUDITORIA

AUTOR:

Leiny Melissa Arellano Chichanda

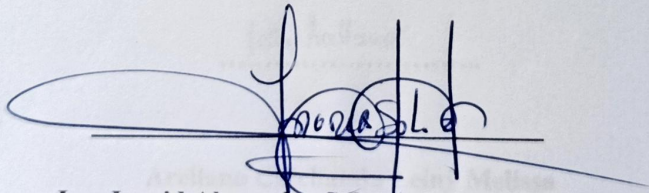
LIBERTAD – ECUADOR

DICIEMBRE – 2025

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, "Control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Lorma S.A, provincia de Santa Elena año 2024.", elaborado por la Srta. Leiny Melissa Arellano Chichanda, 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

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'INGRID A. SALAZAR DELGADO', is written over a horizontal line. The signature is stylized and includes a large loop on the left side.

Ing. Ingrid Alexandra Salazar Delgado, Mgs.

Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “Control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Lorma S.A, provincia de Santa Elena año 2024”, 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, Leiny Melissa Arellano Chichanda con cédula de identidad número 0953672623 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.

Leiny Arellano

Arellano Chichanda Leiny Melissa

C.C. No.: 095367262-3

Agradecimientos

A Dios por guiarme y cuidarme en este proceso de convertirme en un profesional, por brindarme salud y fuerza para seguir en camino hacia mis metas.

A toda mi familia por brindarme apoyo económico y moral durante todo el proceso de culminación de mi etapa universitaria.

Agradezco especialmente a mi tutora, Ing. Ingrid Alexandra Salazar Delgado, por su guía y su paciencia que contribuyeron de manera significativa para el desarrollo de este trabajo, al Lcdo. Dany Puchaicela Viamagua, por su seguimiento como especialista y sus aportes durante este proceso y al Ingeniero Emanuel Bohórquez que con sus indicaciones ha facilitado la elaboración de esta tesis.

Finalmente, agradezco al personal de la empresa Lorma S.A, por su amabilidad y colaboración que fue fundamental para el desarrollo de este trabajo.

Leiny Melissa Arellano Chichanda

Dedicatoria

Dedico este trabajo de titulación a Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada día. Por darme sabiduría y salud necesaria para culminar esta etapa que parecía lejana.

A mis padres, Gina Chichanda, Carlos Vera, por su amor, sacrificio y apoyo incondicional y a mis hermanos: Arelis Arellano, Carlos Arellano, por estar presente, dándome impulso para seguir adelante y no decaer en los momentos más difíciles.

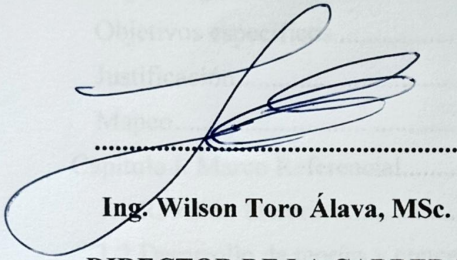
Con profundo amor, este triunfo va para mi amado padre, quien partió de este mundo antes de verme cumplir este sueño, porque fuiste mi guía y mi mayor motivación, para no rendirme y poder seguir adelante.

A mi esposo, por su amor, su apoyo inquebrantable y su comprensión en los momentos más difíciles. Gracias por ser mi impulso día a día, por celebrar cada logro conmigo y recordarme siempre que todo esfuerzo vale la pena.

Y a todas aquellas personas que fueron parte de este camino, les dedico con mucho cariño este logro, que representa mi esfuerzo y superación personal.

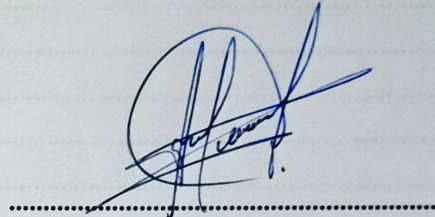
Leiny Melissa Arellano Chichanda

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



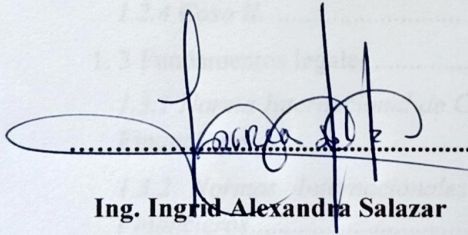
.....

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



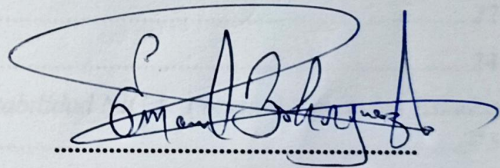
.....

Lcdo. Dany Puchaicela Viamagua, Msc
PROFESOR ESPECIALISTA



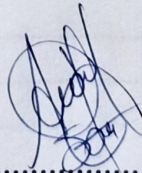
.....

**Ing. Ingrid Alexandra Salazar
Delgado, Mgs**
PROFESOR TUTOR



.....

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



.....

Lcdo. Andrés Soriano Soriano
ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Índice

Resumen.....	9
Introducción	11
Planteamiento del problema	12
Formulación del problema.	14
Sistematización.....	14
Objetivo general	14
Objetivos específicos.....	14
Justificación.....	15
Mapeo.....	15
Capítulo I. Marco Referencial.....	16
1.1 Revisión literaria	16
1.2 Desarrollo de teorías y conceptos.....	20
1.2.1 Control interno de las cuentas por cobrar	20
1.2.2 Cuentas por cobrar.....	20
1.2.3 Control interno.	21
1.2.4 Coso II.	22
1.3 Fundamentos legales	24
1.3.1 Norma Internacional de Contabilidad NIC 1: Presentación de los Estados Financieros.....	25
1.3.2 Normas Internacionales de Información Financiera 9 Instrumentos Financieros.....	25
1.3.3 Normas Internacionales de Información Financiera 7 Instrumentos Financieros :Información a revelar	26
1.3.5 Ley de Régimen Tributario Interno	27
1.3.6 Reglamento a la Ley del Régimen Tributario Interno	27
Capítulo II. Metodología.....	29
2.1 Diseño de la investigación.....	29
2.2 Métodos de la investigación	29
2.3 Población y muestra	30
2.4 Recolección y procedimientos de datos	31
Capítulo III. Resultados y Discusión	34
3.1 Análisis de datos.....	34
3.1.1 Análisis de entrevista.....	34
3.1.2 Análisis cuestionario de control interno COSO II.....	38

3.2 Discusión.....	58
Conclusiones.....	60
Recomendaciones.....	61
Referencias.....	62
Apéndice.....	66

Tabla 3 Nivel de confianza y riesgo – Ambiente de control.....	39
Tabla 6 Cuestionario COSO II. Establecimiento de objetivos.....	40
Tabla 7 Nivel de confianza y riesgo – Establecimiento de objetivos.....	41
Tabla 8 Cuestionario COSO II. Identificación de riesgos.....	43
Tabla 9 Nivel de confianza y riesgo – Identificación de riesgos.....	44
Tabla 10 Cuestionario COSO II. Evaluación de riesgo.....	45
Tabla 11 Nivel de confianza y riesgo – Evaluación de riesgo.....	46
Tabla 12 Cuestionario COSO II. Respuesta a los riesgos.....	47
Tabla 13 Nivel de confianza y riesgo – Respuesta a los riesgos.....	48
Tabla 14 Cuestionario COSO II. Actividades de control.....	49
Tabla 15 Nivel de confianza y riesgo – Actividades de control.....	50
Tabla 16 Cuestionario COSO II. Información y comunicación.....	51
Tabla 17 Nivel de confianza y riesgo – Información y comunicación.....	52
Tabla 18 Cuestionario COSO II. Supervisión y monitoreo.....	53
Tabla 19 Nivel de confianza y riesgo – Supervisión y monitoreo.....	54
Tabla 20 Resultados de la evaluación de control interno COSO II.....	55

Índice de figuras

Figura 1 Ambiente de control.....	39
Figura 2 Establecimiento de objetivos.....	40
Figura 3 Identificación de riesgos.....	44
Figura 4 Reevaluación de riesgo.....	46
Figura 5 Respuesta a los riesgos.....	48
Figura 6 Actividades de control.....	50
Figura 7 Información y comunicación.....	53
Figura 8 Supervisión y monitoreo.....	55
Figura 9 Resultados de la evaluación de control interno COSO II.....	55

Índice de Tablas

Tabla 1 Población	30
Tabla 2 Muestra no probabilística.....	31
Tabla 3 Nivel de confianza y riesgo	38
Tabla 4 Cuestionario COSO II. Ambiente de control.....	38
Tabla 5 Nivel de confianza y riesgo – Ambiente de control	39
Tabla 6 Cuestionario COSO II. Establecimiento de objetivos	40
Tabla 7 Nivel de confianza y riesgo – Establecimiento de objetivos	41
Tabla 8 Cuestionario COSO II. Identificación de riesgos	43
Tabla 9 Nivel de confianza y riesgo – Identificación de riesgos	44
Tabla 10 Cuestionario COSO II. Evaluación de riesgo	45
Tabla 11 Nivel de confianza y riesgo – Evaluación de riesgo	46
Tabla 12 Cuestionario COSO II. Respuesta a los riesgos.....	47
Tabla 13 Nivel de confianza y riesgo – Respuesta a los riesgos	48
Tabla 14 Cuestionario COSO II. Actividades de control	49
Tabla 15 Nivel de confianza y riesgo – Actividades de control	50
Tabla 16 Cuestionario COSO II. Información y comunicación	51
Tabla 17 Nivel de confianza y riesgo – Información y comunicación	52
Tabla 18 Cuestionario COSO II. Supervisión y monitoreo	53
Tabla 19 Nivel de confianza y riesgo – Supervisión y monitoreo	54
Tabla 20 Resultados de la evaluación de control interno COSO II	55

Índice de figuras

Figura 1 Ambiente de control.....	39
Figura 2 Establecimiento de objetivos	42
Figura 3 Identificación de riesgos	44
Figura 4 Evaluación de riesgo.....	46
Figura 5 Respuesta a los riesgos.....	48
Figura 6 Actividades de control	50
Figura 7 Información y comunicación	53
Figura 8 Supervisión y monitoreo.....	55
Figura 9 Resultados de la evaluación de control interno COSO II	55

Índice de apéndices

Apéndice A Matriz de consistencia.....	66
Apéndice B Cronograma de tutorías	67
Apéndice C Ficha de control de tutorías	68
Apéndice D Entrevista	69
Apéndice E Cuestionario COSO II	71
Apéndice F Carta aval.....	74
Apéndice G Evidencia de las entrevistas y cuestionario COSO II	75
Apéndice H Propuesta.....	76



Control Interno de las cuentas por cobrar en la Empresa Lorma S.A, provincia de Santa Elena, año 2024

AUTOR:

Arellano Chichanda Leiny Melissa

TUTOR:

Ing. Ingrid Alexandra Salazar Delgado.

Resumen

El presente trabajo de investigación realizado a la empresa Lorma S.A, muestra que actualmente una entidad debe contener un sistema de control interno bien estructurado que garantice el cumplimiento de sus objetivos de manera eficiente y confiable. La problemática radica en el desconocimiento de los procesos en la gestión de área de cobranza. El objetivo de esta investigación es analizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Lorma S.A. Para realizar esta investigación se aplicó un enfoque mixto, con un alcance descriptivo, exploratorio y un diseño de investigación no experimental con carácter transversal, los métodos de investigación fueron bibliográfico, deductivo, analítico, considerando como población a los encargados del área de contabilidad y tesorería. Se obtuvo información mediante una entrevista realizada con preguntas abiertas y la aplicación de un cuestionario de evaluación de control interno conocido como COSO II para recolectar datos. Los resultados obtenidos muestran los componentes con mayores riesgos tales como establecimientos de objetivos, evaluación de riesgo, identificación de eventos y respuestas de riesgo con un nivel de confianza entre 60%, 40% y 0%. Estos valores reflejan deficiencias en la gestión de riesgo, ausencia de mecanismos para la verificación de saldos pendientes, la falta de un sistema informático adecuado y políticas desactualizadas. En conclusión, la empresa debe fortalecer estos aspectos importantes como crear un manual de procedimientos, mecanismos de control e identificar los riesgos que incurren durante el proceso de la gestión administrativa de las cuentas por cobrar esto permite optimizar, mejorar la liquidez y consolidar la sostenibilidad financiera de la organización.

Palabras claves: control interno; cuentas por cobrar; COSO II; procedimientos, mecanismos.



Control Interno de las cuentas por cobrar en la Empresa Lorma S.A, provincia de Santa Elena, año 2024

AUTOR:

Arellano Chichanda Leiny Melissa

TUTOR:

Ing. Ingrid Alexandra Salazar Delgado.

Abstract

This research, conducted at Lorma S.A., demonstrates that a company today must have a well-structured internal control system to ensure the efficient and reliable achievement of its objectives. The problem lies in the lack of understanding of the processes involved in managing the accounts receivable area. The objective of this research is to analyze the internal control of accounts receivable at Lorma S.A. A mixed-methods approach was used, with a descriptive and exploratory scope and a non-experimental, cross-sectional research design. The research methods employed were bibliographic, deductive, and analytical, with the population considered being those responsible for the accounting and treasury areas. Data was collected through open-ended interviews and the application of the COSO II internal control assessment questionnaire. The results show the components with the highest risks, such as goal setting, risk assessment, event identification, and risk responses, with confidence levels between 60%, 40%, and 0%. These values reflect deficiencies in risk management, a lack of mechanisms for verifying outstanding balances, the absence of an adequate IT system, and outdated policies. In conclusion, the company should strengthen these important aspects, such as creating a procedures manual, implementing control mechanisms, and identifying the risks incurred during the accounts receivable management process. This will allow for optimization, improved liquidity, and the consolidation of the organization's financial sustainability.

Keywords: internal control, accounts receivable, COSO II, procedures, mechanisms

Introducción

El control interno en las cuentas por cobrar es un sistema fundamental en la gestión financiera y administrativa de cualquier organización, ya que facilita la adecuada administración de los recursos económicos generados por la adquisición de un bien o servicio. En el entorno empresarial se vuelve cada vez más competitivo, y resulta crucial contar con un sistema de control interno efectivo para asegurar la confiabilidad de la información contable, la recuperación de las cuentas pendientes y la sostenibilidad de la liquidez de la empresa.

En este estudio investigativo se presentarán diferentes conceptos básicos acerca del control interno de las cuentas por cobrar, se busca analizar y recopilar información acerca de las políticas, procedimientos y mecanismos de monitoreo que realiza la empresa, con el objetivo de salvaguardar sus activos, protegerlos y garantizar en la medida de lo posible, la precisión y veracidad de sus registros contables.

De acuerdo con Bazalar (2024), la gestión financiera es fundamental para la sostenibilidad de cualquier negocio. En este sentido, las cuentas por cobrar son uno de los activos más relevantes para las organizaciones, debido a que representan una fuente clave de liquidez. La correcta administración de estas cuentas es esencial no solo para mantener el flujo efectivo, sino también para asegurar la operatividad y el desarrollo de la empresa. No gestionar adecuadamente las cuentas por cobrar puede ocasionar dificultades, como retrasos en los pagos, incremento en la morosidad esto resultaría en una inadecuada gestión de los recursos financieros.

Por otro lado, Camacho et al., (2017) hace hincapié en los métodos y procedimientos de Auditoría, para un control interno adecuado se requiere una estructura que incluya elementos como el entorno de control, la evaluación de riesgos y un sistema efectivo de comunicación de datos. Esto permite a la organización mejorar su desempeño, ajustar sus objetivos, realizar una gestión segura, eficiente y efectiva.

El presente trabajo de investigación denominado “Control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Lorma S.A, Provincia de Santa Elena 2024”, tiene como finalidad analizar el control interno de las cuentas por cobrar, mediante la aplicación del sistema COSO II, con el fin de determinar la eficiencia y adecuación de sus procedimientos financieros.

Planteamiento del problema

En la actualidad las ventas o servicios que se consideran créditos se han transformado en un potente canal de ingresos para las empresas. Es importante considerar que esta modalidad será efectiva, siempre que se respete la fecha de vencimiento de la factura y su respectivo documento que certifica el compromiso de los clientes hacia la empresa, ya sea por la venta de un producto o la prestación de un servicio. Esto significa que las empresas o entidades deben establecer políticas y procedimientos claros, para asegurar que las condiciones de pago se encuentren debidamente reguladas, de lo contrario resultaría complicado determinar si las cuentas por cobrar son eficientes.

