



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVA
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE COBRANZAS DE
LA EMPRESA “LAS ANGUILAS LASAN S. A” CANTON LA
LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2024**

**PROYECTO PARA TRABAJO DE INTEGRACION
CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTOR:

Sujey Dagne Yagual Baque

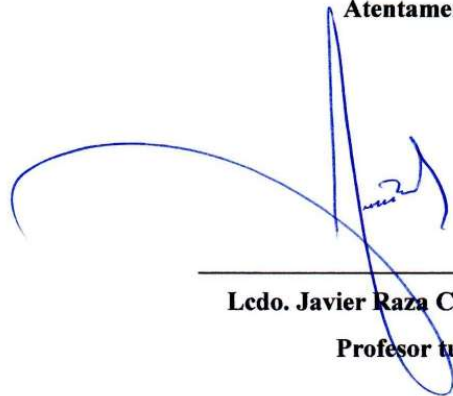
LA LIBERTAD-ECUADOR

2025

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “**Control Interno en el proceso de cobranzas de la empresa Las Anguilas Lasan S.A, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena año 2024**”, elaborado por la Srta. **Sujey Dagne Yagual Baque**, egresado(a) de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de licenciada en Contabilidad y Auditoría, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Lcdo. Javier Raza Caicedo. Mgtr.
Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Control Interno en el proceso de cobranzas de la empresa Las Anguilas Lasan S.A, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena año 2024**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Sujey Dagne Yagual Baque** con cédula de identidad número **0928210012** 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.



Sujey Dagne Yagual Baque

C.C. No.: 0928210012

Agradecimientos

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Dios por brindarme la sabiduría, la salud, la fortaleza y guía en cada etapa de este proceso, gracias por darme la claridad y perseverancia necesarias para culminar este trabajo.

Extiendo mi agradecimiento a mi familia por su amor incondicional y apoyo constante, por ser el motor que me impulsa a seguir adelante. Su amor y ejemplo han sido la base sobre la que he construido este logro. Siempre serán mi mayor motivación.

Agradezco también a mis docentes quienes con su guía, enseñanza y ejemplo han contribuido de manera invaluable a mi formación académica. También a mi tutor de tesis Lcdo. Lic. Javier Raza Caicedo, Mgs. quien con su orientación y paciencia me ha guiado a lo largo de este proceso. Su experiencia enriqueció enormemente este trabajo.

Finalmente, al personal de la empresa Las Anguilas Lasan S.A por darme la oportunidad de realizar este proyecto y recibirme en sus instalaciones, prestándose de la mejor forma posible y brindándome el apoyo para culminar este trabajo de investigación

Sujey Dagne Yagual Baque

Dedicatoria

Con cariño y aprecio dedico este trabajo a mis queridos padres, Carlos Yagual y Maquendy Baque, pilares de mi vida. Su amor infinito y su ejemplo constante me enseñaron el verdadero valor del esfuerzo y la perseverancia, Cada palabra de aliento, cada gesto silencioso de sacrificio han sido la fuerza que me impulsó a seguir avanzando, incluso cuando el camino parecía demasiado grande. Todo lo que soy y lo que hoy alcanzo lleva grabado su amor eterno. Mi gratitud hacia ustedes es incalculable y mi amor es infinito, los llevaré siempre conmigo en el alma y en el corazón.

A mi familia por ser mi refugio y mi fuerza, gracias por compartir mis alegrías. Su amor y unión me han dado la seguridad para perseguir cada uno de mis sueños

A mis amigos, compañeros cómplices de risas, aventuras y aprendizajes. Gracias por estar siempre presentes y hacer de esta etapa un poco menos pesada, Cada recuerdo compartido ha sido un impulso que me ha acompañado hasta este logro.


Para terminar, pero no menos importante dedico con todo mi cariño a Kleyner De la O, quien llegó en el instante preciso para convertirse en el refugio que mi corazón necesitaba. Tú amor, apoyo y compañía fue mi respiro cuando el cansancio alcanzaba. Gracias por recordarme que los sueños se disfrutan aún más cuando se comparten con alguien que cree en ti. Mi amor por ti es inmenso.

Sujey Dagne Yagual Baque

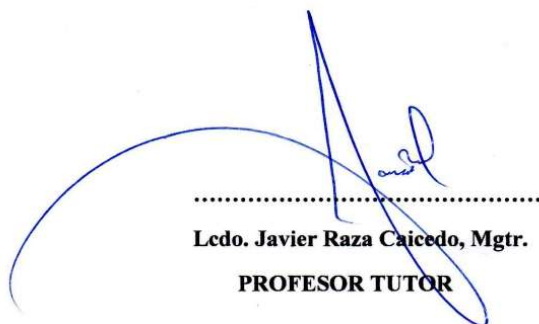
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



.....
Ing. Wilson Toro Ávala, Mgtr.
DIRECTOR DE LA CARRERA



.....
Ing. Dany Puchaicela Viamagua, Mgtr.
PROFESOR ESPECIALISTA



.....
Lcd. Javier Raza Caicedo, Mgtr.
PROFESOR TUTOR



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



.....
Lcd. Andrés Soriano Soriano
ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Índice de Contenidos	Pág
Introducción.....	4
Planteamiento del problema.....	5
Formulación del problema.....	7
Sistematización.....	7
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos.....	7
Justificación.....	8
Mapeo.....	9
Capítulo I. Marco Referencial.....	10
Desarrollo de teorías y conceptos.....	15
Control interno en el proceso de cobranzas.....	15
Control interno.....	16
Gestión del proceso de cobranzas.....	18
Cuentas por cobrar.....	21
Marco integrado Coso II.....	22
Marco normativo legal.....	25
Fundamentos Legales.....	27
<i>Constitución de la República del Ecuador.....</i>	<i>27</i>
<i>Reglamento para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno.....</i>	<i>28</i>
<i>Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.....</i>	<i>29</i>
<i>NIA – 400 – Evaluación de Riesgos y Control Interno.....</i>	<i>29</i>
<i>NIIIF 9 Instrumentos Financieros.....</i>	<i>31</i>
Capítulo II Metodología.....	33
Diseño de investigación.....	33
Métodos de la investigación.....	33
Población y muestra.....	34
<i>Caso Primario.....</i>	<i>34</i>
<i>Población.....</i>	<i>35</i>
<i>Muestra.....</i>	<i>35</i>
Recolección y Procesamiento de los datos.....	36
<i>Recolección de datos.....</i>	<i>36</i>
<i>Procesamiento.....</i>	<i>37</i>
Capítulo III Resultados y Discusión.....	38

Análisis de datos	38
<i>Lista de verificación</i>	38
<i>Análisis de Entrevista</i>	39
<i>Entrevista 1. dirigida al Gerente general</i>	39
<i>Entrevista 2. dirigida al jefe de cobranzas</i>	41
<i>Resumen de la entrevista</i>	43
<i>Resultados del componente del control interno</i>	60
<i>Nivel de confianza y riesgo</i>	62
<i>Hallazgos de control Interno</i>	64
<i>Análisis de la cuenta de Activos</i>	69
<i>Análisis vertical de la cuenta de activos corrientes y no corrientes</i>	69
<i>Hoja de resumen ajustado</i>	76
Conclusiones	79
Recomendaciones	80
Referencias.....	81

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>La población de la empresa Las Águilas Lasan S.A</i>	35
Tabla 2. <i>La muestra de la empresa Las Anguilas Lasan S.A</i>	36
Tabla 3. <i>Medición de nivel de confianza y riesgo - Ambiente interno de control</i>	45
Tabla 4. <i>Medición de nivel de confianza y riesgo - Establecimientos de objetivos</i>	47
Tabla 5. <i>Medición de nivel de confianza y riesgo - Identificación de Eventos</i>	49
Tabla 6. <i>Nivel de confianza y riesgo – Identificación eventos</i>	51
Tabla 7. <i>Medición de nivel de confianza y riesgo - Respuesta a los riesgos</i>	53
Tabla 8. <i>Medición de nivel de confianza y riesgo - Actividades de control</i>	55
Tabla 9. <i>Medición de nivel de confianza y riesgo – Información y comunicación</i>	57
Tabla 10. <i>Medición de nivel de confianza y riesgo - Supervisión y monitoreo</i>	59
Tabla 11. <i>Resultados de la evaluación del control interno COSO II</i>	60
Tabla 12. <i>Nivel de confianza y riesgo</i>	62
Tabla 13. <i>Análisis vertical de Activo</i>	69
Tabla 14. <i>Cédula Analítica, análisis auxiliar de las cuentas por cobrar</i>	71
Tabla 15. <i>Hoja de resumen ajustado</i>	76

Índice de Figuras

Figura 1. Resultados de nivel de confianza y riesgo – Ambiente interno de control.....	45
Figura 2. Resultados de nivel de confianza y riesgo - Establecimientos de objetivo	47
Figura 3. Resultados de nivel de confianza y riesgo - Identificación de evento.....	49
Figura 4. Resultados de nivel y confianza - Evaluación de riesgos.....	51
Figura 5. Resultados de nivel de confianza y riesgo - Respuesta a los riesgos.....	53
Figura 6. Resultados de nivel de confianza y riesgo - Actividades de Control	55
Figura 7. Resultados de nivel de confianza y riesgo – Información y comunicación.....	57
Figura 8. Resultados de nivel de confianza y riesgo - Supervisión y monitoreo	59
Figura 9. Resultados de la evaluación del control interno COSO II.....	60

Índice de apéndices

Apéndice 1. Matriz de Consistencia.....	87
Apéndice 2. Ficha para el control de tutorías del trabajo de titulación	88
Apéndice 3. Cronograma.....	89
Apéndice 4. Carta Aval	90
Apéndice 5. Lista de verificación.....	91
Apéndice 6. Entrevistas.....	92
Apéndice 7. Estado de situación financiera.....	94
Apéndice 8. Cuestionario de Control interno.....	95
Apéndice 9. Propuesta.....	103
Apéndice 10. Fotografías	115



**CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE COBRANZAS DE LA
EMPRESA “LAS ANGUILAS LASAN S. A” CANTON LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2024**

AUTOR:

Sujey Dagne Yagual Baque

TUTOR:

Lcdo. Javier Raza Caicedo, Mgtr.

Resumen

El presente trabajo de investigación curricular de denomina como control interno en el proceso de cobranzas en la empresa Las anguilas Lasan S.A ubicada en el cantón la libertad provincia de santa elena periodo 2024. Tiene como objetivo evaluar el control interno bajo el marco integrado COSO II a fin de determinar la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso de cobranzas, en cuanto a la metodología aplicada se usó un enfoque mixto con alcance exploratorio y diseño no experimental utilizando métodos bibliográfico deductivo y analítico. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de control interno y entrevistas dirigidas al gerente general y jefe de cobranzas, en donde se evidenciaron como resultado un nivel de confianza bajo, acompañado de un riesgo alto lo cual afecta de manera negativa al cumplimiento de los objetivos de la empresa, es recomendable diseñar un manual que describa correctamente las políticas y procedimientos del control interno del proceso de cobranzas dentro de la empresa de manera que ayude a fortalecer el control interno y la eficacia operativa dentro de su gestión.

Palabras claves: Control interno, proceso de cobranzas, marco integrado COSO II



**CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE COBRANZAS DE LA
EMPRESA “LAS ANGUILAS LASAN S. A” CANTON LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2024**

AUTHOR:

Sujey Dagne Yagual Baque

TUTOR:

Lcdo. Javier Raza Caicedo, Mgtr.

Abstract

This curricular research project, entitled "Internal Control in the Collections Process at Las Anguilas Lasan S.A., located in the La Libertad canton, Santa Elena province, during the 2024 period," aims to evaluate internal control under the COSO II integrated framework to determine the efficiency, effectiveness, and efficacy of the collections process. The methodology employed was a mixed-methods approach with an exploratory scope and a non-experimental design, utilizing deductive and analytical bibliographic methods. Data collection involved an internal control questionnaire and interviews with the general manager and the head of collections. The results revealed a low level of confidence and high risk, which negatively impacts the company's ability to achieve its objectives. It is recommended that a manual be developed that accurately describes the policies and procedures for internal control of the collections process within the company.

Keywords: Internal control, collections process, COSO II integrated framework

Introducción

En el entorno empresarial actual, el control interno en el proceso de cobranzas se constituye como un elemento esencial para asegurar la estabilidad y crecimiento de las organizaciones, lo que facilita la administración clara de los ingresos, al igual que bases necesarias para garantizar la continuidad y buen funcionamiento de las operaciones de la empresa. Cuando existe un control interno deficiente la empresa se expone a diversos riesgos que afectan negativamente su desempeño financiero, como errores, fraudes y decisiones incorrectas basadas en información poco confiable. Por esta razón es indispensable contar con mecanismos y procedimientos adecuados que minimicen estas vulnerabilidades y aseguren la eficiencia en la gestión de la empresa.

Según Plua y Torres (2021) señalan que la eficacia del proceso de cobranzas es crucial porque, aunque las ventas se realizan, muchas veces no se logra efectuar el cobro efectivo, destacan que la función principal de la mayoría de las empresas es garantizar el incremento en las ventas, mas no, reducir el riesgo de pérdidas por cuentas incobrables. Esta perspectiva destaca que la ausencia de esta adecuada gestión eleva la morosidad y dificulta la liquidez empresarial pues una buena administración no solo debe enfocarse en aumentar las ventas, sino también asegurar el adecuado uso de las mismas para garantizar que las tareas de cobranza y gestión administrativa se desarrollen de forma continua y organizada.

El monitoreo constituye un proceso fundamental este proceso asegura que cada componente del área de cobranzas funcione correctamente y que la calidad de su desempeño se mantenga constante. Se realiza mediante tareas diarias y evaluaciones individuales, pues aseguran que la administración del riesgo se ponga en práctica en cada área de la empresa. El seguimiento continuo y las evaluaciones periódicas permiten detectar errores, asegurando que las reglas y procesos internos se cumplan correctamente, permitiendo modificar cada uno de ellos según sea necesario (Gaitan, 2021).A partir de lo expuesto, el presente trabajo de investigación denominado “Control interno en el proceso de cobranzas de la empresa Las Anguilas Lasan S.A., cantón La Libertad provincia de Santa Elena año 2024” se enfoca en evaluar el control interno mediante el marco integrado COSO II, con el propósito de diagnosticar las debilidades actuales y recomendar procedimientos que fortalezcan la eficacia de la empresa aportando bases sólidas para su desarrollo responsable.

Planteamiento del problema

A nivel internacional, Morales y Carhuancho (2020) afirman que las deficiencias en el sistema de control interno es una de las problemáticas más persistentes en la mayoría de las empresas afectando así su rentabilidad, aquellas empresas que delimitan de aquello deben recurrir a reestructurar sus políticas y procedimientos de cobranza, establecer un control del flujo del efectivo, implementar estrategias financieras, elaborar presupuesto de ventas y cobranzas buscando trabajar en base a objetivos claros y definidos.

Por otra parte a través de una investigación realizada en una empresa ubicada en Perú en la cual tuvo como finalidad determinar cómo influye el nivel de gestión del control interno de la empresa, a través del cuestionario se recopiló información confiable y válida como también el uso de la encuesta con lo que se registró información acerca de datos reales para la determinación de la relación de influencia, obteniendo como resultado que el 83.3% responde que el control interno es deficiente, y en un 76,7% responde que no es eficiente la gestión del proceso de cobros deduciendo que la empresa presenta un nivel bajo debido al no tener un sistema que ayude a una adecuada toma de decisiones y prevenir posibles errores dentro de la gestión de cobranza, afectando la liquidez de la empresa (Huamán, 2021).

En su investigación a nivel Nacional, Aguirre (2023) menciona que la gestión de cobranza no solo se trata de recordar a los clientes sus pagos pendientes, sino de mantener una comunicación constante, clara y respetuosa para que estén bien informados sobre sus obligaciones. Los sistemas de seguimiento de cobranza, el adecuado monitoreo de plazos y la colaboración con el departamento financiero son componentes esenciales de este proceso. Una cobranza efectiva no solo asegura el cumplimiento de los pagos pendientes, sino que también contribuye a fortalecer relaciones comerciales y a mantener una buena reputación de la empresa basada en la confianza y compromiso con cada uno de los clientes.

De igual manera, de acuerdo con una investigación realizada en una empresa en Los Ríos se colegía que la empresa enfrenta con un inadecuado manejo de los procedimientos de control interno ya que la misma carece de un modelo de políticas y reglamentos en la cual no se desarrolla una efectiva aplicación de estrategias de

cobranzas, lo que ha generado atrasos de clientes en sus cuotas de pagos e incrementando la morosidad, para enfrentar esta problemática se elaboró un manual de procedimientos para la otorgación de ventas que permitan la recuperación de la cartera de empresa midiendo de forma cuantitativa y cualitativa la recaudación en el área de cobranzas (Plua & Torres, 2021).

A nivel local, de acuerdo con una investigación realizada a una empresa dedicada a la compra y venta de insumos acuícola ubicada en Santa Elena se estableció escasos seguimientos en procesos de cobros debido a la carencia del personal para que se ejecuten, asegurando que todas las ventas que se realicen sin el debido proceso representan riesgos dentro del control interno esto se debió por la mala administración generando grandes pérdidas debido al incumplimiento de la obligación adquirida por cada uno de los clientes (Guerrero, 2023).

Del mismo modo, Carbo (2024) destaca que al implementar un sistema de seguimiento efectivo en donde este bien estructurado ayudará a detectar a tiempo errores o irregularidades de manera que se corrijan antes de que estas generen pérdidas mas que todo se basa en ser una herramienta preventiva que mantiene en orden las tareas de la empresa, preparada para tomar medidas preventivas ante cualquier anomalía que se presente de manera inesperada dentro de la empresa.

La empresa “Las Anguilas Lasan S.A.”, objeto central de la presente investigación. es una sociedad anónima obligada a llevar contabilidad, fundada el 18 de septiembre del 2004. Su cede principal se ubica en la península de Santa Elena, cantón La Libertad. La falta de actividades de control, seguimiento y la ausencia de comunicación impacta negativamente la correcta gestión del proceso de cobranza afectando el desenvolvimiento de la toma de decisiones y a su vez el rendimiento de la empresa pues se refleja en la cantidad de cuentas por cobrar que mantiene la entidad dentro de sus estados financieros. En este mismo contexto el presente estudio tiene como finalidad diagnosticar la situación actual en la que se encuentre el proceso de cobranzas a través entrevistas, cuestionario y la examinación cuidadosa de los registros de seguimiento y ejecución de la cartera comercial con la finalidad de obtener directrices que ayuden a mejorar el funcionamiento del control interno dentro del

proceso de cobranzas, de manera de brindar recomendaciones que ayuden a mejorar la situación de la misma. En este sentido, se ha identificado los siguientes problemas:

- Falta de ejecución periódica de actividades de cobranza que proporciona la morosidad de los clientes.
- Ausencia de manual de políticas y procedimientos de cobranzas para la recaudación de valores.
- Carencia de reportes para determinar la cartera comercial vencida.

Formulación del problema.

¿De qué manera se aplica el control interno en el proceso de cobranza de la empresa “Las Anguilas Lasan S.A.” del año 2024?

Sistematización

¿Cuál es la situación actual del control interno en la empresa “Las Anguilas Lasan S.A.” ¿Cómo se gestiona la cartera comercial considerando los procesos de aprobación, registro, seguimiento y morosidad en la empresa Las Anguilas Lasan S.A. en el año 2024?

¿Cuáles son los procedimientos para el correcto control interno en el proceso de cobranza de la empresa Las Águilas Lasan S.A.?

Objetivo general

Evaluar el control interno a través del marco integrado COSO II en el desempeño de la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso de cobranzas de la empresa “Las Anguilas Lasan S.A.”

Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual del proceso de cobranzas para determinar las deficiencias que afectan en la calidad de su gestión.
- Examinar los procedimientos de la gestión de la cartera comercial para determinar el nivel de morosidad.
- Describir correctamente los procedimientos del área de cobranza para el cumplimiento de sus objetivos.

Justificación

El presente trabajo de investigación se fundamenta en una justificación teórica, basada en la recopilación de información de suma importancia en las que se han consultado a través de distintas fuentes bibliográficas, como tesis, artículos científicos, revistas y libros, todo esto a nivel macro, meso y micro puesto que contienen un enfoque clave para fortalecer los conocimientos acerca de la gestión y procesos realizados en el tratamiento de cobranzas de las empresas, resaltando que el control interno constituye un factor importante permitiendo que las operaciones sean eficientes, claras y transparentes a lo largo del tiempo.

Conforme a la justificación práctica se identificará la situación actual de la empresa y los problemas que enfrenta en el proceso de cobranza, a través de un seguimiento constante que asegure la correcta ejecución de las actividades. Para abordar esta actividad se empleará el modelo COSO II, este marco de referencia está diseñado para asegurar que los procesos funcionen de manera eficiente cumpliendo con las normas y objetivos de la empresa, se basa en 8 componentes denominados: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo de la cual permiten mitigar los riesgos e identificarlos de manera que ayudan a evitar posibles anomalías que limiten la eficacia de los procedimientos de la empresa, así mismo el desarrollo de entrevistas directamente con el personal involucrado asegurando tener una visión más clara con respecto al tema de estudio. Además, gracias a la información que me brindó la empresa fue posible realizar un análisis detallado del proceso de cobranzas, lo cual permitió identificar las deficiencias, riesgos, errores y procesos que requieren atención

Finalmente, los resultados obtenidos de esta investigación serán entregados a sus directivos para que, a partir de ellos sirvan de apoyo para la toma de decisiones, llevar a cabo estrategias que genere acciones que hagan del proceso de cobranza una forma más ordenada, confiable y eficiente. De este modo el estudio no solo tendrá un valor académico sino también un impacto positivo al desarrollo de la empresa.

Mapeo

El trabajo de estudio presenta la siguiente estructura:

Introducción: Se evidencia una descripción general del contexto en el que se desarrolla la investigación, resaltando la importancia del control interno en los procesos de cobranza. Así mismo, se presenta la formulación del problema, el objetivo general y los objetivos específicos, acompañado de la justificación y mapeo.

Dentro del Capítulo I: Marco Referencial, abarca la revisión literaria, el desarrollo de conceptos y bases legales relacionados a los componentes del control interno, gestión del proceso de cobranzas y el modelo integrado COSO II.

El Capítulo II: Metodología, se explica el enfoque de investigación utilizado, es decir el diseño del estudio, como también las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos.

El Capítulo III: Resultado y Discusión, en este apartado se presentan los resultados obtenidos a partir del análisis de los datos recopilados, junto con la discusión a plantear, finalmente se formulan las conclusiones y se proponen las recomendaciones que contribuyan a mejorar el control interno en el proceso de cobranza en la empresa.

Capítulo I. Marco Referencial

Revisión de literatura

Es relevante destacar el trabajo de investigación elaborado por Luna (2021), denominada “Estrategias para mejorar la gestión de cobranza en una organización de servicios contables”. Presenta como problemática el inadecuado monitoreo en el área de cobros principalmente porque los clientes demoran en realizar sus pagos, esta demora provoca que las obligaciones con los proveedores deban saldarse antes de recibir el dinero adeudado, lo que perjudica negativamente la solvencia de la empresa, sumado a ello la encargada del área realiza múltiples tareas fuera de su función, dificultando la detección oportuna de las deudas acumuladas, lo cual agrava los problemas de gestión. El objetivo principal del estudio es desarrollar un plan de acción de estrategias innovadoras, con el fin de optimizar el proceso de cobro en una organización de servicios contables. Respecto a la metodología planteada es de tipo descriptivo, no experimental, transversal, con enfoque mixto, para la recolección de datos se desarrollaron tomando como referencia el Modelo de análisis de Weisbord, como instrumento de medición se utilizó un cuestionario dicotómico acompañado de una entrevista semiestructurada al encargado y cinco trabajadores de otra área de la organización. Como resultados obtenidos se presenta, que el 100% de los trabajadores aunque no laboren en el área de cobranza, se han visto en la obligación de trabajar en otro campo que no es el suyo, también de ellos, un 60% conoce los procedimientos de cobranza, mientras que un 40% no, con ello el 100% coincide en que el área carece de controles suficientes para realizar sus actividades correctamente, así mismo el 60% señaló que su sueldo se ha visto afectado por problemas de pago de los clientes, la totalidad con el 100%, considera imprescindible contar con un reglamento del proceso de cobranza, algo que actualmente no existe, por último, el 60% cree necesario contratar más personal que apoye el departamento y el 40% piensa que el encargado puede con la carga actual, mediante la entrevista, el encargado confirmó problemas como atrasos en pagos, falta de comunicación y ausencia de reglamentos claros, además de que se realizan tareas ajenas a su área. Se concluye que la organización no cuenta con los controles suficientes dificultando cumplir con sus compromisos financieros, además no se realiza una depuración efectiva de la cartera, con ello es importante destacar que la gestión de cobros debe ser prioridad, acompañado con un análisis continuo de clientes para reducir las cuentas que podrían volverse incobrables.