En el ámbito internacional, Puente y Collaguazo (2022), indica que el análisis del control interno requiere de todos sus componentes, una responsabilidad, una planificación metodológica y la verificación del cumplimiento de las tareas asignadas. Por otro lado, en diversas organizaciones independientemente del contexto geográfico-social, no se implementan mecanismo de control interno seguros, lo que limita que el instrumento se realice de manera eficiente.

Por otro lado, Morales y Carhuancho (2020) menciona que la administración no maneja adecuadamente las cuentas pendientes, ya que el plazo de pago no coincide con los plazos de cobro. Esta situación se da por que el equipo de finanzas carece de formación y compromiso. Además, no se estableció un presupuesto de cobro, tampoco se diseñan los flujos de caja o estados de flujo de efectivo que permita tener una proyección y un control de liquidez. Y como consecuencia, la gestión de cobranza no se ejecuta de manera sistemática cuando ya se haya vencido el plazo.

Según Trujillo (2021), las empresas pequeñas no poseen un sistema de gestión claramente establecido, donde en muchas ocasiones los objetivos y planes no están documentados, solo se manejan de forma práctica, resolviendo dificultades a medida que surgen, sin una estrategia y formando áreas a medida que aparecen las exigencias, entre otros aspectos.

En Ecuador, Chacho (2021) menciona que existen factores externos a las compañías que indican en la definición de sus políticas de crédito y cobranza, lo cual se manifiestan en circunstancias específicas de los cliente y condiciones particulares que generan una expiración de crédito. Aunque el otorgamiento de un crédito es

riesgoso genera conflictos, pero con la implementación de política que respalda y fomenta el aumento de las ventas, se obtendrá el crecimiento empresarial.

De acuerdo, con González (2015), todo ente público requiere un sistema de control interno que les permita identificar los riesgos a los cuales está expuesta y proveer actividades de control necesarias para minimizarlos, estos sistemas requieren ser supervisados adecuadamente para verificar permanentemente su vigencia y correcto funcionamiento, lo que permite tener mayores posibilidades de lograr los objetivos establecidos por la misma.

A nivel local, Salinas (2024) menciona la falta de atención, el desconocimiento, la escasa información del personal respecto a las normas contables y fiscales, tienen como resultado un control interno poco efectivo y en una implementación débil de las políticas y procedimientos de cobro. Además, no se lleva el control de la disminución del valor de las deudas incobrables y no se eliminan las cuentas de aquellos clientes que se consideran incobrables, tal como indica la normativa, lo que lleva a una inadecuada clasificación de las cuentas pendientes.

Por otro lado, Vera (2024) menciona las empresas que brindan créditos, independientemente de su tamaño o su actividad económica, presentan problemas al recuperar la cartera vencida, lo que afecta negativamente la liquidez necesaria para saldar gastos administrativos y cumplir con los objetivos planteados. Para mejorar el control de las cuentas por cobrar, se deben tomar acciones correctivas en las políticas y procedimientos, a fin de disminuir riesgos en la recuperación de cartera

La idea principal para realizar el estudio en la empresa Lorma S.A dedicada a brindar servicios de entretenimiento como: membresía, afiliaciones, evento, actividades recreativas, alquiler de instalaciones, servicios de comida y bebidas, fue creada el 15 de marzo de 1995, ubicada en la Provincia de Santa Elena, km 10.5 vía a manglaralto, actualmente cuenta con 10 colaboradores y su misión es brindar un espacio acogedor y divertido para nuestros miembros.

Al momento de analizar las cuentas por cobrar de la empresa Lorma S.A se pudo detectar las siguientes problemáticas:

- No existe una actividad de registro oportuno en la contabilización de los pagos realizados por los clientes.
- Inexistencia de un informe de cartera de socios que se encuentra en mora.

- Existe una inadecuada gestión de cobro, monitoreo de la recuperación de cartera.
- No constan con un reglamento interno en la empresa.

Formulación del problema.

¿De qué manera la empresa Lorma S.A. aplica el control interno de las cuentas por cobrar bajo el modelo COSO II, con el fin de verificar si se realiza de manera adecuada y efectiva el procedimiento financiero?

Sistematización

- ¿Cuáles son los métodos y procedimientos aplicados para el control interno de las cuentas por cobrar por la empresa Lorma S.A.?
- ¿Cuáles son los procesos utilizados por la empresa Lorma S.A. para llevar a cabo la gestión y recuperación de las cuentas por cobrar?
- ¿De qué manera se lleva a cabo la aplicación del sistema COSO II en la administración de las cuentas por cobrar de la empresa Lorma S.A.?

Objetivo general

Analizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Lorma S.A., mediante la aplicación del sistema COSO II, con el fin de determinar la eficiencia y adecuación de sus procedimientos financieros.

Objetivos específicos

- Identificar los procesos utilizados en el tratamiento de las cuentas por cobrar de la empresa Lorma S.A.
- Verificar los métodos y procedimientos aplicados para el control interno de las cuentas por cobrar.
- Evaluar las políticas y procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar mediante la aplicación del sistema COSO II, con el fin de medir el nivel de riesgo y confianza de la empresa.
- Proporcionar acciones que permitan fortalecer los lineamientos de gestión de las cuentas por cobrar, con el propósito de reducir los riesgos asociados basadas en las evaluaciones realizadas.

Justificación

Este trabajo se justifica de manera teórica, basada en artículos científicos, tesis de grado y libros de autores tanto nacionales como internacionales, aportando al entendimiento de como un control interno adecuado no busca solo una administración financiera eficiente, sino que también ayuda a fortalecer la capacidad de las empresas para poder mantener su liquidez y sostenibilidad. De esta manera, se enriquece la base conceptual y se refuerzan los marcos de referencia para la aplicación del sistema de control.

Por otro lado, en la justificación práctica, se logró indagar sobre los métodos y procedimientos aplicados para el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Lorma S.A, Provincia de Santa Elena, en el cual se buscará la verificación de la aplicación de los procesos utilizados, la determinación de las políticas, los procedimientos y sus componentes de control que serán mediante el sistema COSO II. Esto ayudara a gestionar sus riesgos que estarán basados en los hallazgos y las evaluaciones realizadas, con el fin garantizar la confiabilidad y transparencia de la información financiera. En cuanto a los resultados receptados por la presente investigación se pondrán a disposición de las autoridades pertinentes y responsables, con el fin de implementar mejoras dentro de entidad.

Mapeo

El presente de trabajo de investigación está constituido de la siguiente manera:

- Introducción donde se realiza el planteamiento del problema seguido de su formulación, sistematización, objetivo general, objetivos específicos, justificación y su mapeo.
- Capítulo I Marco Referencial está conformado por la revisión literaria, desarrollo de teorías y conceptos, fundamentos legales, estos están basados en referencias bibliográficas.
- Capítulo II Metodología, contiene el diseño de investigación, los métodos se aplicarán, población y muestra, los instrumentos de recolección de datos que son fundamentales.
- Capítulo III Resultados y Discusión se presenta un análisis de datos, la discusión sobre los resultados y termina con la conclusión y recomendaciones lo que permite conocer su resultado final.

Capítulo I. Marco Referencial

1.1 Revisión literaria

El presente capítulo desarrolla el sustentó teórico, conceptual y legal que fundamenta la variable de “control interno de las cuentas por cobrar”, enmarcado en el modelo COSO II, con el fin de establecer bases para el análisis aplicado en la empresa Iorma S.A.

La investigación elaborada por Rodríguez (2019) titulada “El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C”, expone como problemática la falta de control interno en el área antes mencionada, debido a la carencia del desarrollo de los procesos en las actividades. Como objetivo principal se verifica cuál es el efecto. En base a la metodología de investigación se realiza mediante una descriptiva-simple, dado que se identifican las características con el propósito de recopilar información sobre la situación actual, con el fin de evaluarlos y emitir conclusiones pertinentes. Para el estudio de población se evalúa y recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del problema a investigar, mientras que la muestra del estudio estuvo representada por 10 personas entre el personal del área en investigación, dentro de esta investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, se pudo tener acceso directo sobre los procesos, tareas y hechos que suceden en la empresa estudiada. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, permitiendo diagnosticar el proceso de las cuentas por cobrar. Finalmente, los resultados que se obtuvieron están orientado a identificar aspectos, comportamientos y/o actitudes que tiene el personal que está involucrada con el área. Como conclusión se evidencia la existencia de un bajo nivel de control interno debido a la falta de una metodología o marco integrado de control interno COSO 2013, que permita desarrollar adecuados controles sobre sus procesos.

Según, Ramírez (2019) en su investigación titulada “Control interno de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de CAS Warmitech, Huallaga,” expone como problemática principal que no se tiene bien establecida las políticas de cobranza, debido a que no realiza un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento, que tienen los clientes. Como objetivo principal se considera establecer la influencia del control interno de cuentas por cobrar en la liquidez. En cuanto a la metodología corresponde al tipo de investigación no experimental, con un diseño descriptivo explicativo debido a que se buscó posibles relaciones de causa, efecto entre las

variables en estudio, dentro de la población y muestra se involucra al inspector de créditos y finanzas, así como los analistas de crédito, la muestra se consideró para la variable Cuentas por Cobrar, al inspector de créditos y finanzas y a los 05 analistas de la dicha Cooperativa, asimismo para la variable liquidez se tendrá en cuenta los estados financieros del año 2014 y 2015. Finalmente, los resultados se obtuvieron de acuerdo con la teoría que se tomó para la determinación de cada variable, se elaboraron los instrumentos de los cuales permitieron establecer cómo el control interno de cuentas por cobrar influye en la solvencia económica. Como conclusión el control interno de las cuentas por cobrar de la cooperativa no consigue la información básica del cliente que solicita del crédito, no evalúa la solvencia de pago que tienen los beneficiarios, porque no existe un personal calificado para el control de las cuentas, por ende, la cooperativa no tiene políticas frente a cuentas incobrables.

Lara y Pérez (2020) en la investigación titulada “Procedimientos de control interno para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar y cobros” indica como problemática principal que existen facturas cobradas que no se han rebajado de las cuentas por cobrar sin orden cronológico, debido es manejado manualmente, lo cual ocasiona una serie de errores administrativos y contables, su objetivo principal es proteger, resguardar los activos de la entidad y evitar pérdidas financieras futuras. Su metodología se categoriza como un estudio de campo no experimental, bajo la modalidad de proyecto factible.

El estudio fue complementado con fuentes bibliográficas-documentales, observación directa. La población fue de cinco (5) personas del departamento de administración y finanzas, por otro lado, la población está conformada por un número finito, ésta se escogerá completa, entre el personal gerencial y empleados, por lo cual no se aplicarán técnicas muestra. En cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos aplicadas con el fin de obtener la información para el desarrollo de la investigación, se empleará una lista de cotejo y una encuesta. Como resultados se pudo evidenciar que el 80% coincide que la empresa no cuenta con un perfil organizacional, se evidencia la existencia de políticas contables y su comunicación al personal, pero no se ha delimitado formalmente las responsabilidades de cada empleado no existen normas y procedimientos para cada uno de los procesos de la empresa. Por último, la conclusión la empresa debe contar con estrategias acordes con la naturaleza del negocio y las necesidades del mercado, además, debe someterse a evaluaciones constantes en el funcionamiento administrativo, con la finalidad de que

la empresa se adapte al medio ambiente que se encuentra en un continuo proceso de cambio.

El estudio realizado por Sánchez (2023) titulada “El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Sanjordico Cía. Ltda., ubicada en la parroquia Guare del cantón Baba durante el periodo 2022”, resalta como problemática que existen errores en los registros contables los cuales han llevado a aun desajustes en los saldos de cuentas por cobrar. El objetivo principal que se plantea en este estudio es evaluar el control interno en las cuentas por cobrar. Por consiguiente, la metodología de este estudio el diseño de la investigación es tipo descriptivo con este método se recopilarán datos sobre la revisión de documentos internos, políticas, procedimientos contables y financiero, registros de transacciones por otro lado también se escoge el tipo de investigación explicativo ya que se busca comprender como realmente funciona estos procesos y como se relacionan con el control interno en la empresa. Como resultados obtenidos su enfoque va directo a el cumplimiento de las normativas vigentes lo cual asegura la correcta clasificación de los activos financieros que se encuentran asociadas a las cuentas por cobrar.

Además, para obtener información sobre el análisis de control interno se aplicó la matriz detallando que el nivel de confianza es de 65.75 este hallazgo indica que existen practicas eficaces en el control y el manejo de la cuenta, aunque existe los riesgos asociados como lo son los errores humanos o malentendidos, este nivel de riesgo es del 34.25% lo que indica que se debe mejorar el control. Se concluye que el control interno de las cuentas por cobrar demuestra una eficiencia notable por que contribuye a la solidez financiera en la empresa. Estos controles ayudan a la optimización de la gestión de créditos y con respecto a la cobranza fortaleciendo la información contable y lograr mitigar los riesgos que puedan existir.

Escalante (2024), en su estudio denominado “Control interno de las cuentas por cobrar en la federación deportiva provincial de Santa Elena, año 2023, como problemática se centra en como un sistema de gestión mejora los procedimientos de control interno establecidos por el COSO. De esta manera la autora expone como objetivo principal desarrollar un sistema eficiente de la gestión de cuentas por cobrar, que cumplen con los procedimientos de control interno establecidos por el modelo COSO II, garantizando el cumplimiento normativo de la información financiera. En cuanto a la metodología de investigación se aplicó el enfoque cuantitativo para la recopilación y análisis de datos que provienen de la información financiera, para la

implementación de la encuesta y así poder comprobar los niveles de confianza y riesgo, por otro lado el tipo de investigación es no experimental ya que permite obtener una visión más detallada acerca del control interno también se utilizó el diseño transversal para la evaluar solo el periodo 2020, como método de investigación se optó por el método deductivo e inductivo ambos ayudan a la comprensión y análisis tanto de los desafíos de la compañía y la problemática que enfrenta la empresa.

Por consiguiente, como resultado tenemos el detalle del análisis de encuestas en el cual el nivel de confianza dentro de la empresa es de un 75% que demostró que existen inexactitudes en el manual de procedimientos y políticas acerca del tratamiento de la cuenta por cobrar. Por último, se concluye de manera importante en mejorar el control interno, las deficiencias identificadas fueron por los componentes del COSO II, reflejando la importancia de fortalecer o implementar acciones correctivas dentro de los procesos y procedimientos del control interno en la entidad.

Plúas (2024), en su investigación titulada “Control interno de las cuentas por cobrar en la empresa corporación nacional de telecomunicaciones en el cantón libertad, año 2022, expone como problemática que cuan eficiente y eficaz serían los procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar, indicando que su objetivo principal es analizar los procesos de control interno mediante el modelo de COSO II, con la finalidad de reducir riesgos. En cuanto a la metodología se basa en el enfoque cuantitativo por que proporciona los datos estadísticos obtenidos por la encuesta, mientras que el enfoque cualitativo se recibe la información basándose en lo descriptivo, igualmente dentro del diseño de investigación se consideró el no experimental y transversal por que se busca analizar la información relevante de la variable, considerando como población objetiva a los lideres de la empresa por que desempeñan un papel fundamental para suministrar información, los instrumentos de recolección de datos se da mediante los factores del planteamiento del problemas que se encuentra en la entidad ya que se realiza una el cuestionario al personal implicado.

Como resultados obtenidos por el análisis de la entrevista se pudo determinar que tienen oportunidades para mejorar el enfoque de riesgos y abordar de manera correcta el manual de procedimientos, además de capacitar al personal y lograr así una estabilidad financiera para la empresa. Se concluye que a pesar de la inexistencia acerca del control interno, segregación de funciones y las políticas el ambiente se verifica una carencia de solidez, esto verifica la falta de compromiso y responsabilidad en la gestión de las cuentas por cobrar.

1.2 Desarrollo de teorías y conceptos

1.2.1 Control interno de las cuentas por cobrar

Teniendo en cuenta Rostrán y Barberena (2017) nos indica que el control interno de las cuentas por cobrar proporciona una visión clara sobre cómo gestionarlas adecuadamente, lo que permite prevenir fraudes y evitar una administración inadecuada. Este control contribuye a la toma de decisiones alineadas con los objetivos empresariales, favoreciendo así decisiones más eficientes y eficaces.

Por otro lado, Tomala (2022) menciona que el control interno es un sistema de evaluación y monitoreo aplicado a las cuentas por cobrar, cuyo propósito es analizar el estado de los pagos pendientes, identificando deficiencias. De esta manera, se busca asegurar una recuperación eficiente y eficaz de las cuentas por cobrar en el futuro.

En este sentido Farro y Carrasco (2014) consideran que las cuentas generadas por la venta de bienes y servicios se relaciona con la actividad principal de la empresa, así como aquellas derivadas de ingresos obtenidos por actividades no habituales. Las cuentas por cobrar provenientes de operaciones comerciales reflejan el derecho de la empresa a recibir pagos de terceros como resultado de dichas transacciones. Por otra parte, los ingresos obtenidos por la venta de bienes y la prestación de servicios forman parte del giro normal de un negocio.

De igual manera Pérez y Ramos (2016) establecen que el control interno de las cuentas por cobrar tiene como objetivo optimizar la eficiencia y administración de estas, proporcionando una herramienta útil para todos los involucrados en otorgar créditos y realizar la gestión de cobranza de la cartera, entre otras funciones relacionadas.

1.2.2 Cuentas por cobrar. Abordando el criterio de Arroba et al., (2018) Las cuentas por cobrar representan los montos que los clientes deben a una empresa como resultado de la adquisición de bienes, servicios o créditos otorgados en el desarrollo normal de sus actividades comerciales.

De esta forma Cedeño Mero et al., (2021) indican que las cuentas por cobrar forman parte del grupo de los activos que se reconocen contablemente cuando se transfiere al cliente el control de un bien o servicio. En los estados financieros, estas se presentan de manera diferenciada, ya que incluyen tanto las cuentas comerciales como aquellas que no tienen origen comercial, como es el caso de las cuentas por cobrar a terceros, tales como empleados o accionistas.

Al mismo tiempo Gómez (2025) contribuye que la gestión de cuentas por cobrar consiste en la aplicación de políticas, procedimientos y acciones que las empresas establecen para administrar de manera eficiente los créditos concedidos a sus clientes y garantizar la recuperación oportuna de las ventas realizadas a crédito.

Definición. Como definición Lozada (2018) menciona las cuentas por cobrar representan derechos de cobro que una empresa tiene sobre otras entidades o personas. Se dividen principalmente en dos tipos: cuentas por cobrar y documentos por cobrar, los cuales reflejan los montos que los clientes deben pagar. La venta a crédito implica tanto ventajas como desventajas. Por un lado, permite a la empresa aumentar sus ingresos y utilidades al vender a clientes que no disponen de efectivo inmediato; pero, por otro lado, conlleva el riesgo de que algunos clientes no paguen, lo cual se traduce en una pérdida para la empresa.

Tipos De Cuentas Por Cobrar. A su vez Pérez (2018) indica que las cuentas por cobrar comerciales se originan en la venta de bienes o la prestación de servicios relacionados directamente con las actividades operativas de la empresa. Normalmente, estas cuentas están respaldadas por la aceptación de una factura por parte del cliente y, según su fecha de vencimiento, se clasifican en corto o largo plazo. Por otro lado, las cuentas por cobrar no comerciales corresponden a transacciones ajenas a la actividad principal del negocio, es decir, surgen por conceptos distintos a los productos o servicios que ofrece la entidad.

Cuentas Incobrables. Para Yépez (2015) Toda empresa con fines comerciales que ofrece créditos como parte de sus políticas de venta enfrenta el riesgo de no recuperar algunos de esos montos. En ciertos casos, las cuentas por cobrar se vuelven difíciles o incluso imposibles de cobrar, por lo que deben ser reconocidas como gastos para reflejar adecuadamente la situación financiera. Ante esto, existen dos métodos de tratamiento contable: el primero es la cancelación directa y el segundo, el método de estimación.

1.2.3 Control interno. Teniendo en cuenta para Loyo (2013) El control es una etapa fundamental dentro del proceso administrativo, cuyo objetivo principal es apoyar el cumplimiento de las cuatro fases que lo conforman: planeación, organización, captación de recursos y dirección. Estas etapas deben coordinarse eficazmente para asegurar que todas contribuyan al cumplimiento de la misión y los objetivos de la organización. Por lo tanto, el control no solo es una fase independiente, sino que también está en constante interacción con las demás, ya que, sin un buen

control, las otras etapas no pueden desarrollarse de manera adecuada.

Asimismo, Carrera (2017) expone que el control interno se aplica en dos áreas principales: el control de los ingresos (cuentas por cobrar) y el control de los desembolsos (cuentas por pagar). En este caso, el enfoque está en el control de los ingresos. Es importante que el personal encargado de ventas no realice tareas de cobro. Por esta razón, la gestión del efectivo debe llevarse a cabo por personas distintas o a través de depósitos directos en bancos.

De acuerdo con Ávila y Gil (2019) El control interno debe ser diseñado considerando ciertos principios fundamentales. El principio de igualdad establece que el Sistema de Control Interno debe garantizar que las actividades de la organización se dirijan de manera efectiva al interés general, sin favorecer a grupos específicos. Por otro lado, el principio de moralidad indica que todas las operaciones deben llevarse a cabo no solo cumpliendo con las normas vigentes de la organización, sino también respetando los valores éticos y morales que prevalecen en la sociedad.

Definición. Desde el punto de vista de Moctezuma (2015) el control interno es un proceso creado y llevado a cabo por quienes integran el gobierno corporativo, la administración, con el propósito de brindar una seguridad razonable sobre el cumplimiento de los objetivos de la organización en cuanto a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como el cumplimiento de las leyes y normativas vigentes.

Objetivos. Como objetivo principal del control interno para Estupiñán (2016) Es la estructura organizativa y el conjunto de métodos y procedimientos diseñados para garantizar que los activos estén adecuadamente resguardados, que los registros contables sean confiables y que las actividades de la entidad se lleven a cabo de manera eficiente conforme a las directrices establecidas por la administración.

Importancia. Para Guzmán y Arroyo (2019) Indica que la responsabilidad de establecer procedimientos de control interno recae en el administrador de la entidad; sin embargo, debido a las limitaciones de tiempo y recursos, la supervisión de los sistemas de control internos implementados no siempre puede realizarse con manera oportuna. En cambio, desde la perspectiva del auditor, la evaluación del control interno es fundamental en cualquier auditoría, ya que el auditor debe llevarla a cabo para cumplir con las normas establecidas.

1.2.4 Coso II. Teniendo en cuenta a Catagua et al., (2023) El modelo COSO estableció un nuevo marco para el control interno con el propósito de unificar las

diversas definiciones y conceptos existentes en ese momento. Para lograrlo, es fundamental manejar la información de manera integral y adecuada en todos los niveles de la organización, lo que favorece un control eficiente y una gestión efectiva.

Asimismo, Marín (2018) menciona que el informe COSO describe el control interno como un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la gerencia y demás empleados de la organización, cuyo propósito es ofrecer una seguridad razonable para el logro de los objetivos establecidos.

De igual manera Álava et al., (2023) expone que el modelo o metodología COSO es un marco de control que ha ido evolucionando a lo largo del tiempo, permitiendo diferenciar entre COSO I, COSO II y COSO III. En 1992, la comisión lanzó su primer informe titulado “Internal Control – Integrated Framework”, conocido como COSO I, cuyo propósito era apoyar a las organizaciones en la evaluación y mejora de sus sistemas de control interno.

Ambiente De Control. De acuerdo con Marín (2014) El ambiente de control es la base fundamental de todos los demás elementos del control interno, ya que proporciona disciplina y estructura. Además, este ambiente establece el carácter de la organización, donde la administración delega la autoridad y define las responsabilidades.

Establecimiento de objetivos. Desde la perspectiva de Orrala (2022) Los objetivos son metas que se miden o que indica hacia donde una organización puede enfocarse, se necesita un extenso proceso de planificación antes de ser establecidos. Estos se establecen en un nivel estratégico, de donde se derivan los objetivos operativos, de informes y de cumplimiento. La misión, visión y valores de una organización se revisan anualmente para fundamentar una estrategia integral y objetivos de respaldo, considerando análisis FODA y otros factores.

Identificación de objetivos. Para Espino y Huamani (2023) Se debe identificar los eventos que influyen en los objetivos de la organización sean beneficios o perjudiciales, para que la empresa tenga la capacidad de mejorar de forma posible. Estos eventos son identificados y diagnosticados como oportunidades o riesgos, para hacer frente a los riesgos y aprovechar dichas oportunidades.

Evaluación De Riesgos. Desde la perspectiva de Vera (2023) Implica analizar todos los riesgos relevantes que puedan afectar la operatividad y el desempeño de una empresa. Al llevar a cabo esta evaluación, es fundamental considerar la

magnitud o gravedad del riesgo, sus posibles consecuencias, la probabilidad de que ocurran, y la implementación de los controles adecuados para mitigarlos.

Respuesta de riesgos. Para Yambay (2022) después de analizar de manera significativa el riesgo, la dirección decide cómo actuar frente a ellos, pudiendo optar por evitar, compartir, mitigar o aceptar los riesgos. Al considerar estas opciones, la administración debe investigar los impactos de la posibilidad y la interferencia de los riesgos, así como los costos o beneficios, eligiendo la alternativa que mantenga el riesgo residual dentro de los límites aceptables.

Actividades De Control. Desde el enfoque de Estupiñán (2006) expone que son las acciones que llevan a cabo la gerencia y el resto del personal de la organización para cumplir con las tareas diarias asignadas. Estas actividades están definidas claramente en las políticas, sistemas y procedimientos establecidos.

Información y comunicación. De acuerdo con Yanqui (2021) indica que los informes relevantes deben ser receptados, analizados y transmitidos a todas las áreas pertinentes permitiendo conocer y asumir dichas responsabilidades. La comunicación es un sistema de información que permite al individuo identificar de manera oportuna los aspectos relacionados de la operación, gestión, supervisión y control. Cada función debe ser definida con claridad dentro del sistema de control interno.

Supervisión y monitoreo. Desde la perspectiva de Solís (2019) La supervisión de la gestión de riesgos requiere una revisión continua de la presencia y el funcionamiento de sus componentes, a través de las actividades de supervisión permanente, evaluaciones independientes o la combinación de ambas.

Mediante la revisión literaria se fundamenta conceptualmente el estudio sobre el control interno de las cuentas por cobrar, identificando los principales aportes teóricos relacionados con la gestión financiera, la administración de riesgos y su estructura bajo el modelo COSO II. Los autores coinciden que un sistema de control interno es indispensable dentro de una empresa, para poder asegurar la confiabilidad de la información contable.

1.3 Fundamentos legales

En lo que respecta a este punto se utiliza como referencia la ley como marco normativo, el cual actúa como evidencia y soporte al tema que se realiza.

1.3.1 Norma Internacional de Contabilidad NIC 1: Presentación de los Estados Financieros

El Instituto de contabilidad y auditoría de cuentas en base a la Normativa estable estructuras claras que se presentan a continuación:

La NIC establece las bases para la presentación de los estados financieros de propósito general, para asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como los de otras entidades. Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, guías para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido. (NIC, 2024, p. 1)

1.3.2 Normas Internacionales de Información Financiera 9 Instrumentos Financieros

De acuerdo con Instituto de contabilidad y auditoría de cuentas en su Normativa NIIF 9 (2023), presenta criterios esenciales para reconocer y medir los activos financieros que se indican a continuación:

Segundo Medición. Cuando la entidad continúe reconociendo un activo en la medida de su implicación continuada, también reconocerá un pasivo asociado. Sin perjuicio de cuales quiera otros requisitos de valoración contenidos en esta Norma, el activo transferido y el pasivo asociado se valorarán con arreglo a unos criterios que reflejen los derechos y obligaciones que la entidad haya retenido. El pasivo asociado se valorará de forma que el importe en libros neto del activo transferido y el pasivo asociado sea igual al:(a) coste amortizado de los derechos y obligaciones retenidos por la entidad, si el activo cedido se valora al coste amortizado, o (b) valor razonable de los derechos y obligaciones retenidos por la entidad cuando se valoren por separado, si el activo transferido se valora al valor razonable. (p. 7)

Primero Reconocimiento. Una entidad valorará siempre la corrección de valor por pérdidas en un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante toda la vida del activo en el caso de: (a) Las cuentas comerciales a cobrar o los activos por contratos que se deriven de transacciones que estén comprendidas dentro del ámbito de aplicación de la NIIF 15 y que; si la entidad ha adoptado la política contable de valorar la corrección de valor por pérdidas en un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante toda la vida del

activo. Esa política contable se aplicará a todas estas cuentas comerciales a cobrar o a todos estos activos por contratos, pero podrá aplicarse por separado a las cuentas comerciales a cobrar y los activos por contratos. (b) Las cuentas a cobrar por arrendamientos que se deriven de transacciones que estén comprendidas dentro del ámbito de aplicación de la NIIF 16, si la entidad ha adoptado la política contable de valorar la corrección de valor por pérdidas en un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante toda la vida del activo. Dicha política contable se aplicará a todas las cuentas a cobrar por arrendamientos, pero podrá aplicarse por separado a las cuentas a cobrar por arrendamientos operativos y financieros. (p. 16)

Perdidas crediticias esperadas. Las pérdidas crediticias esperadas son una estimación, ponderada en función de la probabilidad, de las pérdidas crediticias (es decir, el valor actual de todos los déficits de efectivo) durante la vida esperada del instrumento financiero. Se define como déficit de efectivo la diferencia entre los flujos de efectivo que se adeudan a la entidad de acuerdo con el contrato y los flujos de efectivo que esta espera recibir. Puesto que en las pérdidas crediticias esperadas se toma en consideración tanto el importe como el calendario de los pagos, existirá pérdida crediticia si la entidad espera cobrar íntegramente, pero después de lo acordado contractualmente. (p. 87)

1.3.3 Normas Internacionales de Información Financiera 7 Instrumentos Financieros :Información a revelar

El Instituto de contabilidad y auditoría de cuentas en la norma internacional de información financiera 7 menciona:

El objetivo de esta NIIF es exigir a las entidades que revelen, en sus estados financieros, información que permita a los usuarios evaluar: (a) la relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y el rendimiento de la entidad, y (b) la naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya expuesto durante el ejercicio y al final del ejercicio, así como la forma de gestionar dichos riesgos. Los principios de esta NIIF complementan los de reconocimiento, valoración y presentación de los activos y los pasivos financieros de la NIC 32 Instrumentos financieros: Presentación y la NIIF 9 Instrumentos financieros. (NIIF, 2023, p. 1)

1.3.5 Ley de Régimen Tributario Interno

De acuerdo con lo estipulado por el Servicio de rentas internas (2023) en su Ley de Régimen tributario interno en el artículo 10, literal 11 expresa:

Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre de este, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

Además, las provisiones voluntarias, así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos. (p. 19)

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

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado. (p. 20)

1.3.6 Reglamento a la Ley del Régimen Tributario Interno

En base a lo estipulado del Reglamento para Aplicación de la Ley del Régimen Tributario Interno (2023) se considera lo siguiente:

Art. 28 Gastos generales deducibles, literal 3 indica sobre los Créditos incobrables. Estos serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal y originados en las operaciones del giro ordinario del negocio, registrados conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites señalados en la Ley. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo al valor de deterioro acumulado y, la parte

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

- a) Haber constado como tales, durante dos (2) años o más en la contabilidad; b) Haber transcurrido más de tres (3) años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- c) Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- d) Haberse declarado la quiebra o insolvencia del deudor; y,
- e) Si el deudor es una sociedad que haya sido cancelada. (p. 33)

Las normas respaldan la importancia del control interno sobre las cuentas por cobrar, permitiendo realizar una buena gestión administrativa. Además, la información que se registre debe ser fidedigna y aplicada en base a las normativas. Por otro lado, esto implica que la empresa implemente procedimientos claros, registre y realice los seguimientos oportunos, garantizando la confiabilidad de la situación financiera.

El diseño de la investigación es no experimental, dado que no se manipula la variable, limitándose a observar el procedimiento que realiza la empresa. Por otro lado, este estudio se llevó a cabo de manera transversal, utilizando la información recopilada para analizar la situación actual de las cuentas por cobrar en un periodo determinado, en este caso 2024.

2.2 Métodos de la investigación

El método deductivo, permitió fundamentar la investigación mediante el desarrollo de conceptos y análisis de diferentes sucesos relacionados con el control interno y el modelo COSO-II, lo que facilita la elaboración de un argumento sólido que respalda la variable del estudio. Este método contribuye al cumplimiento de los objetivos para poder analizar los procedimientos existentes dentro de la empresa.