A su vez, la tesis desarrollada por Pariasca (2024). Titled “El control interno en la gestión de cobranza de una empresa industrial”. El cual aborda como problemática la falta de ejecución en la gestión de cobros debido a saldos incorrectos como también la falta de coordinación entre el personal y el departamento contable, lo que genera discrepancias en la información y dificulta el seguimiento de las deudas, mucho menos se llevaban a cabo actividades de control, además carece de políticas claras para evaluar riesgos y controlar las ventas lo que permite que clientes con pagos atrasados sigan adquiriendo los servicios incrementando la cartera morosa y afectando la salud financiera de la empresa, por lo tanto el autor esposo como objetivo principal analizar si el control interno, basado en el modelo COSO I, mejora la gestión de cobranza en una empresa industrial del distrito de Comas, en el año 2022. Metodológicamente el estudio se constituye con un enfoque mixto con alcance descriptivo, con diseño de naturaleza transversal no experimental, la población considerada fue de diez colaboradores de la empresa, mientras que la muestra la conforman cinco trabajadores del departamento de cobranza. Los resultados que se obtuvieron destacan que el 100% de los empleados afirmaron que no se utilizan formularios para ayudar en la evaluación del crédito y que la empresa asigna a una sola persona muchas funciones en el área de cobros, así mismo el 80% de los trabajadores respondieron que la empresa no disponía de un manual de políticas de cobros formal y documentado, de la misma forma el 100% negó que se hayan realizado capacitaciones centradas en lograr una cobranza efectiva, también el 100% de los colaboradores indicaron que el departamento carece de supervisión o monitoreo por parte de un superior inmediato mucho menos se realizan evaluaciones de riesgo pertinentes y negaron que la empresa mantenga un registro detallado de la cartera morosa. Se concluye que la empresa tiene grandes problemas con su control interno sobre la gestión de colecciones, la falta de control ha llevado a la ejecución informal de procedimientos y políticas adecuados de recopilación, es fundamental establecer un proceso eficaz en la gestión de cobranzas, ya que la implementación de una supervisión más rigurosa y un control efectivo contribuirá significativamente a la reducción de la cartera morosa y riesgos actuales que enfrenta la empresa.

Así mismo, el siguiente trabajo de titulación desarrollado por Caldas (2022), bajo el título “El control interno y su incidencia en la gestión de cobranzas de la

asociación parque industrial de Ancón, Comas, 2020”. La cual plantea como problemática dificultades en la ejecución de su gestión en la cual se ha reportado un alto índice de las cuentas por cobrar en relación a los activos corrientes con un 87% (s/21,590,293.72) en el año 2020. Tiene como objetivo evaluar de qué manera el control interno incide en la gestión de cobranza de la Asociación Parque Industrial de Ancón, Comas, 2020. La metodología de la investigación es aplicada, de alcance correlacional, enfoque cuantitativo de diseño no experimenta, la población se determinó por los 7 trabajadores que constituyen la Asociación Parque Industrial de Ancón y se seleccionó la muestra no probabilística. Los resultados expuestos que se proporcionan a través de este presente trabajo de investigación permitieron verificar que el control interno incide en la gestión de cobranzas de la Asociación Parque Industrial de Ancón, Lima Metropolitana, Comas, 2020, en donde hallaron deficiencias e incidencias reflejadas en el desarrollo de sus procesos de control, a través de la entrevista dirigida al administrador y el análisis de los estados financieros, se constata una inadecuada gestión de cobranzas debido a la inexistencia del control interno que le permita procesar de manera coordinada las diferentes directrices de la Asociación. Asimismo, garantiza su correcto funcionamiento y propicia el logro de los objetivos. Se sugiere la implementación y aplicación de un adecuado sistema de control interno que contribuirá al desempeño de una eficaz gestión de cobranzas y al logro de los objetivos trazados. Se concluye que la empresa ABC, S. A presenta debilidades de control interno, causadas principalmente porque las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar no están estandarizados ni formalmente establecidos y comunicados al personal. Por otro lado, menciona que la aplicación de los instrumentos utilizados para la recopilación de información permitió conocer la situación actual de las cuentas por cobrar de la compañía, en la que hallo que no tiene implementados procedimientos que permitan identificar y evaluar riesgos que podrían afectar el ciclo de ingresos y cuentas por cobrar, ni realiza evaluaciones periódicas de control interno.

Por otra parte, conforme a la investigación del examen complejo presentado por Morejon (2022). Denominado “Auditoria de control interno para mejorar la eficiencia del departamento de créditos y cobranzas en la cooperativa de ahorro y crédito Puellaro Ltda. en la ciudad de Santo Domingo, 2021”. Expone como su

principal problemática la ausencia de un apropiado sistema de control interno, el inadecuado procedimiento de socialización hacia los clientes lo cual ha generado una pérdida de liquidez por la elevada cartera vencida que existe en la cooperativa, así mismo la cooperativa no identifica en forma periódica los riesgos financieros del negocio que permita mejorar los servicios institucionales y cumplir con los objetivos por la gerencia. El objetivo principal del trabajo de investigación es desarrollar una evaluación de control interno para la eficiencia del departamento de crédito y cobranzas en la Cooperativa de ahorro y crédito Puellaro Ltda. De la ciudad de Santo Domingo. La metodología del estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto, con predominio de la modalidad cualitativa, la población fue de 4 elementos en donde se constituyen a 3 clientes internos y el gerente. Los resultados de la evaluación de control interno que se obtuvieron gracias al cumplimiento del objetivo principal fueron que 5 socios cuentan con más de dos créditos otorgados que superan los límites establecidos por la cooperativa, así mismo 1 socio recibe un crédito tipo AAA sin cumplir con los 700 puntos mínimos y estando en mora por más de 60 días en los últimos pagos, de la misma forma el 100% de los entrevistados afirmaron que no cuentan con auditoría interna, a su vez mediante la encuesta, el 33% respondieron “Si” a que existe exigencia en la revisión y evaluación en el proceso de cobranza por parte del supervisor mientras que el 67% indico respondiendo que “No”, con ello se muestra un nivel de confianza en un rango de bajo (15%-50%) lo cual se considera alto, en moderado (51%-75%) en donde se mantiene en moderado y en el rango de alto (76%-95%) considerándose bajo. Se concluye que mediante los instrumentos aplicados en la metodología de la investigación se constató los diferentes problemas respecto a los créditos, constatando las dudas sobre el saldo en los estados financieros, en cada ejecución de la auditoría de control, se demostró las debilidades del control interno y las respectivas recomendaciones con la finalidad de corregir y registrar la veracidad de la información financiera.

Así también el siguiente trabajo de titulación escrito por Laguna (2021). Con su tema principal denominado “Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza en la cooperativa de ahorro y crédito Kisapincha Limitada”. El cual aborda como problemática que, a pesar de que brinda sus servicios a lo largo de 14 años en el mercado financiero, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, no tiene

bien definido los procesos de crédito y cobranza que logre prevenir riesgos indebidos en los procesos, es, por ende, se definió claramente los procesos de las mismas. El objetivo general del estudio es Proponer el diseño de un Sistema de Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada. La metodología que se utilizó en el trabajo de investigación fue descriptiva y el explicativo, tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo, también se realizó la investigación de campo, utilizando como muestra a 6 empleados y el encargado de la empresa. Los resultados que se obtuvieron de todas las personas encuestadas, el 72% indica que no tienen un Sistema de Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza; el 14% manifiestan que si tiene y el 14% desconoce del Sistema de Control Interno, así mismo El 57% de los encuestados indican que la evaluación del Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza lo realizan "Casi siempre"; mientras que el 29% manifiestan que siempre lo realizan y un 14% afirman que nunca, también, en el análisis de esta pregunta aplicada los encuestados afirman que la cooperativa, se rige por medio de la normativa de la SEPS con un porcentaje equivalente a 72% que da mucha importancia a la SEPS; mientras que el 14% manifiesta, que se basan en el estatuto al igual que un 14% al reglamento interno de la institución, y por último el 71% de los encuestados manifiestan que realizan "A veces" las capacitaciones sobre el manejo de Control Interno a los procedimientos de crédito y cobranza esto corresponde a 5 personas del comité de crédito y 2 personas afirman que han recibido capacitación "Siempre" que corresponde a 29%. Se concluye que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Limitada, no cuenta bien definido los procesos de crédito y cobranza se recomienda poner en práctica todos los procesos de crédito y cobranza, para que de esta manera los créditos concedidos se puedan recuperar con eficiencia, la necesidad de diseñar el sistema de control interno es primordial puesto que, esto permitirá llevar un control adecuado, así cumplir con mayor eficiencia, eficacia y transparencia las operaciones para el logro de los objetivos establecidos.

En el mismo contexto de acuerdo con el trabajo de investigación escrito por Córdova y Pérez (2022). Titulado "Control Interno y su incidencia en la toma de decisiones en el departamento de cobranzas de la empresa Eurocréditos del cantón La Maná, año 2021" el cual detalla como su principal problemática la carencia de un

adecuado control en el área de cobros. El objetivo general del estudio es realizar el control interno y su incidencia en la toma de decisiones en el departamento de cobranzas de la empresa Eurocréditos del Cantón La Maná, año 2021. La metodología que se planteó fue mixta que consiste en recopilar, analizar e integrar tanto investigación cuantitativa como cualitativa, también se utilizó el análisis FODA acompañado de una investigación de campo de tipo descriptiva con un diseño transversal, la población del estudio fueron integrantes del área de cobranzas al ser una población limitada no fue necesario calcular una muestra. Como resultados se obtuvieron que mediante la evaluación de control interno realizada a dicha organización del estudio se determinó un nivel de confianza del 77,78% y un nivel de riesgo del 22,22% global para el área de cobranzas, en cuanto a componentes supervisión obtuvo el nivel de riesgo más elevado 100% y el componente 4 sistemas de información y comunicación obtuvo el nivel de confianza más elevado 92,86%. Se concluye que el análisis situacional en base a la metodología FODA las principales debilidades recaen en la deficiencia de políticas, no se evalúa el logro de objetivos, ni se da seguimiento a los procesos de cobranza, carencia de actividades de control y de un flujograma que refleje de forma clara las actividades y procedimientos de cobranza, con ello se ve en la necesidad de contar con un manual de políticas y procesos enfocados al área de cobranzas cuyo objetivo es determinar pautas pertinentes como políticas, objetivos, actividades de control, organigramas y flujogramas que definan niveles jerárquicos, procesos, líneas de autoridad y vías de comunicación interna que permitan aumentar los niveles de eficiencia y eficacia en esta área permitiendo de esta manera garantizar el correcto desenvolvimiento de la entidad.

Desarrollo de teorías y conceptos

Control interno en el proceso de cobranzas

Desde la perspectiva de Quiroz y Barrios (2020), afirmaron que la gestión de las cuentas por cobrar son una serie de acciones destinadas a mejorar el flujo de efectivo de la empresa y al mismo tiempo, disminuir los costos administrativos ocasionados por los retrasos en los pagos de los clientes.

Como describen Rosas y Ochante (2021), una adecuada administración y control interno en el proceso de cobranzas es crucial ya que impacta significativamente en la liquidez de una organización. Si hay fallos en su gestión, como no tener la

documentación necesaria para respaldar las facturas estas se rechazan y retrasan los demás procesos, lo que prolonga el tiempo para cobrarlas, esto afecta significativamente el flujo de efectivo y la capacidad de la empresa para seguir operando.

Así mismo para Zamora (2023), colega que para que se establezca una buena gestión de cobranza se debe administrar bien la cartera de los clientes además tener clara las estrategias ante incumplimientos, considerando que deben adaptarse a la realidad del mercado, la economía y las condiciones de cada consumidor. El proceso incluye cuatro procedimientos que se detallan a continuación:

1. Prevención: acciones para evitar retrasos
2. Cobranza: gestiones desde el primer día de mora, cuidando la relación con el cliente
3. Recuperación: estrategias para gestionar el cobro de cuentas que ya han sido vencidas al finalizar la relación con el cliente
4. Depuración: registro y gestión de las cuentas cobradas.

Control interno. Según manifiesta Gómez y Lazarte (2019), difiere que el control interno es un procedimiento llevado a cabo en todos los niveles de una organización, con el fin de asegurar de manera razonable el logro de los objetivos corporativos. Este procedimiento es esencial para salvaguardar los activos, verificar la precisión y veracidad de la información administrativa y financiera, fomentar la eficiencia de los líderes, medir la eficacia de las operaciones y la economía en el uso de los recursos, para así lograr alcanzar el cumplimiento de las metas y objetivos corporativos que se proponga la empresa.

Así mismo Ramon (2022), menciona que la ausencia de un fortalecimiento del control interno en el sector público está sumida en una crisis debido a la incapacidad de supervisar y prevenir el uso adecuado de los recursos económicos y materiales de las entidades gubernamentales. La corrupción es un fenómeno relacionado con la deficiente gestión pública en las entidades estatales, lo cual limita la competitividad y el crecimiento económico.

Tal como indica Perreira (2019), en el mercado empresarial existe gran variedad de sistemas operativos administrativos ya sean de forma parciales o limitadas o sea de qué manera separada controla los inventarios como también su contabilidad así mismo de las cuentas por cobrar y entre otras cuestiones referente a la gestión de la empresa, este lleva consigo una base de datos que se utiliza para el registro de todas las operaciones realizadas lo cual proporciona más facilidad en el trabajo y unos resultados

Definición. De acuerdo con Guzmán y Palmiro (2019), afirma que el control interno es un proceso completo realizado por una organización con el fin de asegurar el cumplimiento de sus metas en diversas áreas, tales como la eficiencia en las operaciones, la veracidad de la información financiera, el acatamiento de leyes y regulaciones, y la protección de los activos.

Objetivo. Para Flor et al (2023), plantean que el objetivo del control interno es garantizar cumplir la consecución eficaz y eficiente de las metas específicas de una entidad o empresa optimizando la integridad operacional, el cumplimiento de las leyes y la confiabilidad de la información financiera.

Importancia. Según afirma Porter (2021), La importancia se refiere a la relevancia o valor que se le otorga a algo o alguien, la importancia del control interno desempeña un papel fundamental en el éxito de cualquier organización puesto que permite lograr sus objetivos de manera eficiente, salvaguardar sus activos, cumplir con las leyes y regulaciones, y generar confianza entre sus partes interesadas.

- Mejora la toma de decisiones
- Minimiza riesgos como fraudes, errores financieros, pérdida de activos y eventos adversos.
- Optimiza el uso de recursos y aumenta la productividad.
- Mejora la transparencia y la rendición de cuentas ante las partes interesadas.
- Inspira confianza en los inversores y los acreedores, facilitando el acceso a financiamiento.

Clasificación. Con base a lo señalado por Salas (2011), difiere que el control interno se organiza en varias categorías en donde intervienen controles financieros,

contables y operativos cada uno con funciones específicas para proteger sus recursos, garantizar y asegurar la efectividad de los procesos administrativos, pueden dividirse tradicionalmente mediante las siguientes funciones:

- Control interno que se realiza mediante las funciones y políticas de la entidad mientras que el control externo es ejercido por organismos ajenos un ejemplo sería la vigilancia municipal en normas ambientales
- Control Directo la cual son aplicados específicamente a procesos, productos o personas y control indirecto en la que impacta de manera indirectas otros elementos relacionados bajo control.

Herramientas para evaluar el Control Interno. Desde la perspectiva de Ramon (2021), define que el control interno abarca no solo aspectos financieros sino también la eficiencia administrativa y operativa, se clasifican en control previo, herramientas que se debe realizar antes de autorizar alguna aprobación; concurrente, en la que se basa en supervisar las operaciones en curso; posterior que realiza auditorias para identificar errores; defectivo, que previene fraudes y fallos durante las transacciones; y correctivo, que toma medidas para corregir fallas o irregularidades halladas.

Gestión del proceso de cobranzas. De acuerdo con lo que informa Latorre et al (2021), la gestión del proceso de cobranza es clave para la liquidez de una empresa, ya que representa el crédito que se brinda a los clientes con el objetivo de fidelizarlos y fortalecer la presencia en el mercado. Una administración eficiente de estas cuentas permite optimizar los recursos financieros y asegurar la estabilidad económica de la organización, generando un impacto positivo en su crecimiento y sostenibilidad de largo plazo.

Conforme a lo planteado por Barrios y Quiroz (2020), indican que para desarrollar acciones consistentes y adecuadas en los procedimientos de cobros se debe definir las estrategias de acuerdo a las etapas del sistema de cobranzas, de acuerdo con el modelo teórico su gestión está compuesta por cuatro dimensiones:

- Prevención
- Cobranza
- Recuperación
- Extinción.

En el mismo contexto Castro y Loja (2023), afirmaron que el desarrollo de una adecuada gestión financiera amplia las posibilidades de llevar a cabo un adecuado modelo específico para el proceso de ventas y cobranzas de la empresa. Este modelo incluyó estrategias claras de otorgamiento de crédito, plazos y condiciones de pago adecuadas, así como un seguimiento riguroso de los pagos de los clientes. Entre algunas de las funciones que debe asumir la administración financiera se puede señalar:

- La organización y dirección de tareas de tipo administrativo, contable o financiero.
- La gestión eficaz de la empresa para que esta cuente con la liquidez necesaria para cubrir los pagos en los momentos que se requiera.
- La administración de la cartera de inversión en conjunto con el análisis de los informes financieros.
- La proyección y los presupuestos de las áreas que conforman la empresa.
- Control del posible desvío de fondos dentro de los presupuestos de la empresa.
- Evaluación del financiamiento.
- Toma de decisiones relevantes en el área de las inversiones
- Optimización de las utilidades mediante estudios de los estados financieros de la empresa.

Modelo del proceso de cobranzas. Así mismo Pariasca (2024) señala que los modelos o procesos de cobranza comprenden diversas acciones con la finalidad de recuperar las deudas de cada uno de los clientes, la complejidad de estas acciones puede variarse según la naturaleza de la deuda y del cliente que esté involucrado, es necesario seguir una estrategia bien planificada respaldada por una serie de etapas que se realicen de manera secuencial. el propósito principal de esta función es incrementar los pagos recibidos y reducir las cuentas pendientes, de la cual incluye cuatro fases claves que se detallan a continuación:

- Gestión preventiva, busca minimizar riesgos ayudando a los clientes con dificultad de pago
- Gestión administrativa, la cual se encarga del control y seguimiento continuo de las cobranzas
- Gestión extrajudicial, donde se supervisan pagos antes de que venzan
- Gestión judicial, como último recurso para recuperar deudas a través de procesos legales. Esta última etapa se recomienda evitar debido al tiempo, costo y esfuerzo que implica para ambas partes.

Cartera Comercial. Considerando lo expuesto por Raza et.al (2022), consideran que la elaboración de la matriz de edad de la cartera vencida busca generar beneficios futuros a partir de la gestión efectiva de las cuentas por cobrar comerciales, este proceso comienza con la identificación detallada de la cartera comercial pendiente en la cual se detalla la clasificación proporcional de los días vencidos para validar el total de la cartera , esta herramienta es fundamental para entender y gestionar el riesgo crediticio, facilitando la toma de decisiones financieras basadas en información clara y precisa.

Técnicas de recolección de datos. De acuerdo con Carabajo (2024), menciona que para obtener información relevante sobre el proceso de cobranza se emplean principalmente técnicas como entrevistas y encuestas dirigidas al personal o jefe encargado del área seguido de una revisión documental de registros internos para complementar el análisis y orientar la toma de decisiones que optimicen la gestión de cobranzas.

La información tanto cualitativa como cuantitativa relacionada con la operatividad y efectividad del proceso se sitúa en dar un adecuado seguimiento de cobros en cada una de las organizaciones, de la cual la mayoría emplea las siguientes técnicas para el debido proceso:

- Análisis de datos histórico y del comportamiento del cliente.
- Sistemas que agilicen el proceso de pagos, mientras que el software de cobranza optimiza tareas que se repiten de manera automática

- Medios de comunicación como correos electrónicos, mensajes cortos y sistemas de atención virtual.
- Técnica de las 3C de cobranza que se orienta sobre cuándo y cómo comunicarse con el cliente la forma de hacerlo y los plazos de pago.

Morosidad. Por otra parte, Jaramillo (2023), menciona que la morosidad se refiere al incumplimiento en el pago de obligaciones financieras, lo cual tiene un impacto negativo en la continuidad de las operaciones de la entidad, la morosidad es un indicador crucial para evaluar riesgos ya que afecta la rentabilidad y la liquidez y se ve afectada tanto por factores macro y microeconómicos.

Cuentas por cobrar. Según lo expuesto por Martínez (2005), las cuentas por cobrar es un activo circulante muy importante para una empresa que en un plazo corto se desarrollará en efectivo o inversión, estas se aplican aplicar una gestión adecuada de estos permite administrar la toma de decisiones acertadas, esto contribuye por una parte al incremento de las ventas y a la producción de fondos que permitan financiar las operaciones diarias.

Para Izar y Ynzunza (2017), las cuentas por cobrar siendo un crédito originado por venta de bienes y servicios, donde queda evidenciado el pedido de la compra entregada al cliente. Su importancia debe administrarse apropiadamente para que cumplan su función de incrementar las ventas sin que su costo financiero se eleve.

De la misma forma Sánchez Zapata (2017), las cuentas por cobrar constituyen representan uno de los activos más significativos dentro de una empresa, estas representan un derecho de cobro enlazados a las ventas a crédito. Por lo cual la administración debe ser fundamental para asegurar la liquidez, favoreciendo la toma de decisiones financieras evitando pérdidas por cuentas incobrables.

Cuentas Incobrables. Así mismo Arroba (2017), difiere que “Las cuentas incobrables son aquellos valores que se pierden con el tiempo y la empresa empieza a prever fondos hasta recuperar el valor incobrable” (párr.4). Teniendo en cuenta aquello y la pérdida que representa es necesario realizar provisiones para salvaguardar aquellas cuentas que aún no ha sido canceladas.

Tipos de cuentas por cobrar. Para Czerny (2021), varios métodos que se pueden usar para clasificar y ejecutar una administración útil. Esto siendo fundamental para monitorizar los pagos de facturas emitidas en función de su origen, el tiempo estimado para la liquidación y su importancia. De acuerdo a estos factores las cuentas por cobrar se pueden clasificar de la siguiente manera:

Cuentas Comerciales: Son los compromisos financieros relacionados con clientes, proveedores y operaciones de compraventa de bienes y servicios,

Cuentas Internas: son las cuentas que se utilizan para controlar operaciones realizadas dentro de la misma empresa. Un ejemplo serían los créditos o diferentes operaciones realizadas con los colaboradores, que luego reembolsan aquellas sumas en un periodo determinado.

Otras Cuentas: Son las obligaciones pendientes con diferentes empresas vinculadas y los gastos realizados por servicios ocasionales, que no forman parte total de la actividad económica principal por lo cual, constituyen otros posibles recursos de las cuentas por cobrar.