Por otro lado, se aplicó el método analítico, que permite descomponer la variable principal en sus componentes y dimensiones, basándose en la recopilación de información de la variable, que permite reconocer los errores y las fortalezas. Este proceso se realizó cuando se integran los componentes de control interno (COSO-II) con la finalidad de identificar si se cumple con las normativas y políticas de la entidad.

Capítulo II. Metodología

2.1 Diseño de la investigación

En este presente trabajo investigativo se adoptó un enfoque mixto, es decir; con un aspecto cualitativo porque permite comprender y analizar los procesos que se utilizan en las cuentas por cobrar, se implementó una entrevista, con el fin de recopilar información sobre el activo. Por otro lado, el enfoque cuantitativo permite recolectar y analizar datos numéricos relacionados con el control interno, mediante el instrumento de cuestionario de control interno COSO II, que ayuda a comprobar el cumplimiento, evaluar nivel de riesgo y medir el nivel de confianza de la empresa.

El alcance de esta investigación es exploratorio, porque permite indagar y profundizar en la problemática de estudio y sus dimensiones. Por otro lado, también se empleó el descriptivo, el cual permite observar y analizar las problemáticas actuales que afectan el control interno de las cuentas por cobrar, con el propósito de dar recomendaciones a los problemas identificados y así fortalecer los procesos operativos de la empresa.

El diseño de la investigación es no experimental, dado que no se manipula la variable, limitándose a observar el procedimiento que realiza la empresa. Por otro lado, este estudio se llevó a cabo de manera transversal, utilizando la información recopilada para analizar la situación actual de las cuentas por cobrar en un periodo determinado, en este caso 2024.

2.2 Métodos de la investigación

El método deductivo, permitió fundamentar la investigación mediante el desarrollo de conceptos y teorías de diferentes autores relacionados con el control interno y el modelo COSO II, lo que facilita la elaboración de un argumento sólido que respalde la variable del estudio. Este método contribuye al cumplimiento de los objetivos para poder analizar los procedimientos existentes dentro de la empresa.

Por otro lado, se aplicó el método analítico, que permite descomponer la variable principal en sus componentes y dimensiones, basándose en la recopilación de información de la variable, que facilita reconocer los errores y las fortalezas. Este proceso se realizará cuando se integran los componentes de control interno COSO II, con la finalidad de identificar si se cumple con las normativas y políticas en la entidad.

Se aplicó para interpretar los resultados obtenidos del trabajo de campo y establecer conclusiones generales sobre la eficiencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa.

Finalmente, el método bibliográfico facilitó la recopilación y análisis de información a través de fuentes secundarias como: tesis, revistas, artículos científicos que logran dar un aporte al estudio, permitiendo analizar, conocer, evaluar y comparar la problemática dándole validez a las bases teóricas. Este estudio se complementa mediante la búsqueda, recopilación y valoración documentos e información que la empresa proporciona, tales como los estados financieros, entre otros que dan un aporte para su respectivo análisis.

2.3 Población y muestra

Para este estudio investigativo, se consideró como población a todo el personal que conforma la empresa Lorma S.A, se determinó como población finita debido a que la unidad de análisis es pequeña. A continuación, se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 1

La población del estudio está conformada por el personal que labora en la empresa Lorma S.A., quienes participan en las distintas áreas administrativas, contables y operativas. Esta población representa el total de personas que intervienen directa o indirectamente en el proceso de gestión de cuentas por cobrar. En la Tabla 1 se detalla la distribución del personal por cargo y área de trabajo.

Población finita de la empresa Lorma S.A.

No.	Cargo	Cantidad	Área
1	Gerente	1	Administrativa
2	Contador	1	Contable
3	Tesorero	1	Administrativa
4	Cajero	1	Operativa
5	Operadores	6	Operativa
Total		10	

Nota: Datos proporcionados por la empresa Lorma S.A.

Como se observa en la tabla, la empresa cuenta con un equipo de diez colaboradores distribuidos en distintas áreas y cargos. Esta información permite

identificar a las personas que tienen una participación más directa en la gestión de las cuentas por cobrar, lo que sirvió como base para definir la muestra que se utilizó en la investigación.

Por otro lado, para la muestra se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico y muestreo por conveniencia, seleccionando al contador y al tesorero como colaboradores que influyen directamente con el manejo de las cuentas por cobrar. Es por eso, que se aplicará la entrevista y el cuestionario de control interno COSO II, con el objetivo de recopilar información relevante.

Tabla 2

A partir de la población total, se seleccionó una muestra no probabilística por conveniencia, integrada por los colaboradores que intervienen directamente en el manejo de las cuentas por cobrar. La elección se realizó considerando su conocimiento del proceso contable y la facilidad para acceder a la información necesaria para la investigación. En la Tabla 2 se muestra la composición de la muestra utilizada en este estudio.

Muestra no probabilística de la empresa Lorma S.A.

No.	Cargo	Cantidad
1	Contador	1
2	Tesorero	1
Total		2

Nota: Datos proporcionados por la empresa Lorma S.A

La muestra está conformada por dos personas: el contador y el tesorero. Ambos desempeñan funciones clave en el registro y control de las cuentas por cobrar, por lo que su participación aporta una visión precisa sobre la aplicación del control interno en la empresa.

2.4 Recolección y procedimientos de datos

Para obtener información acerca del estudio, se utilizaron técnicas e instrumentos de recolección de datos que se detallan a continuación:

2.4.1 Técnicas de investigación

2.4.1.1 Entrevista

Se utilizó una entrevista con la finalidad de recopilar información más detallada, comprender los procesos, verificar la veracidad de los procedimientos y asegurar el cumplimiento de políticas internas acerca de las cuentas por cobrar de la empresa. La entrevista se aplicará al personal administrativo que está relacionado diariamente con el manejo de la cuenta, en este caso al contador y al tesorero.

2.4.1.2 Cuestionario COSO II

Se implementó el cuestionario de evaluación de control interno COSO II, que se realizó al contador y tesorero del área administrativa de manera presencial, de esta manera se recolectó información pertinente y confiable sobre los procedimientos, registros y políticas del control interno de las cuentas por cobrar.

La información recopilada mediante el cuestionario COSO II, resulta confiable, debido que proviene de fuentes de información que mantienen responsabilidades administrativas y operativas dentro de la empresa, garantizando que los resultados sean de manera objetiva.

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

2.4.2.1 Guía de entrevista

Esta entrevista va dirigida al contador y tesorero, distribuidos de la siguiente forma, 5 preguntas para el contador y 5 preguntas para el tesorero, relacionadas con las políticas, procesos, procedimientos, métodos de la variable de estudio.

2.4.2.2 Cuestionario COSO II

La estructura del cuestionario de evaluación de control interno COSO II, fue aprobado por un auditor externo, el cual está estructurado por 8 componentes:

1. Ambiente de control: aborda las responsabilidades del personal administrativo.
2. Establecimiento de objetivos: recalca la importancia de que una organización debe estar alienada.
3. Identificación de eventos: se enfoca en reconocer, analizar y evaluar los posibles eventos que puedan afectar al funcionamiento en la empresa.
4. Evaluación de riesgos: analiza la probabilidad e impacto.

5. Respuesta al riesgo: busca identificar y evaluar las respuestas en relación con las necesidades de la organización.
6. Actividades de control: se enfoca en las políticas y procedimientos que aseguren la correcta gestión de las cuentas por cobrar.
7. Información y comunicación: recopila toda la información relevante para mejorar su funcionamiento.
8. Supervisión y monitoreo: se relaciona con el seguimiento a los riesgos,

Cada componente incluyo cinco preguntas (total: 40 ítems), con opciones de respuestas Si, No y N/A, complementadas con un espacio de observaciones para registrar comentarios específicos de los encuestados.

Las respuestas obtenidas del cuestionario fueron tabuladas y analizadas mediante el software Microsoft Excel, que permitió generar tablas, gráficos y porcentajes que facilitaron la interpretación de resultados. El análisis se efectuó relacionando los datos cuantitativos con la información cualitativa obtenida en las entrevistas, logrando una triangulación metodológica que fortaleció la validez y confiabilidad del estudio.

Capítulo III. Resultados y Discusión

3.1 Análisis de datos

3.1.1 Análisis de entrevista

3.1.1.2 Entrevista dirigida al contador

1. **¿De qué manera se realiza el control de las cuentas por cobrar?**

Actualmente el control se realiza mediante la facturación electrónica que se emite una vez se confirme el pago, se procede a revisar el último documento generado al cliente para evitar cobros repetidos que puedan ocasionar confusión al momento de no llevar una correspondiente secuencia de pago.

2. **¿Cómo describe usted el registro y el movimiento de las cuentas por cobrar?**

El registro se inicia revisando las cuentas bancarias, para identificar si existe alguna transferencia por parte del socio. En caso de que se detecte, se procede a validar dicho valor comunicándose con el socio, quien debe remitir el comprobante de la transacción, después de confirmar dicho pago se procede a generar la factura, detallando el mes que ha cancelado el socio, asimismo se procede actualizar el informe de la cartera.

3. **¿Qué beneficios ha observado en la implementación del control interno en las cuentas por cobrar?**

Los beneficios que se ha obtenido es tener un ingreso real, solo se factura lo que se recibe, es decir, los depósitos o transferencias recibidos automáticamente se procede a emitir el comprobante de venta factura.

4. **¿Existe alguna coordinación en el área contable con el área de tesorería para el control de cobros?**

Si se realiza una coordinación semanal, para revisar el proceso de recuperación de la cartera, las novedades encontradas en la gestión de cobro y que acciones tomar para llegar a un acuerdo de pago con el cliente.

5. **¿Considera que los procedimientos actuales han sido suficiente para asegurar la recuperación oportuna y la confiabilidad de los registros contables?**

Los procedimientos actuales han sido favorables, pero siempre es bueno seguir trabajando para brindar una mayor recuperación de la cartera y así tener un flujo rentable en la empresa.

6. ¿Se han tomado medidas para reducir el riesgo en las cuentas por cobrar?

Si efectivamente se ha tomado medidas para reducir las cuentas por cobrar y unos de esos puntos es la emisión de la factura, se procede a realizar este cambio debido a que en años anteriores se facturaba por todos los socios, donde el 100% de lo facturado se generaba como un registro de ingreso no real, esto generaba que se recupere el 50 % del valor facturado.

7. ¿Qué aspectos del control interno considera que deben fortalecerse en el manejo de las cuentas por cobrar?

Se realiza una actualización para comprobar los beneficiarios por mantener los pagos al día, incentivando su puntualidad. Asimismo, se debe implementar mecanismos de control que faciliten los pagos mediante convenios y evitar estar en mora, otro punto importante es incorporar medios de pago que faciliten la transacción y mejoren el proceso de la gestión de cobranza.

Análisis de la entrevista al contador: En base a la información obtenida mediante la entrevista realizada al contador, el control adecuado de las cuentas por cobrar se basa en los procesos de verificación, registro y comunicación entre las diferentes áreas, permitiendo que la información contable sea de confianza. El control se efectúa mediante la facturación electrónica el cual facilita la identificación de los pagos, evitando errores y repeticiones. Además, el registro contable se realiza al momento de verificar las cuentas bancarias para validar los saldos y proceder con la emisión del comprobante. Se puede observar que existe una coordinación entre el área contable y tesorería, lo que contribuye a un seguimiento de recuperación de cartera para identificar las novedades que existen en los cobros o tomas de decisiones. Sin embargo, el contador admite que se debe seguir mejorando diversos aspectos del control interno, a través de incentivos por pagos puntuales, convenios.

3.1.1.2 Entrevista dirigida al tesorero

- 1. ¿Cuál es la principal problemática que enfrenta la gestión y la recaudación de cartera?**

La principal problemática sería que la empresa no tenga políticas de cobranzas donde se establezca parámetros como plan de pagos, porcentajes de descuentos por pronto pago, o en el caso descuento por pago total de deuda. Es importante tener presente que la información de la cartera esté actualizada con información de contactos.

- 2. ¿Podría describirlos procedimientos internos que realizan en las cuentas por cobrar de la empresa Iorma S.A.?**

Los procedimientos que se realizan es validar el monto a cancelar asegurando lo que indique la factura, Hacer un seguimiento de la información del socio.

- 3. ¿Qué sistema utilizan para el registro y monitoreo de los cobros realizados?**

Para la emisión de las facturas se establece el sistema Gosocket y para el monitoreo de los pagos en una hoja de cálculo Excel. Aún no se establece un sistema contable.

- 4. ¿En qué tiempo se efectúan las conciliaciones de las cuentas por cobrar y cuál es su objetivo al realizar dichas conciliaciones?**

Se las realizan cada semana, incluyendo la validación de las facturas con el reporte de la cartera.

- 5. ¿Qué procesos se realiza para la recuperación de deudas pendientes?**

La recaudación comienza con llamadas telefónicas, envío de correos. Una vez se proceda a la captación de la atención del cliente, se detalla los valores a pagar, y se menciona los beneficios, planes de pagos aprobados.

- 6. ¿Qué mejoras consideraría usted necesarias para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar?**

Se considera que se debe trasladar la información de las cuentas por cobrar a un sistema contable automatizado que permita registrar en tiempo real las transacciones

de los socios. Este sistema facilitara la elaboración de informes diarios que reflejan el proceso de la cartera, aplicando este procedimiento se podrá obtener información confiable para la toma de decisiones por parte de la gerencia.

Análisis de la entrevista al tesorero: Se puede evidenciar que existen ciertas debilidades estructurales en el control de las cuentas por cobrar, que se relaciona principalmente con la falta de políticas de cobranza, la reestructuración de los mecanismos de la gestión de cartera y la limitada autorización de los procesos contables. Esto indica que existe una inadecuada planificación administrativa que afecta tanto la liquidez como la parte operativa de la empresa, la conciliación de las cuentas por cobrar se realiza semanalmente representando lo importante que es mantener la información actualizada. En cuanto a los procedimientos se puede evidenciar que se basan en tareas manuales, como comprobar facturas y realizar un seguimiento individual a los socios, sin contar con un sistema contable completo, aunque se lleve un registro y un seguimiento de cobros en Microsoft excel, esto da pie a que aumente del riesgo y reduzca la confiabilidad de la información financiera. Por otro lado, tesorería indica que la empresa Lorma S.A. implemente un sistema contable que permita ingresar información, automatizar reportes y facilitar el comportamiento de la cartera para mejor la eficiencia en las tomas de decisiones.

Resumen de las entrevistas: El control interno de las cuentas por cobrar de la empresa lorma S.A. presenta un nivel medio de control mostrando las fortalezas y debilidades que podrían tener un impacto significativo en su liquidez. La empresa cuenta con procesos formales que garantizan la legalidad de la información contable, mediante la facturación llevando un control de pagos y evitando errores. A su vez, se evidencia que la parte administrativa también muestra debilidades en la estructuración de las políticas y automatización de procesos, con respecto a las conciliaciones se realizan semanalmente de forma manual en el programa Microsoft Excel, lo que aumenta el riesgo de posibles errores. La empresa debería implementar un sistema contable automatizado que ayude con el registro, reporte y políticas claras para lograr mejores resultados.

3.1.2 Análisis cuestionario de control interno COSO II

Para interpretar los resultados obtenidos del cuestionario basado en el modelo COSO II, se definieron rangos porcentuales que permiten clasificar el nivel de confianza y el riesgo de los procesos evaluados. Esta escala facilita comprender el grado de cumplimiento del control interno en cada componente. En la Tabla 3 se detalla la clasificación utilizada para el análisis de los resultados.

Tabla 3

Nivel de confianza y riesgo

Nivel de riesgo		
Alto	Medio	Bajo
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Medio	Alto
Nivel de confianza		

Nota: Medición de los niveles porcentuales de riesgo y confianza

Mediante este cuadro se determina si las acciones tomadas en este trabajo son las adecuadas, indicando la relación inversa entre ambos niveles: cuando el nivel de riesgo es mayor, el nivel de confianza es bajo y viceversa.

3.1.2.1 Ambiente de control

Este componente evaluado corresponde al ambiente de control, el cual establece la base sobre la que se desarrollan las demás actividades de control dentro de la organización. Este aspecto se relaciona con la ética, los valores, la estructura organizacional y el compromiso de la dirección con el cumplimiento de los objetivos institucionales. En la Tabla 4 se presentan los resultados obtenidos para este componente.