Métodos para la provisión de cuentas por cobrar. De la misma forma Buffett (2009), menciona que son estrategias y procedimientos que una entidad implementa para reducir el riesgo. Todo esto se refiere a la estimación de las cuentas por cobrar que probablemente no se recuperen debido a la ausencia de la cancelación inmediata de los deudores. Su propósito es principalmente es reconocer las posibles pérdidas crediticias.

Marco integrado Coso II. Como sostiene Jara (2019), En los últimos años, se ha observado un aumento significativo en el interés por el control interno, especialmente en el sector público. Los problemas fundamentales del control interno en las administraciones públicas se dividen en dos aspectos: uno está relacionado con la conceptualización del control interno y el otro con la comprensión y aplicación de las normas de control interno en las administraciones públicas. Debido a esta situación, la mayoría de las empresas se ha basado en diversas normas y guías sobre el control interno, basándose en el informe COSO II.

Según Argumenta Sánchez (2021), el Marco integrado COSO II es un marco conceptual que define el control interno y sus componentes, el objetivo principal es

gestionar riesgos, medir y detectar amenazas a fin de proveer las bases y guía necesarias que permitan la reducción de pérdida operativas por incidentes de fraude internos y externos, se estructura de 8 componentes denominados; Ambiente interno de control; Establecimiento de objetivos; Identificación de eventos; Evaluación de riesgos; respuesta al riesgo; Actividades de control; Información y comunicación; Supervisión y Monitoreo.

De acuerdo con Lindao (2021), el marco integrado de COSO II, incluso la metodología utilizada en la investigación realizada se desarrolla conjuntamente con ambas teorías para identificar las posibles vulnerabilidades del negocio dentro del marco de control. La implementación de un sistema de gestión de riesgos proporciona un punto de referencia para este tipo de negocios de gran importancia comercial.

Ambiente de Control. Para Anchundia y Cervantes (2022), el ambiente de control es la base de la administración ya que su desarrollo implica la colaboración de cada uno de los miembros de la empresa resaltando los valores éticos e integridad la cual se refleja en el desempeño de sus operaciones, con ello se busca que un ambiente de control establezca prácticas oportunas dentro del entorno organizacional con la finalidad de generar un crecimiento favorable dentro del control interno, se constituye por siete factores claves:

1. Filosofía de dirección
2. Integridad y valores éticos
3. Estructura organizacional
4. Administración de recursos humanos
5. Competencia profesional
6. Asignación de autoridad y responsabilidades
7. Consejo de administración o comité

Establecimientos de objetivos. Es el contexto de la misión y visión de la empresa se establecen objetivos estratégicos, vinculados con la estrategia, así como con las operaciones que aportan efectividad y eficiencia a las actividades operativas,

de esta forma se hace más efectiva la presentación de reportes o informes internos y externos alineados con la visión y misión de la empresa.

Identificación de eventos. Según Rodrigo (2021), señala que la metodología de identificación de eventos comprende una combinación de técnicas vinculadas con herramientas de apoyo, como la identificación de eventos pasados, interrupciones en pagos o pérdidas, también eventos futuros como cambios en el mercado o la competencia, estos eventos pueden tener varios impactos variados, ya sean negativos, positivos o mixtos y representan riesgos que se deben evaluar cuidadosamente dentro del marco de la gestión integral de riesgos (ERM). Entre las metodologías más usadas por firmas auditoras para identificar estos eventos están el análisis PETS O GESI, el análisis FODA, el modelo de las cinco fuerzas de Porter y la matriz de conocimiento de negocio combinada con la identificación de riesgos.

Evaluación de riesgos. Según lo expresado por Zuñiga (2018), la evaluación de riesgos se centra en la identificación y análisis de riesgos que afectan los objetivos de una entidad. Este proceso no solo permite reconocer los riesgos, sino también establecer un mecanismo eficiente para obtener una respuesta adecuada ante situaciones que puedan tener un impacto negativo en la entidad.

Respuesta al riesgo. Una vez que los riesgos han sido evaluados en el contexto del control interno, la gerencia debe identificar y seleccionar respuestas que se ajusten a las necesidades operativas y estratégicas de la organización.

Actividades de control. Según manifiesta Guevara et al (2022), se centra en las políticas, procedimientos y acciones para hacer un seguimiento continuo del progreso, este busca responder preguntas como qué se ha hecho, cómo se ha hecho y cuándo se ha hecho junto con la información oportuna sobre el desempeño y permite identificar desviaciones o áreas de mejora.

Información y comunicación. Según afirma Heredero et al (2019), El sistema de información se encarga de recopilar y procesar los datos necesarios para la toma de decisiones y el funcionamiento de la empresa. Esto incluye la gestión de bases de datos, la generación de informes y la automatización de procesos.

Supervisión y Monitoreo. Según lo expuesto por Rodrigo (2021), la supervisión y monitoreo es un proceso en el que se interviene el funcionamiento de sus componentes y la calidad de su desempeño en el tiempo en donde se realizan de manera continua y periódica por medio de evaluaciones separadas realizadas por la gerencia de la eficacia del diseño junto con la operación de la estructura del control interno con la finalidad de modificarlos si el caso lo amerite. El COSO II estableció las siguientes reglas de monitoreo:

1. Obtiene evidencia de que existe el riesgo
2. Evalúa si las comunicaciones externas corroboran las internas
3. Evalúa si se hacen comparaciones periódicas
4. Evalúa si revisan y se cumplen las recomendaciones
5. Evalúa si las capacitaciones promueven la creación de una cultura del riesgo
6. Evalúa si el personal cumple las normas y procedimientos
7. Evalúa si son confiables y efectivas de las actividades de auditoría

Marco normativo legal. Como señala Auditool (2023), las normas Internacionales de la auditoría (NIA) son estándares profesionales emitidos para asegurar que las auditorías financieras se realicen siguiendo criterios uniformes de calidad y eficacia a nivel global, estas normas establecen los principios, procedimientos y responsabilidades que debe seguir un auditor para emitir un resultado confiable. Su implementación mejora la transparencia y confianza en la información financiera, garantizando que dichos informes cumplan con altos estándares internacionales.

De la misma forma Reyes y Vallejo (2014), difieren que la aplicación de la norma internacional de auditoría NIA 220 en las empresas industriales del área de la construcción obligadas a auditoría externa, establece los principios y procedimientos financieros, asegurando que el trabajo del auditor se lleve a cabo bajo altos estándares técnicos y seguros.

También Yanza (2012) explica que las normas internacionales son un marco regulatorio universal que garantiza la uniformidad y calidad en la ejecución de auditorías a nivel global, haciendo énfasis en la importancia de su aplicación para generar confianza en la información financiera.

NIA 400 Evaluación de Riesgos y Control Interno. En síntesis, la NIA 400 (2014), establece lo siguiente:

El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad y comprende:

A. “El ambiente de control” que significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Un ambiente de control fuerte, por ejemplo, uno con controles presupuestales estrictos y una función de auditoría interna efectiva, pueden complementar en forma muy importante los procedimientos específicos de control. Sin embargo, un ambiente fuerte no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de control interno. Los factores reflejados en el ambiente de control incluyen:

- La función del consejo de directores y sus comités
- Filosofía y estilo operativo de la administración.

- Estructura organizacional de la entidad y métodos de asignación de autoridad y responsabilidad.
- Sistema de control de la administración incluyendo la función de auditoría interna, políticas de personal, y procedimientos y segregación de deberes.

B. “Procedimientos de control” que significa aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad. Los procedimientos específicos de control incluyen:

- Reportar, revisar y aprobar conciliaciones.
- Verificar la exactitud aritmética de los registros.
- Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora, por ejemplo, estableciendo controles sobre cambios a programas de computadora acceso a archivos de datos.
- Mantener y revisar las cuentas de control y las balanzas de comprobación.
- Aprobar y controlar documentos
- Comparar datos internos con fuentes externas de información.
- Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables.
- Limitar el acceso físico directo a los activos y registros.
- Comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas. (pp. 1, 2, 3)

Fundamentos Legales

Constitución de la República del Ecuador

Como lo establece la Asamblea Nacional de la República del Ecuador (2008), en el capítulo VI, primera sección considera el siguiente artículo:

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional. (p. 100)

Reglamento para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno

En el Reglamento para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno, LRTI (2021), indica lo siguiente;

Art. 28 Gastos generales deducibles. - Bajo las condiciones descritas en el artículo precedente y siempre que no hubieren sido aplicados al costo de producción, son deducibles los gastos previstos por la Ley de Régimen Tributario Interno, en los términos señalados en ella y en este reglamento, tales como:

Créditos incobrables.

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

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

e) Si el deudor es una sociedad que haya sido cancelada. (pp. 30, 33)

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

La Ley Organiza de Régimen Tributario Interno (2018), capítulo IV, artículo 10, numeral 11, indica lo siguiente:

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.

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)

NIA – 400 – Evaluación de Riesgos y Control Interno

En síntesis, la NIA 400 (2014), establece lo siguiente:

El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad y comprende:

C. “El ambiente de control” que significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control

interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Un ambiente de control fuerte, por ejemplo, uno con controles presupuestales estrictos y una función de auditoría interna efectiva, pueden complementar en forma muy importante los procedimientos específicos de control. Sin embargo, un ambiente fuerte no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de control interno. Los factores reflejados en el ambiente de control incluyen:

- La función del consejo de directores y sus comités
- Filosofía y estilo operativo de la administración.
- Estructura organizacional de la entidad y métodos de asignación de autoridad y responsabilidad.
- Sistema de control de la administración incluyendo la función de auditoría interna, políticas de personal, y procedimientos y segregación de deberes.

D. “Procedimientos de control” que significa aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad. Los procedimientos específicos de control incluyen:

- Reportar, revisar y aprobar conciliaciones.
- Verificar la exactitud aritmética de los registros.
- Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora, por ejemplo, estableciendo controles sobre cambios a programas de computadora acceso a archivos de datos.
- Mantener y revisar las cuentas de control y las balanzas de comprobación.
- Aprobar y controlar documentos

- Comparar datos internos con fuentes externas de información.
- Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables.
- Limitar el acceso físico directo a los activos y registros.
- Comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas. (pp. 1, 2, 3)

NIIF 9 Instrumentos Financieros

Cuentas por cobrar

Una cuenta por cobrar representa el derecho que tiene la entidad de exigir a terceros, el pago de un importe en efectivo en una fecha específica. Así entonces, las entidades agrupan en rubros de activo estos derechos, usualmente en función del tercero deudor, como, por ejemplo: los clientes, los empleados, las partes relacionadas y otros deudores identificados como particulares. Sin embargo, no todas tienen las 41 características para ser consideradas como “Cuentas por cobrar comerciales”, de conformidad con la NIIF 9, es decir como instrumento financiero.

NIIF para PYMES

De acuerdo de las Normas Internacionales de Información Financiera para Pymes (2010), establece las siguientes secciones:

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

Esta pérdida por deterioro, se realiza cuando se detectan:

- Morosidad: la partida por cobrar está vencida en el pago del principal e intereses.
- Dificultades financieras del deudor.

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

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

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

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

Capítulo II Metodología

Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación se orientó hacia un enfoque mixto. Es decir, cuenta con un componente cualitativo en donde se utilizó una entrevista dirigida al gerente general de la empresa, con el fin de profundizar las circunstancias, procedimientos y estrategias relacionadas con el proceso de cobranzas. También se utilizó un alcance cuantitativo el cual permitió la recolección de datos numéricos aplicados en el cuestionario de evaluación de control interno.

Además, se utilizó un alcance exploratorio, pues permitió obtener una visión preliminar del problema del estudio. También se implementó el descriptivo debido a que se pretende evidenciar el registro, análisis e interpretación de manera precisa y objetiva partiendo de los componentes del marco integrado COSO II, de este modo se buscó una visión estructurada para el cumplimiento del propósito de la investigación.

Por otro lado, se determinó un diseño no experimental dado que permite analizar y observar la realidad tal como ocurre en su contexto natural, sin intervenir ni manipular el fenómeno del estudio en ningún aspecto, en este sentido solo se pudo observar y analizar, mientras que el carácter del estudio fue de manera transversal ya que la información fue obtenida en un periodo determinado de un año.

Métodos de la investigación

En el mismo contexto para el desarrollo del trabajo de investigación se empleó el método bibliográfico, la cual se fundamenta en la recopilación, revisión y análisis de información proveniente de libros, artículos científicos, revistas, tesis, normas contables y otras fuentes digitales todo esto tanto a nivel nacional como internacional, a partir de esta revisión se estableció una base sólida que sirvió para comprender mejor el tema de estudio aportando así al desarrollo y validación de las teorías y conceptos respecto al control interno del proceso de cobranzas.

Por otra parte, se aplicó el método deductivo debido a que se partió de aportes y conocimientos generales de diferentes autores. Estas ideas obtenidas a partir de estudios anteriores permitieron organizar el razonamiento y detectar las causas que generan las deficiencias en la situación actual de la empresa, puesto que permitió

comprobar que lo que se plantea en la teoría coincida con lo realmente sucede en la práctica construyendo un conocimiento sólido que respalde el trabajo de investigación.

Finalmente, el método analítico fue clave para el estudio debido a que se descompusieron los componentes del modelo integrado COSO II, este método permite profundizar en los detalles y descubrir aspectos que a simple vista podrían pasar desapercibidos, de esta manera se logró tener una visión más clara y ordenada del funcionamiento del control interno lo cual servirá como base para proponer estrategias que fortalezcan el proceso de cobranzas.

Población y muestra.

Caso Primario

En el presente trabajo de investigación se utilizó un caso primario ya que la información y datos se obtuvo directamente de la empresa Las Águilas Lasan S.A ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, esta elección facilitó el acceso a datos a través de la revisión de documentos internos, la cartera comercial de los clientes, registros contables, procedimientos administrativos y entrevistas directamente con el personal clave relacionados con el área de cobranzas, lo cual ayudó el análisis de la situación actual de la entidad respecto a los procedimientos y la gestión que se están empleando. La información primaria ayudó a detallar las problemáticas y debilidades que enfrenta el área de cobranzas, este acercamiento permitió acceder a datos de primera mano reflejando con precisión la realidad de los procedimientos que está empleando, gracias al uso de información primaria se logró identificar con claridad las problemáticas existentes, comprendiendo como se gestionan y a su vez describir propuestas que ayuden en la mejora de la situación actual del proceso de cobranzas contribuyendo a diseñar propuestas de mejora adecuadas a las necesidades de la empresa de manera que se pongan en práctica mitigando los problemas detectados dentro de la investigación.

Población

La población del presente estudio de investigación está integrada por las autoridades denominadas de la empresa "Las Águilas Lasan S.A.", provincia de Santa Elena cantón la libertad, de la cual se determinó la totalidad de empleados quienes aportan desde sus diferentes funciones un rol importante en la gestión dentro de la empresa. A continuación, se detalla la conformación de la población.

Tabla 1.

La población de la empresa Las Águilas Lasan S.A

Cargo	Área	Cantidad	Total	Porcentaje %
Gerente General		1		
Jefe Técnico	Administración	1	4	36%
Asistente Técnico		2		
Jefe de Cobranzas	Cobranzas	1	1	9%
Contador		1	3	27%
Asistente contable	Contable	2		
Asesor comercial	Ventas	2	2	18%
Cajero		1	1	9%
Total			11	100%

Nota: Población de la empresa Las anguilas Lasan

Muestra

De acuerdo con el propósito de la investigación se procedió a la aplicación del marco integrado COSO II, el cual permitió observar de una forma más detallada los procesos y controles que se desarrollan. Esta elección responde a la necesidad de obtener datos claves para entender con una mayor profundidad la variable del trabajo de estudio, es importante mencionar que cada miembro del grupo cumple un rol fundamental en las operaciones financieras y administrativas en la empresa por esta razón se presenta la población considerada:

Tabla 2*La muestra de la empresa Las Anguilas Lasan S.A*

Cargo	Área	Cantidad	Total	Porcentaje %
Gerente general	Administración	1	1	50%
Jefe de Cobranzas	Cobranzas	1	1	50%
Total			2	100%

*Nota: Muestra de la empresa Las Anguilas Lasan***Recolección y Procesamiento de los datos.****Recolección de datos**

Para el desarrollo de la presente investigación se empleó como instrumento para la recolección y procesamiento de datos la entrevista, también de manera complementaria se aplicó el modelo COSO II con la finalidad de contar con una base sólida que permita analizar y plantear las estrategias acordes a los objetivos del estudio.

La entrevista estuvo dirigida al Gerente general y al jefe de cobranzas la cual se estructuró con el contenido de 8 preguntas orientadas a conocer cómo se llevan a cabo las actividades de control interno, su gestión y como estas se relacionan dentro del proceso de cobranzas.

Así mismo el modelo integrado COSO II se utilizó como herramienta de análisis puesto que se conforma de ocho componentes importantes que incluyen desde el ambiente de control en donde hace énfasis a los valores, la ética y la estructura en que se transmite la importancia del control. Establecimiento de objetivos, la cual define lo que se quiere lograr para alcanzar los resultados esperados. Identificación de eventos, en donde se busca reconocer los hechos que podrían afectar el logro de los objetivos. Evaluación de riesgos, comprende los riesgos asociados con los eventos. Respuesta a los riesgos, se define las acciones que se tomará para enfrentar los riesgos. Actividades de control, en donde se ponen en práctica las acciones o procedimientos como se planificó. Información y comunicación, consiste en la recepción de información para fluya de manera oportuna y por último la supervisión/monitoreo, en

donde se revisa continuamente las funciones a lo largo del tiempo. Cada componente se desglosa en cinco preguntas dando un total de cuarenta, cada interrogante consta de opciones de respuestas de sí, no y no aplica, la ponderación estimada es con 1 y 0, cada pregunta del cuestionario se desglosa con su respectiva observación las cuales se han ido identificando a través del desarrollo de la investigación.

Procesamiento

Una vez obtenida la información relacionada al tema de estudio, se centró en organizar, estructurar la información recopilada mediante los instrumentos diseñados, dichos datos se cargaron a través de la herramienta Microsoft Excel, programa de hoja de cálculo que sirve para organizar, calcular, analizar y presentar datos de forma ordenada, rápida y precisa en donde se depuro cada una de la información en una hoja de cálculo, corrigiendo de esta manera los errores asegurando que todo se constante claro y preciso, Posteriormente se procedió a la tabulación del cuestionario COSO II lo que dio la asignación de valores numéricos a dichas variables cuantitativas del objeto de estudio.

También mediante la herramienta Microsoft Word, procesador de texto, este programa está diseñado para crear, editar y dar formato para la presentación de documentos escritos de manera profesional, con esto la utilización fue fundamental ya que por medio de la misma se realizó la descripción y desarrollo del trabajo de investigación, así mismo se pudo constatar los datos cualitativos de las entrevistas realizadas al personal involucrado. Gracias a las herramientas empleadas se pudo desarrollar el estudio de una manera eficiente haciendo de la misma completo claro y organizado.

Capítulo III Resultados y Discusión

Análisis de datos

Lista de verificación

LISTA DE VERIFICACIÓN LAS ANGUILAS LASAN S. A				
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACION
1	¿El área de cobranzas utiliza un manual documento de políticas para el debido proceso de cobranzas?		X	Actualmente la entidad no dispone de políticas de cobranzas formalizadas, solo se gestionan los reclamos de pago de forma reactiva tomando en cuenta los casos de morosidad que se presenten
2	¿Se realiza un análisis previo de los clientes para ser evaluados antes de autorizar o permitir la venta?		X	No existe un procedimiento de evaluación previa, normalmente se otorga los servicios de manera directa sin un análisis de cómo se encuentra la situación actual, su historial o capacidad de pago que disponga cada cliente
3	¿Se realiza un seguimiento adecuado para confirmar la vigencia de la deuda y el vencimiento de las cuentas vencidas en el sistema o registro anual?	X		El seguimiento de cuentas se realiza de manera sistemática a través del programa Telma empresarial sin embargo no está de más actualizarlo con otro para poder tener una mejor constancia del procedimiento de cobranzas
4	¿Se notifica al cliente sobre saldo pendiente antes de la fecha de vencimiento?		X	No se envían notificaciones previas a cada uno de los clientes, de manera que solo se pone en contacto cuando el pago ya esta vencido lo cual reduce la efectividad en la recuperación de valores
5	Se registra toda la gestión realizada con el cliente como llamadas, correos, mensajes, entre otros		X	No existe un registro formal del procedimiento de cobranzas, la comunicación no se documenta solo se queda en espera de una respuesta oportuna luego de la gestión de llamadas
6	¿Se proponen acuerdos de pago cuando el cliente lo solicita o en tal caso de mostrar intención?	X		El área de cobranzas realiza la negociación midiendo la situación de cada cliente, pero este proceso necesita ser ejecutado bajo un protocolo, así como también la constancia documentada del proceso
7	¿Le revisan los ingresos por cobranzas y actualizan las cuentas por cobrar en el sistema?	X		Las actualizaciones de cuentas se realizan de forma sistemática y se revisan cada cierre de mes a través del sistema de la empresa
8	¿Se suspende la venta de servicios automáticamente a los clientes que exceden el plazo de vencimiento establecido?		X	La empresa sigue acumulando riesgos de los clientes con registro de morosidad debido a que no existe un protocolo formal para cada uno de ellos en vista de su falta de pago, las acciones q toman son simplemente no otorgarle el servicio para una próxima ocasión

Análisis de Entrevista

Entrevista 1. dirigida al Gerente general

1. ¿Qué mecanismos de supervisión utiliza la gerencia para monitorear el eficacia y eficiencia del proceso de cobranzas?

Se monitorea mensualmente el promedio de los días de cobro y el porcentaje de la cartera vencida, este análisis nos permite evaluar las estrategias y si estamos alineados con los objetivos establecidos.

2. ¿Qué políticas y procedimientos ha implementado para garantizar el cumplimiento y seguimiento del proceso de cobranzas?

Actualmente no se han establecido políticas formales y documentadas en el área de cobranzas, nuestro sistema no exige que el cliente firme un pagare o una letra de cambio para el proceso de cobranzas. Sin embargo, el personal sigue los lineamientos que se plantean bajo mi dirección, tales como mantener un registro de los pagos recibidos y realizar recordatorios como llamadas a los clientes cuando existen saldos pendientes.

3. ¿De qué manera la gerencia recibe informes periódicos sobre el desempeño del área de cobranzas para la toma de decisiones?

El personal de cobranzas me envía reportes por correo electrónico generalmente de manera mensual, sin embargo, la información a veces no llega con la puntualidad esperada lo que dificulta tomar a veces la toma de decisiones rápidas.

4. ¿Se considera que el área de cobranzas cumple con la planificación de recuperación de valores establecida al inicio del periodo?

Honestamente, el cumplimiento de la planificación no es constante, observo que el enfoque se limita a controlar las deudas grandes, como también la falta de comunicación abierta junto con la ausencia de políticas de incentivos no fomentan un ambiente proactivo que mejore consistentemente el proceso de cobranzas

5. ¿Se establecen acciones correctivas de manera documentada cuando se detectan fallas en el control del proceso de cobranzas?

Asigno responsabilidades al personal para implementar acciones correctivas pero el problema es que su cumplimiento es irregular aun así el seguimiento nos es útil para identificar los problemas que afectan el rendimiento del área.

6. ¿Cómo realiza la revisión periódica de los informes de cobranzas para identificar posibles errores o inconsistencias en los registros contables?

Establecemos un cronograma para la revisión mensual de los informes, esta revisión es fundamental para identificar posibles duplicaciones de registros o inconsistencias en los abonos que podrían afectar el registro contable

7. ¿Qué mejoras considera necesarias en el sistema actual de control interno para optimizar la gestión de cobranzas?

Bueno nuestro programa si cumple con su función establecida sin embargo es importante destacar que nos serviría de gran ayuda contratar el servicio de Equifax el cual este programa nos ayudará saber el historial del cliente como si su buro de crédito lo tiene de manera positivo o negativa y a su vez si tiene de alguna deuda pendiente en otras casas comerciales, sería bueno el prevenirnos antes de ofrecer nuestros servicios.

8. ¿Se realizan auditorías internas o revisiones periódicas sobre este proceso?