Tabla 4

Cuestionario COSO II. Ambiente de control

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada		Lorma S.A					
Área auditada		Administrativa					
Periodo		2024					
Elaborado por:		Leiny Melissa Arellano Chichanda					
AMBIENTE DE CONTROL							
N	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	

1	¿El personal administrativo conoce y aplica los reglamentos y políticas internas relacionadas con la gestión de cuentas por cobrar?	X			1	
2	¿La empresa cuenta con alguna estructura organizacional?	X			1	
3	¿Las funciones y responsabilidades del personal encargado de las cuentas por cobrar están formalmente definidas en el manual de funciones?	X			1	
4	¿Se supervisa periódicamente el cumplimiento de las políticas de crédito y cobro?		X		0	No cuentan con un manual que defina las políticas de crédito y cobro.
5	¿La alta dirección se involucra en el cumplimiento de las políticas internas?	X			1	

Nota: Aplicación del cuestionario COSO II al ambiente de control en la empresa Lorma S.A.

Tabla 5

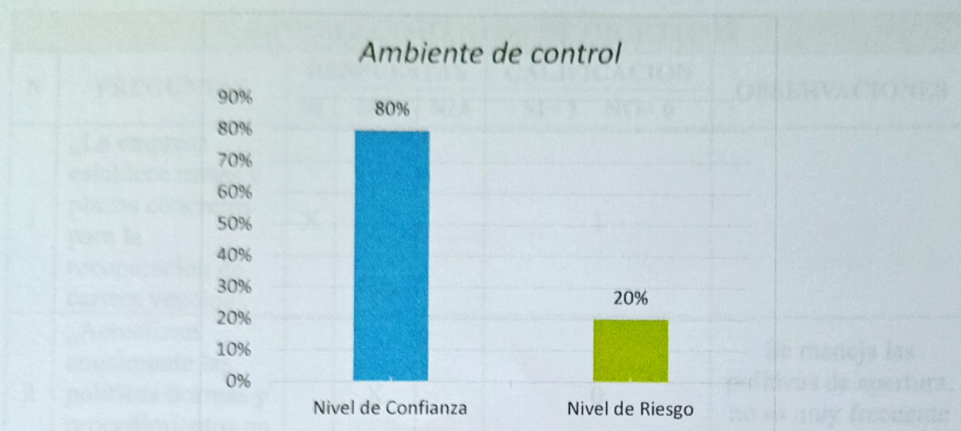
Nivel de confianza y riesgo – Ambiente de control

Grado de confianza y riesgo	
Calificación Total	4
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza	80%
Nivel de Riesgo	20%

Nota: Medición del cuestionario COSO II al ambiente de control en la empresa Lorma S.A.

Figura 1

Ambiente de control



En la tabla 4, 5 y figura 1, muestra el nivel de confianza y riesgo de acuerdo con el componente ambiente de control en la empresa LORMA S.A., con relación al cuestionario de control interno, la calificación total fue de 4, mientras que la ponderación fue de 5, dando como resultado un nivel de confianza eficiente. El grado de confianza es del 80%, contando con una estructura organizacional, segregación de funciones, responsabilidades y el cumplimiento de políticas internas, el nivel de riesgo es del 20%, esto se debe que la empresa aun no cuenta con un manual que contengan las políticas de crédito y cobro. A pesar de que el riesgo es bajo podría afectar el control de las cuentas por cobrar sino se implementa un manual con políticas claras.

3.1.2.2 Establecimiento de objetivos

El componente establecimiento de objetivos forma parte esencial de la evaluación de riesgos dentro del modelo COSO II, ya que permite determinar si la empresa define metas claras y alcanzables en función de sus políticas y estrategias financieras. Este aspecto busca verificar que Lorma S.A. cuente con objetivos específicos para la gestión de las cuentas por cobrar, alineados a la recuperación de cartera y al cumplimiento de metas institucionales. En la Tabla 6 se presentan los resultados obtenidos del cuestionario aplicado en este componente.

Tabla 6

Cuestionario COSO II. Establecimiento de objetivos

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO	
Entidad Auditada	Lorma S.A
Área auditada	Administrativa
Periodo	2024
Elaborado por:	Leiny Melissa Arellano Chichanda

ESTABLECIMIENTOS DE OBJETIVOS							
N	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿La empresa establece metas y plazos concretos para la recuperación de cartera vencida?	X				1	
2	¿Actualizan anualmente las políticas normas y procedimientos en la empresa?		X			0	Se maneja las políticas de apertura, no es muy frecuente la actualización.
3	¿Existe responsable de supervisar el cumplimiento de los objetivos financieros relacionados con las cuentas por cobrar?	X				1	
4	¿La empresa cumple con los objetivos operativos?	X				1	
5	¿Se aplican indicadores financieros (como rotación de cartera o periodo medio de cobro) para medir el desempeño del área?		X			0	No se aplican indicadores.

Nota: Aplicación del cuestionario COSO II al establecimiento de objetivos en la empresa Lorma S.A.

Tabla 7

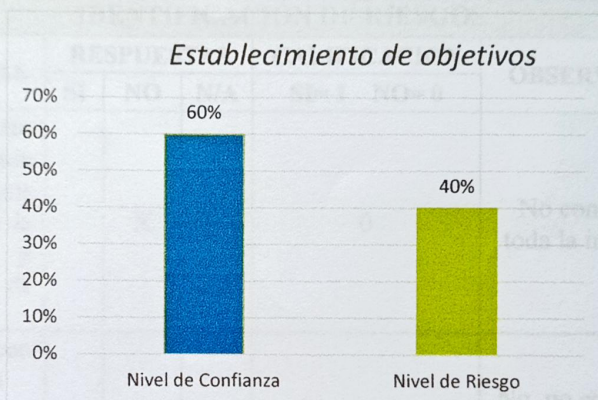
Nivel de confianza y riesgo – Establecimiento de objetivos

Grado de confianza y riesgo	
Calificación Total	3
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza	60%
Nivel de Riesgo	40%

Nota: Medición del cuestionario COSO II al establecimiento de objetivos en la empresa Lorma S.A

Figura 2

Establecimiento de objetivos



En la tabla 6, 7 y figura 2, refleja el nivel de confianza y riesgo de acuerdo con el componente establecimiento de objetivos en la empresa LORMA S.A., con relación al cuestionario de control interno, la calificación total fue de 3, mientras que la ponderación fue de 5, dando como resultado un nivel de cumplimiento medio. El grado de confianza es del 60%, contando con metas, plazo para la recuperación de cartera y el cumplir con los objetivos planteados, el nivel de riesgo es del 40%, se debe a que la empresa no realiza actualizaciones sobre las políticas internas y no aplica indicadores financieros, impidiendo que la empresa pueda medir en desempeño y la eficiencia de su gestión.

3.1.2.3 Identificación de riesgos

El componente identificación de riesgos busca determinar si la empresa reconoce oportunamente los factores internos y externos que podrían afectar el cumplimiento de sus objetivos financieros. Este proceso es clave para prevenir situaciones que generen pérdidas o afecten la recuperación de cartera. En la Tabla 8

se presentan los resultados obtenidos en la empresa Lorma S.A., a partir de la aplicación del cuestionario COSO II correspondiente a la identificación de riesgos.

Tabla 8

Cuestionario COSO II. Identificación de riesgos

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada		Lorma S.A					
Área auditada		Administrativa					
Periodo		2024					
Elaborado por:		Leiny Melissa Arellano Chichanda					
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
N	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Se identifican y documentan los riesgos asociados a la morosidad y pérdida de cartera?		X			0	No contamos con toda la información.
2	¿Cuentan con mecanismos que ayuden a evitar el impacto de riesgos?		X			0	No, no contamos con mecanismos que disminuyan el riesgo.
3	¿El sistema contable implementado previene errores o pérdidas de información sobre saldos de clientes?		X			0	Actualmente se maneja un extracontable en el sistema contable no cuenta con toda la información de los clientes.
4	¿La gerencia participa en la supervisión y toma de decisiones relacionados a los riesgos?	X				1	
5	¿La empresa dispone de planes de acción para mitigar los	X				1	

riesgos detectados en la recuperación de cartera?					
---	--	--	--	--	--

Nota: Aplicación del cuestionario COSO II a la identificación de riesgos en la empresa Lorma S.A.

Tabla 9

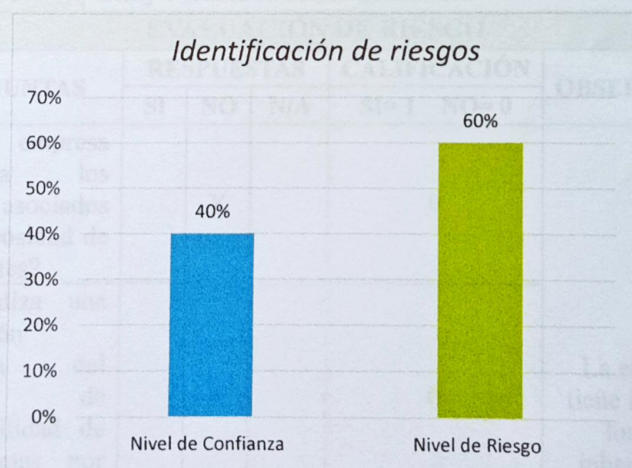
Nivel de confianza y riesgo – Identificación de riesgos

Grado de confianza y riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza	40%
Nivel de Riesgo	60%

Nota: Medición del cuestionario COSO II a la identificación de riesgos en la empresa Lorma S.A

Figura 3

Identificación de riesgos



En la tabla 8, 9 y figura 3, muestra el nivel de confianza y riesgo de acuerdo con el componente identificación de riesgos en la empresa LORMA S.A., con relación al cuestionario de control interno, la calificación total fue de 2, mientras que la ponderación fue de 5, dando como resultado un nivel de cumplimiento bajo. El grado de confianza es del 40%, presentando debilidades en la identificación y documentación de riesgos, incrementando la posibilidad de errores y pérdidas financieras, el nivel de riesgo es del 60%, muestra un nivel alto de exposición a

problemas de liquidez debido a la falta de controles. Se recomienda establecer mecanismos de control preventivo para mitigar los riesgos.

3.1.2.4 Evaluación de riesgo

El componente evaluación de riesgo tiene como finalidad analizar la probabilidad y el impacto de los riesgos identificados, con el propósito de priorizar acciones preventivas que reduzcan sus efectos negativos. Este proceso permite determinar en qué medida las cuentas por cobrar podrían verse afectadas por la morosidad o por factores externos, como cambios económicos o falta de controles adecuados. En la Tabla 10 se presentan los resultados obtenidos en la empresa Lorma S.A., relacionados con la evaluación de los riesgos financieros.

Tabla 10

Cuestionario COSO II. Evaluación de riesgo

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada		Lorma S.A					
Área auditada		Administrativa					
Periodo		2024					
Elaborado por:		Leiny Melissa Arellano Chichanda					
EVALUACIÓN DE RIESGO							
N	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿La empresa identifica los riesgos asociados a la morosidad de los clientes?		X			0	La empresa no tiene identificado los riesgos inherentes a las cuentas por cobrar.
2	¿Se realiza una evaluación periódica del riesgo de incobrabilidad de las cuentas por cobrar?		X			0	
3	¿Los riesgos identificados se valoran según su impacto y probabilidad para definir prioridades de acción?		X			0	

4	¿Se consideran factores económicos y externos en la evaluación del riesgo crediticio?	X	0
5	¿El personal conoce y aplica procedimientos para mitigar riesgos financieros derivados de la cartera vencida?	X	0

Nota: Aplicación del cuestionario COSO II a la evaluación de riesgo en la empresa Lorma S.A.

Tabla 11

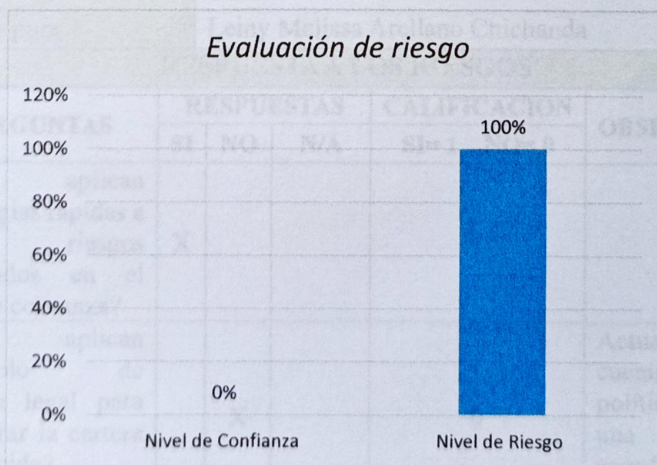
Nivel de confianza y riesgo – Evaluación de riesgo

Grado de confianza y riesgo	
Calificación Total	0
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza	100%
Nivel de Riesgo	0%

Nota: Medición del cuestionario COSO II a la evaluación de riesgo en la empresa Lorma S.A

Figura 4

Evaluación de riesgo



En la tabla 10, 11 y figura 4, refleja el nivel de confianza y riesgo de acuerdo con el componente evaluación de riesgo en la empresa LORMA S.A., con relación al cuestionario de control interno, la calificación total fue de 0, mientras que la ponderación fue de 5, dando como resultado un nivel de cumplimiento bajo. El grado de confianza es del 0%, la empresa no ha identificado los riesgos inherentes, ni realiza evaluaciones periódicas de riesgo. Por otro lado, el nivel de riesgo es del 100%, se basa en la ausencia de controles y evaluaciones periódicas debilitando el sistema de control. Se recomienda implantar un proceso estructurado para reducir la vulnerabilidad, mejorar la gestión de la cartera y fortalecer las decisiones financieras.

3.1.2.5 Respuesta a los riesgos

El componente de respuesta a los riesgos analiza la capacidad de la empresa para reaccionar ante los eventos que puedan afectar su estabilidad financiera. Este proceso implica definir estrategias que reduzcan, transfieran o acepten los riesgos, así como aplicar acciones correctivas oportunas. En el caso de la empresa Lorma S.A., este componente permite evaluar cómo la organización afronta los riesgos relacionados con la morosidad, la incobrabilidad y el cumplimiento de los objetivos financieros. En la Tabla 12 se detallan los resultados obtenidos en este aspecto.

Tabla 12

Cuestionario COSO II. Respuesta a los riesgos

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada		Lorma S.A					
Área auditada		Administrativa					
Periodo		2024					
Elaborado por:		Leiny Melissa Arellano Chichanda					
RESPUESTA A LOS RIESGOS							
N	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Se aplican estrategias rápidas a los riesgos detectados en el área de cobranza?	X			1		
2	¿Se aplican protocolo de manera legal para recuperar la cartera de vencida?		X		0		Actualmente no cuenta con una política de avalúe una sanción económica o genere intereses

						por retrasos en pago.
3	¿Se cuenta con procedimientos para registrar y analizar las pérdidas por cuentas incobrables?		X		0	Se actualiza un extracontable y en mis estados financieros no refleja valores pendientes de cobro.
4	¿Se realizan las causas de los retrasos en los pagos?	X			1	
5	¿Los riesgos identificados se documentan con sus estrategias de acción para su respectivo seguimiento?	X			1	

Nota: Aplicación del cuestionario COSO II la respuesta a los riesgos en la empresa Lorma S.A.

Tabla 13

Nivel de confianza y riesgo – Respuesta a los riesgos

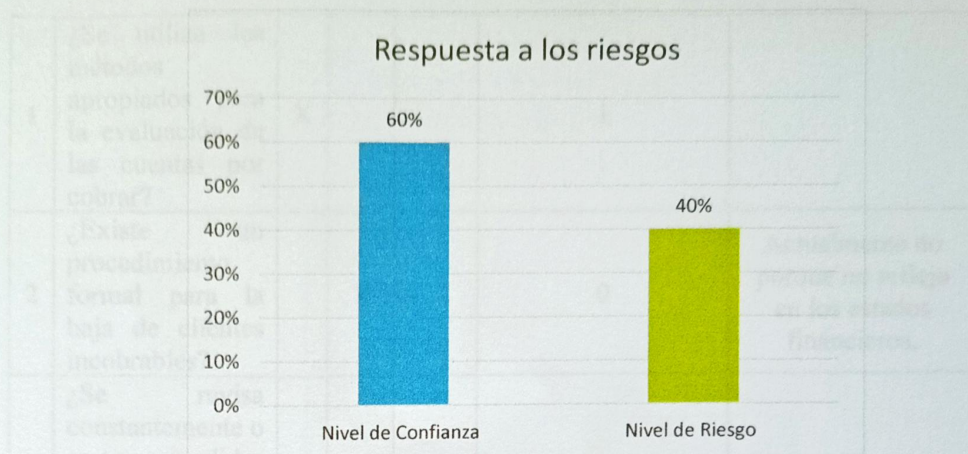
Grado de confianza y riesgo	
Calificación Total	3
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza	60%
Nivel de Riesgo	40%

Nota: Medición del cuestionario COSO II a la respuesta a los riesgos en la empresa Lorma S.A.

Figura 5

Respuesta a los riesgos

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada		Lorma S.A					
Área auditada		Administrativa					
Período		2024					
Elaborado por		Leiry Melissa Arellano Chichanda					
ACTIVIDAD DE CONTROL							
N	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI=1	NO=0	



En la tabla 12, 13 y figura 5, refleja el nivel de confianza y riesgo de acuerdo con el componente respuesta a los riesgos en la empresa LORMA S.A., con relación al cuestionario de control interno, la calificación total fue de 3, mientras que la ponderación fue de 5, dando como resultado un nivel de cumplimiento medio. El grado de confianza es del 60%, demostrando que la empresa aplica estrategias con respecto a los riesgos detectados, mientras que el nivel de riesgo es del 40%, debido a que no aplica medidas correctivas formales, como políticas y sanciones legales.

3.1.2.6 Actividades de control

Las actividades de control se refieren al conjunto de políticas, procedimientos y prácticas implementadas por la empresa para garantizar que las directrices de la administración se cumplan de forma adecuada. Estas actividades permiten prevenir errores, fraudes y omisiones en los procesos financieros, especialmente en la gestión de las cuentas por cobrar. En la Tabla 14 se presentan los resultados obtenidos a partir del cuestionario aplicado a la empresa Lorma S.A., correspondientes a este componente del modelo COSO II.

Tabla 14

Cuestionario COSO II. Actividades de control

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada		Lorma S.A				
Área auditada		Administrativa				
Periodo		2024				
Elaborado por:		Leiny Melissa Arellano Chichanda				
ACTIVIDADES DE CONTROL						
N	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	

1	¿Se utiliza los métodos apropiados para la evaluación de las cuentas por cobrar?	X			1	
2	¿Existe un procedimiento formal para la baja de clientes incobrables?		X		0	Actualmente no porque no refleja en los estados financieros.
3	¿Se revisa constantemente o se toma medidas correctivas para las cuentas por cobrar vencidas?	X			1	
4	¿Todo documento relacionado con cuentas por cobrar es debidamente archivado?	X			1	
5	¿Existe una separación clara entre las funciones de facturación, registro y cobro?	X			1	

Nota: Aplicación del cuestionario COSO II a las actividades de control en la empresa Lorma S.A.

Tabla 15

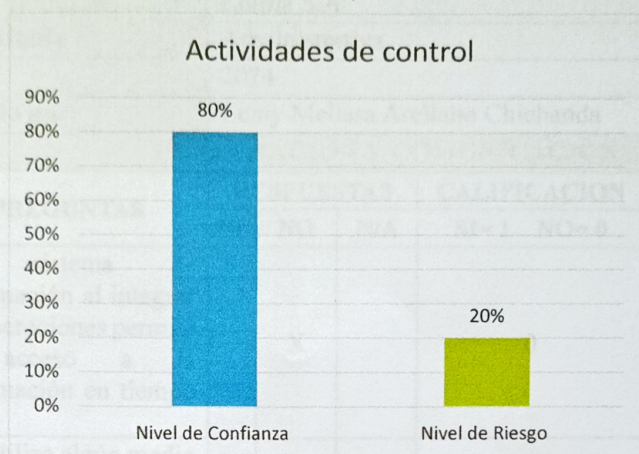
Nivel de confianza y riesgo – Actividades de control

Grado de confianza y riesgo	
Calificación Total	4
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza	80%
Nivel de Riesgo	20%

Nota: Medición del cuestionario COSO II a las actividades de control en la empresa Lorma S.A

Figura 6

Actividades de control



En la tabla 14, 15 y figura 6, muestra el nivel de confianza y riesgo de acuerdo con el componente actividades de control en la empresa LORMA S.A., con relación al cuestionario de control interno, la calificación total fue de 4, mientras que la ponderación fue de 5, dando como resultado un nivel de confianza eficiente. El grado de confianza es del 80%, contando con un sistema de control estructurado con prácticas de supervisión y registro, el nivel de riesgo es del 20%, debido a que actualmente no se cuenta con un procedimiento formal para la baja de cuentas incobrables, para consolidar y asegurar la presentación razonable de la información financiera.

3.1.2.7 Información y comunicación

Este componente de información y comunicación permite analizar la calidad, oportunidad y transparencia con la que circula la información dentro de la empresa. Una comunicación eficaz entre las distintas áreas garantiza que las decisiones se tomen a tiempo y con base en datos confiables. En este sentido, la empresa Lorma S.A. debe asegurar que los responsables del área contable y administrativa dispongan de la información necesaria para coordinar la recuperación de cartera. En la Tabla 16 se muestran los resultados del cuestionario aplicado sobre este componente.

Tabla 16

Cuestionario COSO II. Información y comunicación

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada		Lorma S.A					
Área auditada		Administrativa					
Periodo		2024					
Elaborado por:		Leiny Melissa Arellano Chichanda					
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
N	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿El sistema de información al integrar las operaciones permite el acceso a la información en tiempo real?		X			0	La cartera no se encuentra en el sistema contable
2	¿Se utiliza algún medio de comunicación para enviar información a los socios acerca de los cobros?	X				1	
3	¿Se comunica periódicamente al gerente sobre las estrategias de recuperación de cartera?	X				1	
4	¿Se envía mensualmente un informe de los socios que tienen saldos que adeudan?	X				1	
5	¿La empresa ha establecido medios de comunicación en el área de cobranzas?	X				1	

Nota: Aplicación del cuestionario COSO II a la información y comunicación en la empresa Lorma S.A.

Tabla 17

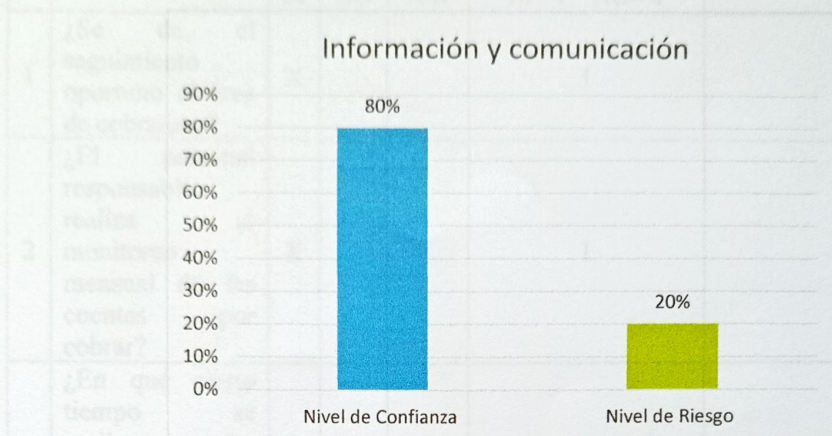
Nivel de confianza y riesgo – Información y comunicación

Grado de confianza y riesgo	
Calificación Total	4
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza	80%
Nivel de Riesgo	20%

Nota: Medición del cuestionario COSO II a la Información y comunicación en la empresa Lorma S.A

Figura 7

Información y comunicación



En la tabla 16, 17 y figura 7, muestra el nivel de confianza y riesgo de acuerdo con el componente información y comunicación en la empresa LORMA S.A., con relación al cuestionario de control interno, la calificación total fue de 4, mientras que la ponderación fue de 5, dando como resultado un nivel de confianza eficiente. El grado de confianza es del 80%, cuenta con una comunicación interna eficiente, mientras que el nivel de riesgo es del 20%, debido a que existen debilidades al obtener información contable en tiempo real. Es recomendable implementar un sistema contable para incorporar la información de la cartera y generar reportes automáticos.

3.1.2.8 Supervisión y monitoreo

Este componente analiza la capacidad de la empresa para revisar, evaluar y mejorar constantemente su sistema de control interno. A través del seguimiento de actividades, auditorías y revisiones periódicas, la organización puede detectar debilidades y aplicar medidas correctivas oportunas. En la Tabla 18 se presentan los resultados obtenidos en la empresa Lorma S.A., relacionados con la supervisión y el monitoreo de los procesos vinculados a las cuentas por cobrar.

Tabla 18

Cuestionario COSO II. Supervisión y monitoreo

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO	
Entidad Auditada	Lorma S.A
Área auditada	Administrativa

Periodo		2024					
Elaborado por:		Leiny Melissa Arellano Chichanda					
SUPERVISIÓN Y MONITOREO							
N	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Se da el seguimiento oportuno al área de cobranzas?	X			1		
2	¿El personal responsable realiza el monitoreo mensual de las cuentas por cobrar?	X			1		
3	¿En qué cierto tiempo se realizan las auditorías internas para evaluar las cuentas por cobrar?	X			1		
4	¿Se realiza seguimientos en base a las recomendaciones de auditorías previas?	X			1		
5	¿Se realiza la supervisión de pagos de los socios?	X			1		

Nota: Aplicación del cuestionario COSO II a la supervisión y monitoreo en la empresa Lorma S.A.

Tabla 19

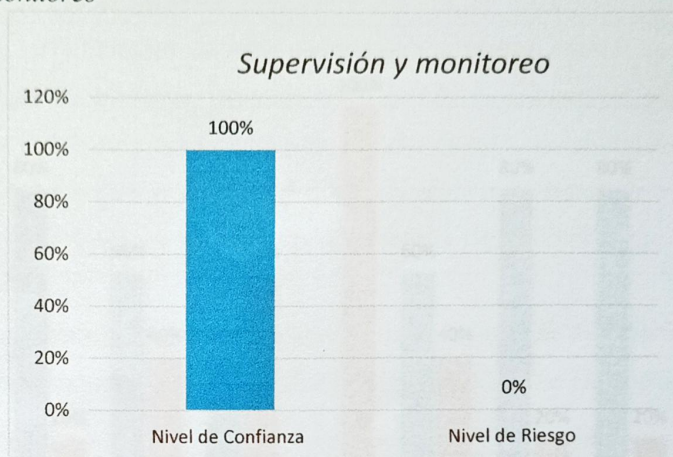
Nivel de confianza y riesgo – Supervisión y monitoreo

	Grado de confianza y riesgo	
Calificación Total	5	100%
Ponderación Total	5	100%
Nivel de Confianza	100%	
Nivel de Riesgo	0%	

Nota: Medición del cuestionario COSO II a la supervisión y monitoreo en la empresa Lorma S.A

Figura 8

Supervisión y monitoreo



En la tabla 18, 19 y figura 8, refleja el nivel de confianza y riesgo de acuerdo con el componente supervisión y monitoreo en la empresa LORMA S.A., con relación al cuestionario de control interno, la calificación total fue de 5, mientras que la ponderación fue de 5, dando como resultado un nivel de cumplimiento alto. El grado de confianza es del 100%, debido a que la empresa realiza un seguimiento contante y oportuno de las actividades de las cuentas por cobrar de manera mensual.

Tabla 20

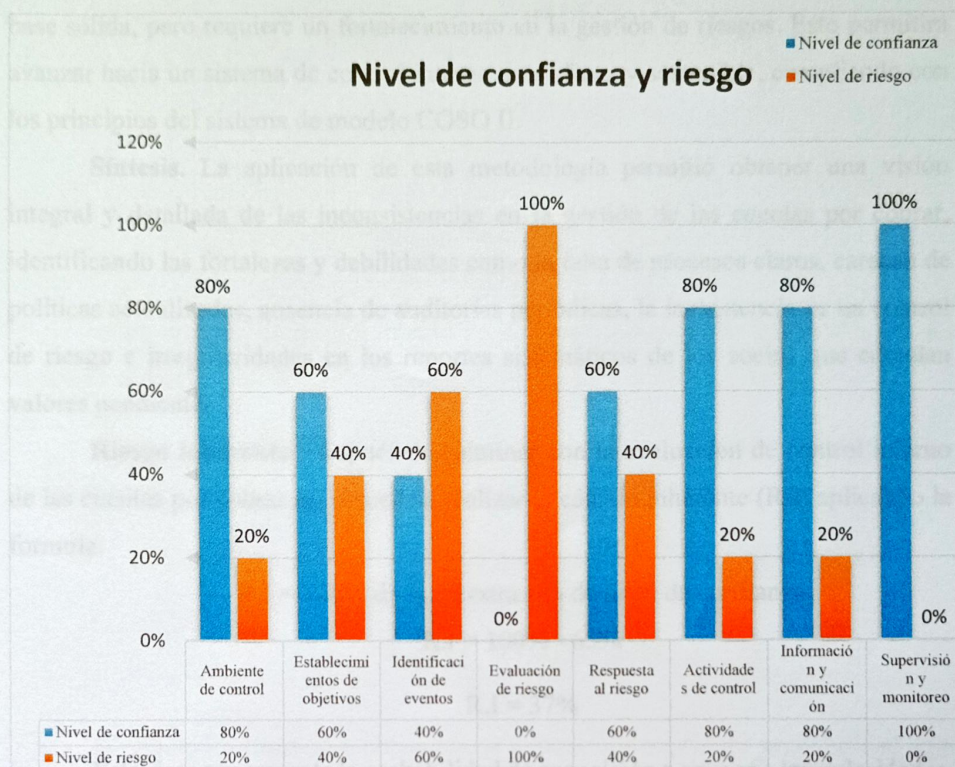
Resultados de los componentes de la evaluación de control interno COSO II

Componentes	CT	PT	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
			Porcentaje	Nivel	Porcentaje	Nivel
Ambiente de control	4	5	80%	Alto	20%	Bajo
Establecimientos de objetivos	3	5	60%	Alto	40%	Bajo
Identificación de eventos	2	5	40%	Bajo	60%	Alto
Evaluación de riesgo	0	5	0%	Bajo	100%	Alto
Respuesta al riesgo	3	5	60%	Alto	40%	Bajo
Actividades de control	4	5	80%	Alto	20%	Bajo
Información y comunicación	4	5	80%	Alto	20%	Bajo
Supervisión y monitoreo	5	5	100%	Alto	0%	Bajo
Total	25	40	63%	Alto	37%	Bajo

Nota: Medición total del grado de confianza y riesgo del COSO II en la empresa LORMA S.A.

Figura 9

Resultados de los componentes de la evaluación de control interno COSO II



En la tabla 20, sobre los resultados recopilados, mediante la aplicación del cuestionario COSO II, de manera general, la empresa LORMA S.A. presenta un nivel de confianza alto del 63%, mientras que el nivel de riesgo es del 37%. Estos resultados indican que la empresa mantiene un sistema de control moderado, aunque mantiene ciertas debilidades con respecto a la gestión de riesgos. Analizando cada resultado de los componentes, cuatro cuentan con un nivel de confianza alto, los cuales son ambiente de control con un 80%, actividades de control con un 80%, información y comunicación con un 80%, supervisión y monitoreo con un 100%, indicando que la empresa cuenta con un sistema de control sólido en la parte operativa y administrativa, disminuyendo la probabilidad de posibles errores. Pero también los resultados muestran debilidades en los componentes de establecimientos de objetivos con un 60%, evaluación de riesgo con un 0%, identificación de eventos con un 40% y respuestas de riesgo con un 60%, esto indica que se deben implementar políticas para gestionar los riesgos, incluyendo el desarrollo de una matriz de riesgo, planes de contingencia y protocolos ante eventos adversos. Finalmente, los resultados obtenidos del cuestionario de control interno COSO II aplicados en el área de tesorería, indican

que el sistema de control de Lorma S.A. posee un nivel de confianza alto y provee una base sólida, pero requiere un fortalecimiento en la gestión de riesgos. Esto permitirá avanzar hacia un sistema de control interno más eficaz y sostenible, cumpliendo con los principios del sistema de modelo COSO II.