Actualmente no se realizan auditorías internas formales. Sin embargo, de manera mensual se revisan los registros contables y los saldos pendientes con el objetivo de verificar su exactitud.

Análisis de la entrevista al gerente general: La entrevista revela que, a nivel directivo existe una idea clara sobre la importancia del control del proceso de cobranzas, monitoreando indicadores clave como los días de cobro, sin embargo, en la práctica se admite una falta de formalidad en los procedimientos, ya que las políticas de cobro aún no están documentadas ni establecidas de manera formal, el gerente menciona la necesidad de tener una mejor comunicación y un ambiente más proactivo en el equipo. Aunque revisan los presupuestos y analizan las fallas en los informes, se

evidencia que acciones correctivas asignadas no se cumplen lo que debilita el control y hace que los problemas de morosidad sigan afectando los objetivos de la empresa.

Entrevista 2. dirigida al jefe de cobranzas

1. ¿Cómo describe su rol dentro del área de cobranzas y cuáles son sus principales responsabilidades?

Como jefe de Cobranzas, mi rol principal es supervisar la recuperación de las cuentas por cobrar, asegurando que se realicen los seguimientos adecuados a los clientes. Además, coordino al personal del área, asigno tareas de seguimiento, verifico la exactitud de los registros y reporto a la gerencia los resultados de la gestión de cobranzas.

2. ¿Qué procedimientos sigue el área de cobranzas para registrar y dar seguimiento a cada uno de los clientes?

Actualmente, registramos los pagos y damos seguimiento a través de nuestro programa contable “Telma empresarial.”, donde se lleva el control de los clientes en morosidad en donde la gestión hacia ellos se realiza por mensajes vía WhatsApp o llamadas

3. ¿Qué mecanismos utiliza para identificar errores o inconsistencias en las gestiones de cobranza?

En la gestión de cobranzas los mecanismos para identificar estas anomalías existen, pero no siempre son completamente efectivos, se revisan los reportes de cartera y sus registros de pago, pero muchas veces los procesos dependen demasiado de controles mensuales y seguimiento individual de cada colaborador lo cual por gestión tiempo a veces no es posible realizarlo provocando q algunos errores no podamos verlos hasta más después.

4. ¿Cómo elabora y presenta usted los informes de gestión de cobranzas a la gerencia general y con qué frecuencia?

Los informes se realizan revisando los registros de pagos y la cartera pendiente, sin embargo, el proceso no siempre es ágil ya que depende de la disponibilidad de la información actualizada por parte del personal encargado,

generalmente se entregan de manera mensual, pero en ocasiones la falta de datos completos afecta hacerlos de manera puntual.

¿De qué manera proporciona usted información al personal sobre sus responsabilidades y los cambios en las políticas?

No disponemos de un manual de políticas actualizado, más bien la comunicación de gestionar casos complejos o alguna anomalía que se presente dentro del proceso de cobranzas se realiza de forma verbal la manera hacia el personal

5. ¿En el proceso de cobranzas, usted ha identificado cambios en el presupuesto de flujo que afecten significativamente las metas de la empresa?

Si se ha identificado cambios en el presupuesto del flujo especialmente cuando hay retrasos en los pagos de los clientes, esto provoca retrasos en los pagos impuntuales del sueldo del personal ocasionando presión en la gestión de cobranzas

¿El área de cobranzas realiza alguna entrevista de satisfacción o retroalimentación con el cliente al finalizar el proceso de pago de una deuda?

No realizamos entrevistas de satisfacción como tal, pero si mantenemos un registro aquellos clientes con mora más frecuentes, esto lo hacemos solamente vía llamada telefónica al momento del pago para entender la causa de la demora en la cual si el cliente de nuevo es frecuente simplemente tomamos como decisión no brindarles nuestros servicios para una próxima ocasión

6. ¿Se realizan revisiones del cumplimiento de las metas individuales de recuperación de valores en cada empleador del área?

Revisamos el cumplimiento de las metas individuales de cada uno de los empleados, pero no siempre son constantes lo que hace que algunas anomalías del desempeño sean percibidas cuando se reflejan en los resultados de la cartera.

Análisis de la entrevista al jefe de cobranzas: La visión del jefe de cobranzas es clara, confirma que el área opera de manera organizada, sin embargo su testimonio expone las debilidades operativas causadas por la falta de un control interno formal, los informes y revisiones no siempre son constantes, también la comunicación no se procesa del todo bien ya que solo lo realizan a través de charlas lo que genera

problemas de capacitación y bajo rendimiento en el personal, aunque se esfuerzan en la revisión mensual de los registros para detectar errores todo aquello recae en el control posterior, esto significa tratan de calmar las consecuencias sin contar con manuales o procedimientos escritos q les permitan prevenir o formalizar como gestionarlo desde el inicio, afectando los objetivos financieros como el pago de sueldos.


Resumen de la entrevista

La síntesis de las entrevistas que se realizaron al gerente general y al jefe de cobranzas destacan la importancia del control interno dentro del proceso de cobranzas, lo cual se evidencio que el control interno de la empresa se basa más en la confianza y la relación personal que en los procedimientos formales lo que genera una debilidad en parte de su debida gestión. El gerente expreso que el área opera con poca estructura formal lo que hace que dependa mucho de la experiencia y el esfuerzo de cada uno de los colaboradores, se detalló que la revisión de la cartera se inicia cuando se siente la presión en la liquidez, esto conlleva a que la capacitación sea limitada y que en algunos casos las acciones para corregir algún problema no se sigan como deberían y se empiecen a tomar medidas cuando ya es muy tarde.

Por su parte el jefe de cobranzas afirma estas debilidades, si bien se elabora mensualmente el reporte de la antigüedad de saldos, pero su gestión se limita solo con llamadas a clientes o correos electrónicos sin reportar cada una de estas gestiones mediante un documento físico de soporte evidenciando la ausencia de un protocolo formal a esto se suma que el área de cobranzas

Con ello es de suma importancia mejorar la comunicación de los trabajadores, sería muy útil reconocer el buen trabajo creando un ambiente donde todos se sientan motivados a cumplir con sus metas lo cual ayuda a fortalecer el entorno financiero de la empresa. también se recomienda fomentar a realizarse capacitaciones contribuyendo al desarrollo personal de cada uno de ellos esto también contrae aspectos positivos en la comunicación más abierta de cada miembro del equipo.

Análisis y ejecución de evaluación de Control Interno

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	“Las Anguilas Lasan S.A.”		 LAS ANGUILAS LASAN S.A			
Área auditada	Área de cobranzas					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Sujey Dagne Yagual Baque					
AMBIENTE DE CONTROL						
N O	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	N O	N/ A	SI= 1 NO= 0	
1. INTEGRIDAD Y VALORES ETICOS						
1. 1	¿El área de cobranzas cuenta con políticas de integridad y ética que aseguren el comportamiento adecuado del personal encargado del proceso?		X		0	No existe ningún código de tica específico con firma de recepción del personal y ningún procedimiento de canales de denuncias.
1. 2	¿Se garantiza la confidencialidad y manejo ético de la información durante el proceso de cobros?	X			1	
2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA						
2. 2	¿Existe una estructura clara de las funciones y responsabilidades del personal encargada al proceso de cobranzas?		X		0	Se evidencia que no cuenta manual de funciones de los puesto que defina quien ejecuta, revisa y aprueba, asimismo, un organigrama específico de cobranzas con líneas de reporte y suplencias.
3. AUTORIDAD ASIGNADA Y RESPONSABILIDAD ASUMIDA						
3. 1	¿Existe evidencia documentada para la revisión y aprobación de las gestiones realizadas por el equipo de cobranzas?	X			1	
4. 1	¿Existe una matriz de delegación de autoridad con límites para descuentos, condonaciones, refinanciaciones y reversiones, parametrizada en el sistema y con soporte documental del autorizante?		X		0	No mantiene ninguna documentación de autorizaciones ni registro de excepciones, al igual de restricciones configuradas por rol
TOTAL					2	

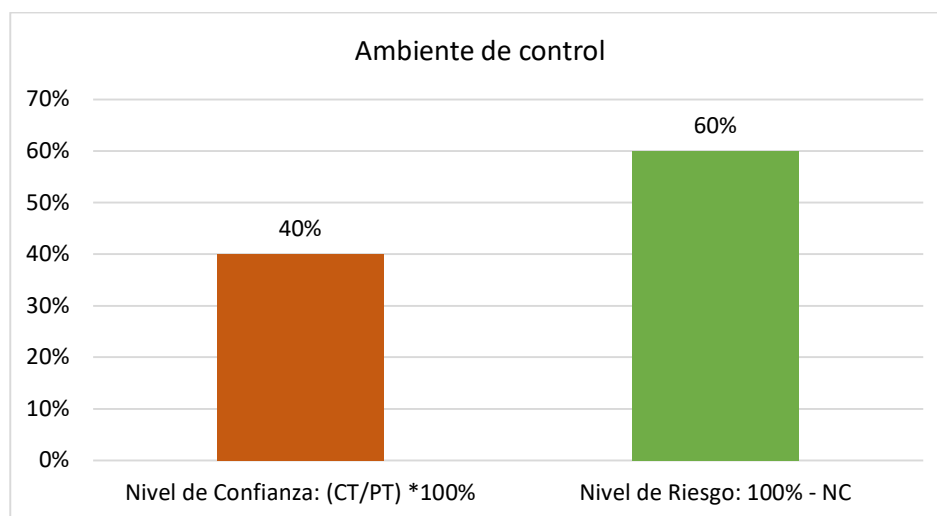
Nota: Aplicación del Cuestionario COSO II a los establecimientos de objetivos en la empresa “Las Anguilas Lasan S.A.”

Tabla 3.*Medición de nivel de confianza y riesgo - Ambiente interno de control*


Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	60%

*Nota: Medición del componente de ambiente de control***Figura 1.**

Resultados de nivel de confianza y riesgo – Ambiente interno de control



Con respecto a el análisis del componente ambiente de control presentado en la tabla 3, lo que indica un nivel de Riesgo Alto con un 60% y un nivel de confianza de 40% esto se debe a que el área de cobranzas no dispone de un código de ética formal ni canales de denuncias establecidos, lo que afecta la integridad institucional; además, no existe un manual de funciones ni un organigrama, perfundiendo la claridad en las responsabilidades del personal. Así mismo, se identifica la ausencia de una matriz de delegación de autoridad parametrizada y la falta de documentación de autorizaciones y registros de excepciones lo que afecta los controles de aprobación y revisión. Este conjunto de deficiencias impacta negativamente la estructura de control y elevan el riesgo operativo del área.

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	“Las Anguilas Lasan S.A.”		 LAS ANGUILAS LASAN S.A			
Área auditada	Área de cobranzas					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Sujey Dagne Yagual Baque					
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS						
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1. OBJETIVOS ESTRATEGICOS						
1.1	¿El gerente establece y comunica los lineamientos estratégicos para la gestión de cobranzas?	X			1	
1.2	¿Se realiza un diagnóstico periódico para identificar deficiencias y oportunidades de mejora en la gestión actual del proceso cobranzas		X		0	No se realiza diagnóstico de entrevista, revisión de expedientes y muestreo de gestiones; así mismo informe de hallazgos con causas y efectos y un plan con fechas y responsables.
2. OBJETIVOS ESPECIFICOS						
2.2	¿Se definen y monitorean en el área de cobranzas metas concretas de reducción de morosidad y de registro/seguimiento de la cartera?		X		1	
3. RIESGO ACEPTADO Y NIVEL DE CONFIANZA						
3.1	¿Se identifica de forma regular los riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos de cobranza?		X		0	Ausencia de identificación y evaluación de riesgos en los talleres de matriz de probabilidad, controles desactualizados y ejecución de seguimiento deficiente.
4.1	¿El área de cobranza cuenta con planes de contingencia para mitigar riesgos relacionados con la efectividad y eficiencia de los procedimientos de cobranzas?		X		0	No mantiene un plan de contingencia para caída de sistema o pérdida de base de datos, a su vez no se definen procedimientos paso a paso y no se programan respaldos de prueba.
TOTAL					2	

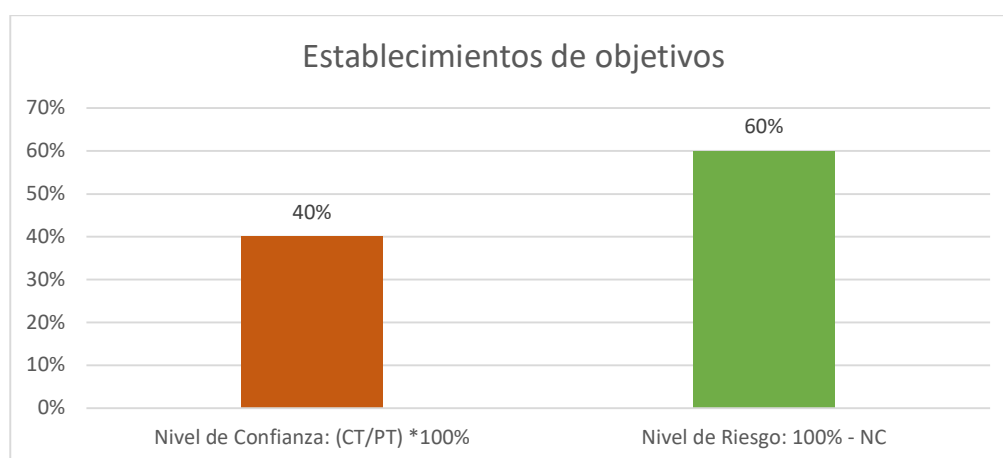
Nota: Aplicación del Cuestionario COSO II a los establecimientos de objetivos en la empresa “Las Anguilas Lasan S.A.”