Síntesis. La aplicación de esta metodología permitió obtener una visión integral y detallada de las inconsistencias en la gestión de las cuentas por cobrar, identificando las fortalezas y debilidades como la falta de procesos claros, carecen de políticas actualizadas, ausencia de auditorías periódicas, la inexistencia de un control de riesgo e irregularidades en los reportes sistemáticos de los socios que adeudan valores pendientes.

Riesgo inherente. Después de culminar con la evaluación de control interno de las cuentas por cobrar, se procede a realizar el cálculo inherente (R.I) aplicando la fórmula:

$$R.I = 100\% \text{ de la muestra} - \% \text{ de nivel de confianza}$$

$$R.I = 100\% - 63\%$$

$$R.I = 37\%$$

Este riesgo representa la probabilidad de exposición a errores e irregularidades, asociadas a la falta de identificación de eventos y evaluación de riesgos dentro del proceso contable.

Riesgo de control. A continuación, se aplica la fórmula de riesgo de control (R.C) para determinar el porcentaje de inconsistencias que se evidencian en la gestión de las cuentas por cobrar.

$$R.C = 100\% \text{ de la muestra} - \% \text{ de nivel de confianza}$$

$$R.C = 100\% - 37\%$$

$$R.C = 63\%$$

Con este resultado se determinó que el área de tesorería tiene un riesgo de 63%, lo cual indica que los mecanismos de control interno no son eficientes.

Riesgo de detección. Es la probabilidad que el sistema de control interno de la organización no detecte errores o irregularidades.

$$R.A = R.I * R.C * R.D$$

$$R.D = \frac{R.A}{R.I * R.C}$$

$$R.D = \frac{0,05}{0,37 * 0,63}$$

$$R.D = \frac{0,05}{0,23}$$

$$R.D = 0,22$$

$$R.D = 22\%$$

Este proceso de control interno de las cuentas por cobrar se elaboró con un riesgo de detección del 22%.

Riesgo de auditoría. Se procede a remplazar los resultados obtenidos del riesgo inherente, riesgo de detección y control, de la siguiente manera:

$$R.A = \text{Riesgo inherente} * \text{Riesgo de control} * \text{Riesgo de detección}$$

$$R.A = R.I * R.C * R.D$$

$$R.A = 37\% * 63\% * 22\%$$

$$R.A = 5\%$$

Mediante los resultados obtenidos, se expone que existe una probabilidad baja del 5% de que las irregularidades no sean detectadas en las auditorías.

3.2 Discusión

En el desarrollo de esta investigación se utilizaron diferentes instrumentos, tales como la entrevista y el cuestionario COSO II, dirigidos al personal administrativo, incluyendo al tesorero y contador, lo que permitió evidenciar que la empresa *Lorma S.A.*, enfrenta deficiencias en el control y gestión de las cuentas por cobrar, los resultados del cuestionario muestran un nivel de confianza alto del 63% y un nivel de riesgo bajo del 37%, indicando la necesidad de actualizar las políticas internas, elaborar los manuales de procedimientos, incorporar un sistemas de información contable y proponer lineamientos claros que permitan realizar controles preventivos, correctivos en el proceso de cobranza. Por otro lado, no aplican métodos formales para identificar eventos que puedan afectar sus objetivos financieros, lo que disminuye la efectividad del control. La evaluación del riesgo, con una calificación de 0%, muestra que no hay procesos para valorar los riesgos de las cuentas por cobrar. Esta falta de evaluación impide tomar acciones correctivas o planes de mitigación, exponiendo a la empresa a pérdidas de liquidez. Aunque hay intentos de

corregir errores, las acciones no se basan en diagnósticos previos, limitando su efectividad. En cuanto a la entrevista coinciden con las observaciones obtenidas mediante el cuestionario COSO II, donde se evidencia la falta de políticas y los procesos que necesita la gestión de cartera.

El trabajo de investigación realizada por Hinojosa (2025) menciona que los restaurantes de comida rápidas destacan por la falta de manuales de procedimiento, la ausencia de auditorías periódicas, y la falta de seguimiento a las cuentas por cobrar, provocando un rendimiento deficiente en el flujo de caja, además de afectando de manera negativa el funcionamiento de las actividades financieras. Al comparar los hallazgos de este estudio con los resultados obtenidos en la empresa Lorma S.A, debido a que no se reflejan la elaboración de un manual de procedimientos que indique la forma correcta de registrar las cuentas por cobrar interna y externa, lo que repercute de manera negativa en la gestión de cobranza.

En la investigación realizada por Moran (2025) expuso que la cooperativa enfrenta dificultades financieras, debido a la falta de políticas internas esto impide establecer controles preventivos, generando un aumento significativo de las cuentas por cobrar, percutiendo la confiabilidad de la información contable. Los resultados dados por este estudio coinciden con la situación que enfrenta la empresa Lorma S.A, debido a que, no actualización las políticas de control interno, ocasionando una inconformidad en las operaciones.

En el estudio realizado por Rocafuerte (2025) menciona que el personal no dispone de un reporte estadístico, que indiquen las condiciones actuales sobre los saldos pendientes y estos se notifiquen a la gerencia. Este caso es similar a los datos obtenidos en este estudio, porque no cuentas con la información completa acerca de todos los socios que tienen saldos pendientes, ni reportes que alerten una cartera vencida, la falta de información ocasiona perdidas de ingresos, aumento de morosidad, además de elevar el nivel de riesgo de control debido a que la ausencia de reportes impide que se apliquen los mecanismos de seguimiento y evaluación.

Conclusiones

Mediante la información obtenida se pudo evidenciar que los procesos aplicados en el tratamiento de las cuentas por cobrar de la empresa Lorma S.A, carecen de una estructura formal. La gestión actual se realiza de manera manual mediante el programa de Microsoft excel, incrementando las posibilidades de errores, dificultando la trazabilidad de la información financiera.

Los métodos y procedimientos aplicados para el control interno no son suficientes para garantizar una buena gestión de cartera. La ausencia de auditorías periódicas, la falta de automatización en registro, conciliaciones, limita la capacidad de supervisión y de respuesta ante las posibles irregularidades, afectando directamente a veracidad de la información financiera y la recuperación saldos pendientes.

Se evaluó las políticas y procedimientos de control interno mediante la aplicación del sistema COSO II, evidenciando un nivel de confianza del 63% y un nivel de riesgo del 37%, demostrando la necesidad de implementar estrategias para fortalecer la gestión de las cuentas por cobrar dentro de la empresa.

La empresa requiere establecer políticas internas claras, realizar actualizaciones sobre cómo llevar la gestión de cobranza, plazo de pagos, beneficios por cumplimiento y sanciones por mora. La falta de estos lineamientos limita la eficiencia operativa y reduce la liquidez. Además, se identificó la necesidad de implementar herramientas tecnológicas que permita el seguimiento constante.

Finalmente, como conclusión general la empresa presenta una base funcional aceptable, pero se debe realizar cambios significativos, para alcanzar el nivel de eficiencia. La aplicación del sistema COSO II, permitió identificar la fortaleza en los procesos operativos y las debilidades en la gestión de riesgo. Por lo tanto, se considera prioritario fortalecer la estructura de control, automatizando los procesos y fomentando una cultura organizacional enfocada en la transparencia, la eficiencia.

Recomendaciones

Implementar un sistema contable automatizado que integre los procesos de registro, control, seguimiento y conciliación de las cuentas por cobrar, permitiendo generar los reportes financieros en tiempo real, disminuyendo los errores ocasionados por la gestión manual.

Realizar actualizaciones de las políticas internas vinculadas con la gestión de cobranza, plazos definidos y funciones específicas para garantizar un manejo eficaz y transparente.

Se considera desarrollar una matriz de riesgos financieros que identifique, evaluar y priorice los riesgos asociados a las cuentas por cobrar, incluyendo mecanismos de respuesta rápida y planes de contingencia de acuerdo con los lineamientos del sistema COSO II.

Implementar programas de capacitación continua dirigido para el personal administrativo y contable, con el fin de reforzar el control interno, evaluación de riesgos y gestión. Estos programas de capacitación permitirán disminuir los errores en los procesos manuales, mejorar la calidad y confiabilidad de los registros contables.

Establecer programas de auditoría interna direccionado al área de cuentas por cobrar, con el fin de examinar de manera sistemática el cumplimiento de las políticas y procedimientos contable. Este proceso se basa en un enfoque basado en riesgos, priorizando las áreas más vulnerables, como la conciliación de saldos, recuperación de cartera vencida. La auditoría permitirá detectar a tiempo las debilidades o inconsistencias en la administración.

Esposito Yanesa, Alexis Ronald; Huamani Flores, Yecidara Lucy. (2023). *Control interno basado en el modelo COSO II y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Inco Transporte SAC, Distrito Cuzco, 2021*. Universidad Peruana de ciencias e informáticas.

Estupiñán, G. R. (2006). *Control interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis de Informe COSO I y II* (2 ed.). Bogotá: Ecom Ediciones.

Estupiñán, R. (2018). *Control interno y fraude: análisis de informe COSO I,II,III, con base en los ciclos transaccionales* (1 ed.). Bogotá: Ecom Ediciones.

Farro, C., y Carrasco, M. (2014). *Evaluación de control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transporte y servicio varina F J.R.L para mejorar la eficiencia y gestión, durante el periodo 2012*. Chiclayo: Universidad católica de santa Toribio de Mogrovejo.

Referencias

- Álava, M., Molina, E., y Recalde, L. (2023). Manejo adecuado del Informe COSO para el control interno de una organización. *593 Digital Publisher*, 8(2). <https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1680>
- Arroba, J., Morales, J., y Villavicencio, E. (2018). Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 6(2), 10. <https://doi.org/https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/cuentas-cobrar-liquidez.html>
- Avila, N., y Gil, R. (2019). *Gestion de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de empresa*. Universidad laica vicente rocafuerte de guayaquil.
- Bazalar, M. (2024). *Propuesta de la Impelentacion de Control Interno en las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa marketlogic publicidad y marketing peru*. Universidad San Ignacio de loyola.
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. Universidad Politecnica Salesiana.
- Catagua, M., Pinargote, M., y Mendoza, M. (2023). Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial. *Universidad Espiritu Santo - UEES*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31095/podium.202>
- Cedeño Mero, R., López Chávez, A., y Zambrano Loo, R. M. (2021). Las cuentas por cobrar y el impacto financiero en la empresa. *Revista Científica de Educación Superior y Gobernanza Interuniversitaria*, 2(4), 15.
- Chacho, P. (2021). *Diseño de procedimiento de control interno contable de las cuentas por cobrar por servicio de internet de la empresa telne, canton ponce enrique*. Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología.
- Escalante, H. (2024). *Control interno de las cuentas por cobrar en la federacion deportiva provincial de Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2023*. Universidad estatal peninsula de Santa Elena.
- Espino Yarasca, Alexis Ronald; Huamani Flores, Yeraldine Lucy. (2023). *Control interno basado en el modelo COSO II y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Isco Transporte SAC, Distrito Callao, 2021*. Universidad Peruana de ciencias e informaticas.
- Estupiñán, G. R. (2006). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis de Informe COSO I y II* (2 ed.). Bogota: Econ Ediciones.
- Estupiñán, R. (2016). *Control interno y fraude: analisis de informe COSO I,II,III, con base en los ciclos transaccionales* (1 ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Farro, C., y Carrasco, M. (2014). *Evaluacion de control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transporte y servicio vanina E.I.R.L para mejorar la eficiencia y gestion, durante el periodo 2012*. Chiclayo: Universidad catolica de santo Toribio de Mogrovejo.

- Gómez, S. (2025). Gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de "Comercial Ureta" (2021-2023). *Revista Científica Multidisciplinaria HEXACIENCIAS*, 5(9).
<https://doi.org/https://soeici.org/index.php/hexaciencias/article/view/514/848>
- Gonzalez, G. (2015). *Control Interno y su incidencia en las cuentas por cobrar*. Universidad Estatal del Sur de Manabí. Universidad estatal del sur de manabí.
- Guzmán, F., y Arroyo, N. (2019). El control interno y la importancia en la aplicación en las compañías. *Revista observatorio de la economía latinoamericana*.
<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Hinostroza, Wendy. (2025). *Control interno y gestión de cuentas por cobrar en restaurantes de comida rápida con especialidad en pizzas en el distrito de Barranco-Lima, 2022*. Universidad Ricardo Palma.
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/9049>
- Lara, G., y Pérez, L. (2020). Procedimientos de control interno para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar y cobros. *Revista maya administración y turismo*, 2(2), 40-47. <https://doi.org/https://doi.org/10.33996/maya.v2i2.5>
- Loyo, S. (2013). *Análisis del control interno de las cuentas por pagar*. Universidad villa rica.
- Lozada, A. (2018). *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules. Ambato : Pontificia Universidad Católica del Ecuador*.
- Marín, L. (2018). Control Interno desde el enfoque contemporáneo. *Contribuciones a la economía*, 15(4).
<https://doi.org/https://www.contribucionesalaeconomia.com/index.php/contribuciones-economia/article/view/1672>
- Marín, M. (2014). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista de investigación de contabilidad*, 1(1), 39.
 file:///C:/Users/USER/Downloads/admin,+4.pdf
- Moctezuma, M. (2015). *Auditoria externa al rubro de cuentas por cobrar en una empresa de vallas publicitarias*. Guatemala: Universidad de san Carlos de Guatemala.
- Morales, K., y Carhuacho, I. (2020). *Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C. Espíritu Emprendedor TES*.
- Moran, Dayana. (2025). *Cuentas por cobrar de la cooperativa "Santa Rita" de la ciudad de Babahoyo periodo 2022-2023*. Universidad Técnica de Babahoyo.
<https://dspace.utb.edu.ec/server/api/core/bitstreams/e9d1798b-a6bc-4c51-a110-7fedf3a00f36/content>
- NIC. (2023). *Normas Internacionales de contabilidad n°37 Provisiones, pasivos contingentes y activos*. Instituto de contabilidad y auditoria.
 file:///C:/Users/USER/Downloads/NIC%2037.diciembre%2023%20(1).pdf

- NIC. (2024). *Normas internacionales de contabilidad 1 Presentacion de los estados financieros*. Instituto de contabilidad y auditoria de cuentas.
- NIIF. (2023). *Norma Internacional de Información Financiera 7 Instrumentos financieros, informacion a revelar*. Instituto de contabilidad y auditoria de cuentas ICAC.
- NIIF. (2023). *Norma Internacional de informacion financiera n° 9 Instrumentos financieros*. Instituto de contabilidad y auditoria de cuentas ICAC.
- Normas Internacionales de Auditoria. (2021). *Identificación y Valoración del Riesgo de Incorrecciones Material*. Instituto de Contabilidad y Auditoria. file:///C:/Users/USER/Downloads/NIA-ES%20315R.pdf
- Orrala Malavé, Darlinton Ariel. (2022). *Control Interno de Activos Fijos de la Cruz Roja Ecuatoriana provincia de Santa Elena, año 2022*. Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena.
- Perez, A. (2018). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la corporacion universitaria ecuatoriana*. Medellín: Tecnológico de antioquia instituto universitaria.
- Pérez, T., y Ramos, M. (2016). *Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis Sac, en Trujillo, en el año 2016*. Universidad privada del norte.
- Pluas, K. (2024). *Control interno de las cuentas por cobrar en la empresa corporacion nacional de telecomunicaciones canton la Libertad, provincia Santa Elena, año 2022*. Universidad estatal peninsula de Santa Elena.
- Puente, C., y Collaguazo, W. (2022). *El Control Interno en el desarrollo financiero y administrativo de las organizaciones*. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología.
- Ramirez, C. (2019). *Control interno de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de CAS Warmitech, Huallaga, año 2015*. Universidad Cesar Vallejo.
- Rocafuerte, Javier. (2025). *Control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Onelabt S.A, provincia de Santa Elena, año 2023*. Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/5a2ef58f-fb0a-4dbd-8823-52c402e6a059/content>
- Rodriguez, J. (2019). *El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C en el periodo 2017*. Universidad tecnologica del Perú.
- Rostrán, C., y Barberena, K. (2017). *Cuentas por Cobrar*. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma Nicaragua, Managua.
- Salinas, E. (2024). *Control interno de las cuentas por cobrar en la empresa de obras, bienes y servicios santa elena*. Universidad estatal peninsula de Santa Elena. Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena.

- Sanchez, Y. (2023). *Control interno en las cuentas por cobrar de la empresa sanjordico cia.lta de la parroquia guare del canton Baba*. Universidad tecnica de babahoyo.
- Servicio de Rentas Internas. (2023). *Reglamento para la aplicacion Ley del Regimen Tributario Interno*. Direccion Nacional Juridica.
- Servico de Rentas Internas. (2023). *Ley de Régimen Tributario Interno*. Dirección Nacional Jurídica.
- Solis Salinas, Angellina Estephania. (5 de agosto de 2019). Análisis en la gestion de riesgos de fraude a una institución pública en el marco del libro Coso I, período 2014-2015. *Revista de Investigacion Aplicada en Ciencias Empresariales*, 4(1), 44. <https://doi.org/https://doi.org/10.22370/riace.2015.4.1.1869>
- Tomala, J. (2022). *Control interno en las cuentas por cobrar de la junta administradora del sistema regional de agua potable Olon paqroquia de Manglaralto, provincia de Santa Elena, año 2021*. La Libertad: Universidad Peninsula de Santa Elena.
- Trujillo, L. (2021). *Comparacion de problematicas del control interno de pequeñas empresas nacionales del sector del comercio*. Universidad Catolica los Angeles Chimbote.
- Vera, E. (2024). *Control interno de las cuentas por cobrar en el hotel punta del mar, canton la libertad, provincia de santa elena*. La Libertad: Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena.
- Vera, Y. (2023). *Las cuentas por cobrar en la presentacion de los estados financieros de la compañía de taxis transalbarrada S.A conton La Libertad año 2021*. La Libertad: Universidad estatal peninsula de Santa Elena.
- Washington, A., Darwin, G., y Paredes, J. (2017). *Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas*. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador.
- Yambay Anilema, Oscar Ivan. (2022). *Diseño de un modelo de sisstema de control interno fundamentado en el marco referencial COSO II en la Cooperativa Manuela León*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Yanqui Consa, Catherine Ursula. (2021). *Sistema de control interno COSO II en una empresa comercial del distrito de la victoria*. Universidad privada del norte.
- Yépez, J. (2015). *Auditoria financiera a las cuenta por cobrar de la empresa novedades de hogar en el canton Triunfo periodo 2013*. La Troncal: Universidad catolica de cuenca extensión San Pablo la Troncal.

Apéndice

Apéndice A Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA LORMA S.A. PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2024</p>	<p>Formulación del problema ¿De qué manera la empresa Lorma S.A. aplica el control interno de las cuentas por cobrar bajo el modelo COSO II, con el fin de determinar la eficiencia y adecuación de sus procedimientos financieros?</p> <p>Sistematización de los problemas</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los métodos y procedimientos aplicados para el control interno de las cuentas por cobrar por la empresa Lorma S.A.? • ¿Cuáles son los procesos utilizados para llevar a cabo la gestión y recuperación las cuentas por cobrar de la empresa Lorma S.A.? • ¿De qué manera se lleva a cabo la aplicación del sistema COSO II en la administración de las cuentas por cobrar de la empresa Lorma S.A.? 	<p>Objetivo general Analizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Lorma S.A, mediante la aplicación del sistema COSO II, con el fin de determinar la eficiencia y adecuación de sus procedimientos financieros.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los procesos utilizados en el tratamiento de la cuenta por cobrar de la empresa Lorma S.A. • Verificar los métodos y procedimientos aplicados para el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Lorma S.A. • Evaluar las políticas y procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar mediante la aplicación del sistema COSO II, con el fin de medir el nivel de riesgo y confianza de la empresa Lorma S.A. • Proporcionar acciones que permitan fortalecer los lineamientos de gestión de las cuentas por cobrar, con el propósito de reducir los riesgos asociados basadas en las evaluaciones realizadas. 	<p>Cuentas por cobrar</p> <p>Control interno</p> <p>Control Interno de Cuentas por Cobrar</p>	<p>Cuentas por cobrar</p> <p>COSO II</p>	<p>Definición Tipos De Cuentas Por Cobrar Cuentas Incobrables Cuentas Comerciales De Pendientes Recaudación</p> <p>Definición Objetivos Importancia Principios Tipos De Control Interno</p> <p>Ambiente Interno Establecimiento de Objetivos Identificación de Eventos Evaluación de Riesgos Respuesta al Riesgo Actividades de Control y Información Comunicación Supervisión y Monitoreo</p>	<p>Enfoque : Mixto</p> <p>Alcance: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental – transversal</p> <p>Métodos : Deductivo Analítico Bibliográfico</p> <p>Población: 2 colaboradores</p> <p>Instrumento: Cuestionario COSO II</p>

Apéndice B Cronograma de tutorías



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

2025

No.	Actividades planificadas	AGO			SEP			OCT			NOV		FECHA					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		12	13	14		
1	Introducción	X	X	X														
2	Capítulo I Marco Referencial			X	X	X												
3	Capítulo II Metodología							X	X	X								
4	Capítulo III Resultados y Discusión									X	X	X						
5	Conclusiones y Recomendaciones												X	X				
6	Resumen												X	X				
7	Certificado Anti plagio-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)																	Hasta el viernes 14 de noviembre del 2025

FIRMA DEL TUTOR

NOMBRE: Ing. Heriberto Alexandra Salazar Delgado

Leiny Arellano

FIRMA DEL ESTUDIANTE

NOMBRE: Leiny Melissa Arellano Chichanda

Apéndice C Ficha de control de tutorías

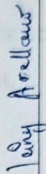


UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
FICHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

FECHA	HORA		NOMBRE DEL ESTUDIANTE	NIVEL Y PARALELO	DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	TIPO DE TUTORÍA
	INICIO	FIN				
01/09/2025	15:37	16:37	Leiny Melissa Arellano Chichanda	8/2	Revisión del anteproyecto	TITULACIÓN
04/09/2025	10:30	11:58	Leiny Melissa Arellano Chichanda	8/2	Revisión de la matriz de consistencia	
11/09/2025	16:00	17:00	Leiny Melissa Arellano Chichanda	8/2	Revisión del capítulo I. Marco referencial	
18/09/2025	15:00	16:00	Leiny Melissa Arellano Chichanda	8/2	Revisión del capítulo II. Metodología	
25/09/2025	15:30	16:33	Leiny Melissa Arellano Chichanda	8/2	Revisión de la entrevista y cuestionario COSO II	
24/10/2025	14:30	15:30	Leiny Melissa Arellano Chichanda	8/2	Revisión del capítulo III. Resultados y discusión	
06/11/2025	16:00	17:00	Leiny Melissa Arellano Chichanda	8/2	Revisión de conclusiones, recomendaciones y resumen	
10/11/2025	17:00	18:00	Leiny Melissa Arellano Chichanda	8/2	Revisión de TIC	
11/11/2025	10:00	11:00	Leiny Melissa Arellano Chichanda	8/2	Antiplagio	
OBSERVACIONES DEL DOCENTE:						


FIRMA DEL TUTOR

Ing. Ingrid Alexandra Salazar Delgado


FIRMA DEL ESTUDIANTE

Leiny Melissa Arellano Chichanda

Apéndice D Entrevista



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



Tema: Control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Lorma S.A, provincia de Santa Elena, año 2024.

Cargo del entrevistado:

Nombre del entrevistado:

Objetivo: Recopilar información general sobre la gestión de las cuentas por cobrar, en la empresa Lorma S.A, con la finalidad de obtener evidencia directa y detallada.

Entrevista para el contador

1. ¿De qué manera se realiza el control de las cuentas por cobrar?
2. ¿Como describe usted el registro y el movimiento de las cuentas por cobrar?
3. ¿Qué beneficios ha observado en la implementación del control interno en las cuentas por cobrar?
4. ¿Existe alguna coordinación en el área contable con el área de tesorería para el control de cobros?
5. ¿Considera que los procedimientos actuales han sido suficiente para asegurar la recuperación oportuna y la confiabilidad de los registros contables?
6. ¿Se han tomado medidas para reducir el riesgo en las cuentas por cobrar?
7. ¿Qué aspectos del control interno considera que deben fortalecerse en el manejo de las cuentas por cobrar?



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



Tema: Control interno de las cuentas por cobrar de la empresa lorma S.A, provincia de Santa elena, año 2024.

Cargo del entrevistado:

Nombre del entrevistado:

Objetivo: Recopilar información general sobre la gestión de las cuentas por cobrar, en la empresa Lorma S.A. con la finalidad de obtener evidencia directa y detallada.

Entrevista para el tesorero

1. ¿Cuál es la principal problemática que enfrenta la gestión y la recaudación de cartera?
2. ¿Podría describir los procedimientos internos que realizan en las cuentas por cobrar de la empresa lorma S.A.?
3. ¿Qué sistema utilizan para el registro y monitoreo de los cobros realizados?
4. ¿En qué tiempo se efectúan las conciliaciones de las cuentas por cobrar y cuál es su objetivo al realizar dichas conciliaciones?
5. ¿Qué procesos se realiza para la recuperación de deudas pendientes?
6. ¿Qué mejoras consideraría usted necesarias para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar?

Apéndice E Cuestionario COSO II

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO - CECI							
Unidad De Auditoría:	Lorma S.A						
Área Auditada:	Administrativa - Cuentas Por Cobrar						
Periodo Del Examen	2024						
Elaborado Por:	Leiny Melissa Arellano Chichanda						
Ambiente de Control							
Nº	Preguntas y Controles	Si	No	N/A	Respuesta Esperada Correcta	Calificación	Comentario
1	¿El personal administrativo conoce y aplica los reglamentos y políticas internas relacionadas con la gestión de cuentas por cobrar?						
2	¿La empresa cuenta con alguna estructura organizacional?						
3	¿Las funciones y responsabilidades del personal encargado de las cuentas por cobrar están formalmente definidas en el manual de funciones?						
4	¿Se supervisa periódicamente el cumplimiento de las políticas de crédito y cobro?						
5	¿La alta dirección se involucra en el cumplimiento de las políticas internas?						
Establecimiento de objetivos							
6	¿La empresa establece metas y plazos concretos para la recuperación de cartera vencida?						
7	¿Actualizan anualmente las políticas normas y procedimientos en la empresa?						
8	¿Existe responsable de supervisar el cumplimiento de los objetivos financieros relacionados con las cuentas por cobrar?						
9	¿La empresa cumple con los objetivos operativos?						
10	¿Se aplican indicadores financieros (como rotación de cartera o periodo medio de cobro) para medir el desempeño del área?						
Identificación de riesgos							
11	¿Se identifican y documentan los riesgos asociados a la morosidad y pérdida de cartera?						
12	¿Cuentan con mecanismos que ayuden a evitar el impacto de riesgos?						
13	¿El sistema contable implementado previene errores o pérdidas de información sobre saldos de clientes?						
14	¿La gerencia participa en la supervisión y toma de decisiones relacionados a los riesgos?						

15	¿La empresa dispone de planes de acción para mitigar los riesgos detectados en la recuperación de cartera?						
Evaluación de Riesgo							
16	¿La empresa identifica los riesgos asociados a la morosidad de los clientes?						
17	¿Se realiza una evaluación periódica del riesgo de incobrabilidad de las cuentas por cobrar?						
18	¿Los riesgos identificados se valoran según su impacto y probabilidad para definir prioridades de acción?						
19	¿Se consideran factores económicos y externos en la evaluación del riesgo crediticio?						
20	¿El personal conoce y aplica procedimientos para mitigar riesgos financieros derivados de la cartera vencida?						
Respuesta a los riesgos							
21	¿Se aplican estrategias rápidas a los riesgos detectados en el área de cobranza?						
22	¿Se aplican protocolo de manera legal para recuperar la cartera de vencida?						
23	¿Se cuenta con procedimientos para registrar y analizar las pérdidas por cuentas incobrables?						
24	¿Se realizan las causas de los retrasos en los pagos?						
25	¿Los riesgos identificados se documentan con sus estrategias de acción para su respectivo seguimiento?						
Actividades de control							
26	¿Se utiliza los métodos apropiados para la evaluación de las cuentas por cobrar?						
27	¿Existe un procedimiento formal para la baja de clientes incobrables?						
28	¿Se revisa constantemente o se toma medidas correctivas para las cuentas por cobrar vencidas?						
29	¿Todo documento relacionado con cuentas por cobrar es debidamente archivado?						
30	¿Existe una separación clara entre las funciones de facturación, registro y cobro?						
Información y comunicación							
31	¿El sistema de información al integrar las operaciones permite el acceso a la información en tiempo real?						
32	¿Se utiliza algún medio de comunicación para enviar información a los socios acerca de los cobros?						
33	¿Se comunica periódicamente al gerente sobre las estrategias de recuperación de cartera?						
34	¿Se envía mensualmente un informe de los socios que tienen saldos que adeudan?						
35	¿La empresa ha establecido medios de comunicación en el área de cobranzas?						
Supervisión y monitoreo							

36	¿Se da el seguimiento oportuno al área de cobranzas?					
37	¿El personal responsable realiza el monitoreo mensual de las cuentas por cobrar?					
38	¿En qué cierto tiempo se realizan las auditorías internas para evaluar las cuentas por cobrar?					
39	¿Se realiza seguimientos en base a las recomendaciones de auditorías previas?					
40	¿Cómo se realiza la supervisión de pagos de los socios?					

Apéndice F Carta aval

Santa Elena, 15 abril del 2025

Ing
Wilson Toro Alaba
Director de la Carrera de contabilidad y Auditoria UPSE

En su despacho -

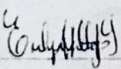
Mediante la presente solicitud se autoriza a la estudiante ARELLANO CHICHANDA LEINY MELISSA que cursa el Séptimo Semestre del ciclo 2025-1 en la Universidad Estatal Península de Santa Elena con C.I 0953672623 a ejercer labores de tu trabajo de Anteproyecto en la empresa relacionada con el control interno de las cuentas por cobrar del año 2024, para la obtención del título licenciada en contabilidad y Auditoria.

De ante mano, se concede la realización de dicho proyecto en nuestras instalaciones y brindar el apoyo al estudiante mientras dure el referido proyecto.

Sin más, me despido

Atentamente,

LOPASA S.A.


Cpa Evelyn Lisseth Vallejo Yagual
Contadora

RECIBIDO
30 ABR 2025

FIRMA AUTORIZADA

Apéndice G Evidencia de las entrevistas y cuestionario COSO II

Propuestas de procedimientos para el control interno de cuentas por cobrar

Políticas



Tesorería debe mantener un registro detallado de los saldos de las cuentas por cobrar y de los movimientos de las mismas.

Convenio de pago

Tesorería debe implementar procedimientos de convenio de pago para las cuentas por cobrar con el fin de asegurar el cumplimiento de las obligaciones de pago.

Procedimiento

Datos de serios

El área de tesorería debe mantener los datos de serios de las cuentas por cobrar.

Identificar y analizar los riesgos de las cuentas por cobrar.

Facturas

Se procede a emitir facturas asegurando que los datos de serios sean correctos.

Registros



Apéndice H Propuesta

Propuestas de políticas y procedimientos para el control de cuentas por cobrar

Políticas

Registro y actualización de socios

- El proceso de registro de cada socio debe contener la información completa y datos actualizado, para evitar errores al momento de la facturación y el seguimiento de los pagos realizados.

Facturación

- El tesorero realizara la factura de forma mensual, mediante el pago realizado por el socio

Proceso de mora e intereses y seguimiento

- Se aplicará penalizaciones por retrasos de incumplimiento de pagos, a finalizar cada mes se registrará como mora, dentro de los 90 días se procederá a restringir el acceso de las instalaciones y luego de pasar los 180 días se iniciará acciones legales.
- Tesorería debe realizar un monitoreo constante acerca del reporte semanal de la cartera.

Convenio de pagos

- Tesorería debe implementar un modelo de convenio de pagos para los socios que tengan deudas pendientes, será por un máximo un convenio por año.

Procedimiento

Datos de socios

- El área de tesorería debe verificar si el listado de los socios actualizado, donde debe contener los datos personales, correo electrónico vigente, lugar de trabajo.
- Identificar si existen cuentas de socios inactivas, sirve para detalle de los reportes mensuales.

Facturación

- Se procede con la ejecución del proceso de facturación mensual en el sistema, asegurando que toda información sea correcta.

Registro de los pagos y envío de factura

- El registra automáticamente las facturas, se realiza el asiento contable correcto, luego se confirma que los saldos iniciales de cada socio estén actualizados y por ultimo se verifica que la factura este dentro del informe de cartera.
- La factura es generada se debe enviar de manera electrónica o manualmente, al correo electrónico registrado por parte del socio.