Tabla 4.*Medición de nivel de confianza y riesgo - Establecimientos de objetivos*


Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	60%

*Nota: Medición del componente de establecimiento de objetivos***Figura 2.**

Resultados de nivel de confianza y riesgo - Establecimientos de objetivos



Con respecto a la tabla 4, se obtiene el análisis del componente establecimiento de objetivos lo que indica un nivel de Riesgo Alto con un 60% y un nivel de confianza de 40% resultado de la usencia de diagnósticos periódicos que permitan identificar debilidades o áreas de mejora, no se establecen metas claras orientadas a la reducción de morosidad o recuperación de cartera. Además, no se identifican ni evalúan los riesgos que podrían afectar los resultados del área, se constató que no existe un plan de contingencia frente a situaciones críticas como caídas del sistema o pérdida de información. Estas carencias reflejan una gestión poco planificada y afecta a la capacidad de respuesta ante eventos imprevistos.

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	“Las Anguilas Lasan S.A.”		 LAS ANGUILAS LASAN S.A.			
Área auditada	Área de cobranzas					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Sujey Dagne Yagual Baque					
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS						
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	N O	N/ A	SI= 1 NO= 0	
1. FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS						
1.1	¿Se adoptan medidas preventivas ante factores externos o internos que pudieran poner en riesgo el cumplimiento del proceso de cobranzas?		X		0	En el área de cobranzas no se elabora y actualizan factores de riesgos internos o externos y tampoco se ejecuta acciones ante variaciones o cambios.
1.2	¿Existe un procedimiento definido para identificar los factores internos y externos que pueden afectar el cumplimiento del proceso de cobranzas?		X		0	No existe un procedimiento formal para identificar factores que perjudiquen la gestión en el que no se registra análisis de causas y actualización de matrices de factores internos o externos.
2. IDENTIFICACION DE EVENTOS						
2.1	¿Se desarrollan reuniones periódicas para revisar incidentes y anticipar eventos con impacto en la efectividad del proceso de cobranza?		X		0	No se realizan reuniones periódicas para revisar incidentes ni anticipar eventos, falta de documentación de actas y planes de acción.
2.2	¿Se realiza seguimiento a los eventos ocurridos en periodos anteriores para evitar su repetición?	X			1	
3. CATEGORIA DE EVENTOS						
3.1	¿La empresa analiza las causas internas y externas cuando ocurre un evento fuera del área que afecte el cumplimiento del proceso de cobranzas?	X			1	
TOTAL					2	

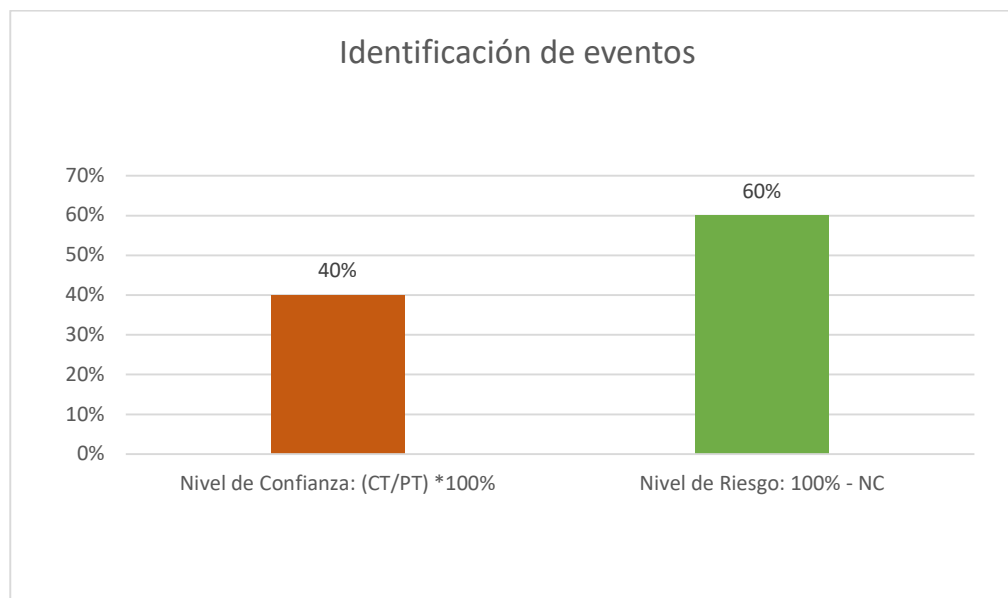
Nota: Aplicación del Cuestionario COSO II a la identificación de eventos en la empresa “Las Anguilas Lasan S.A.”

Tabla 5.*Medición de nivel de confianza y riesgo - Identificación de Eventos*


Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	60%

*Nota: Medición del componente identificación de eventos***Figura 3.**

Resultados de nivel de confianza y riesgo - Identificación de evento



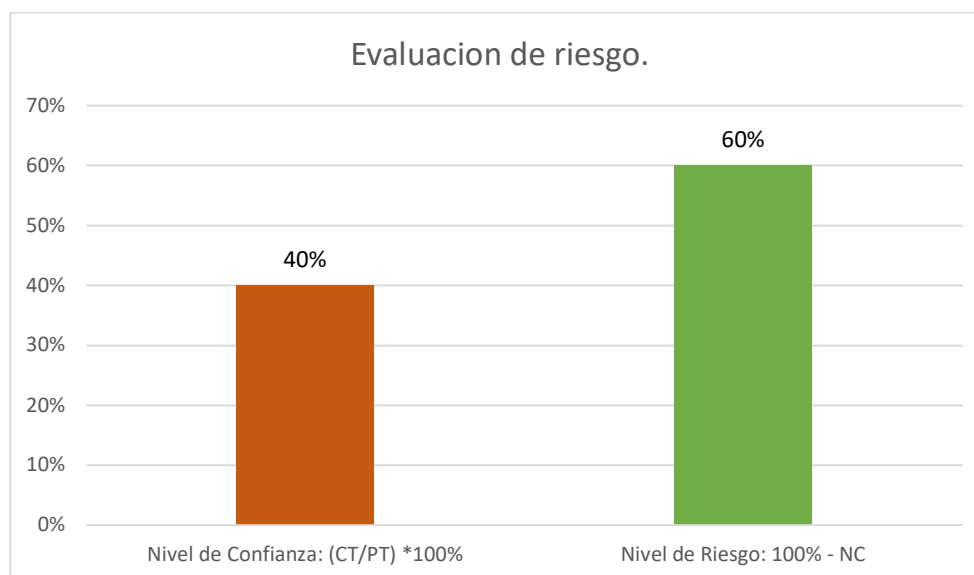
En concordancia de la tabla 5 acerca del componente identificación de eventos se identificó indica un nivel de Riesgo Alto con un 60% y un Nivel de confianza del 40% esto se debe a que el área de cobranzas no cuenta con un procedimiento formal para identificar los factores internos y externos que puedan afectar sus actividades. Tampoco se realizan reuniones periódicas para revisar incidentes o anticipar eventos que impacten en la gestión, lo que impide actuar de forma preventiva. Asimismo, no se actualizan matrices de riesgo ni se documentan análisis de causas, lo que dificulta aprender de los eventos ocurridos, impidiendo la toma de decisiones informada y la mejora continua.

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	"Las Anguilas Lasan S.A."			 LAS ANGUILAS LASAN S.A		
Área auditada	Área de cobranzas					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Sujey Dagne Yagual Baque					
EVALUACIÓN DE RIESGO						
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	N O	N/ A	SI= 1 NO= 0	
1. ESTIMACION DE PROBABILIDAD DE IMPACTO						
1.1	¿Se evalúa correctamente la calidad de controles internos en el área de cobranzas?		X		1	
1.2	¿Se aplican procedimientos para medir la probabilidad y el impacto de riesgos en el proceso de cobranzas?		X		0	No se aplican matriz para medir la probabilidad, tampoco registro de valoraciones de riesgo y falta de actualizaciones de manera periódica
	¿Los resultados de las estimaciones de riesgo son utilizados para establecer acciones preventivas en el área de cobranzas?	X			1	
2. EVALUACION DE RIESGO						
2.1	¿Se realiza una evaluación periódica de riesgos para identificar problemas que afectan los objetivos del proceso de cobranzas?		X		0	No se elabora matriz de control periódica de riesgos, también no se define plan de tratamiento (acciones/responsables) ni se emiten reportes de seguimiento.
2.2	¿Se realiza seguimiento a los eventos ocurridos en periodos anteriores para evitar su repetición?	X			0	No existe una segmentación sobre la cartera por riesgo de antigüedad, también no monitorean alertas tempranas de pago y ni se utilizan políticas de límites y recuperos.
TOTAL					2	


Nota: Aplicación del Cuestionario COSO II a la Evaluación de riesgo en la empresa "Las Anguilas Lasan S.A."

Tabla 6.*Nivel de confianza y riesgo – Identificación eventos*

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	1
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	20%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	80%

Figura 4.*Resultados de nivel y confianza - Evaluación de riesgos*

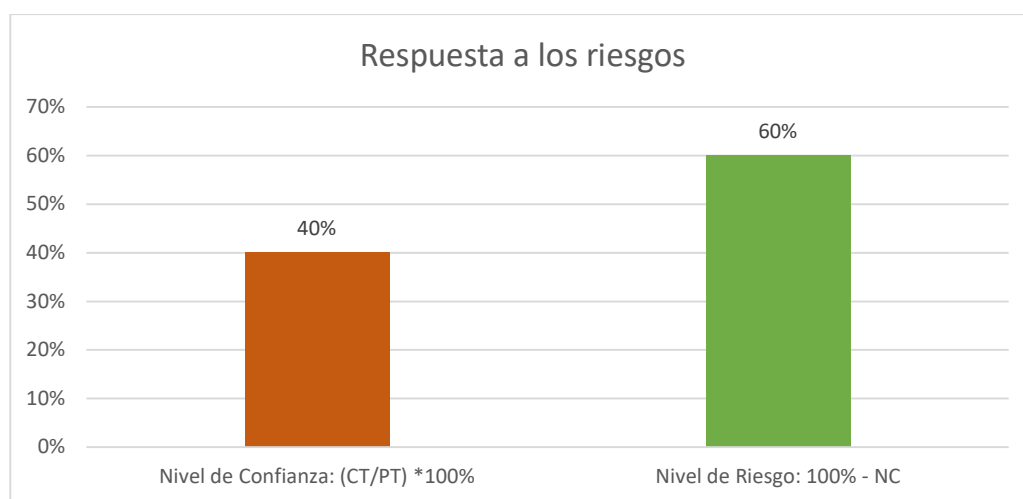
Respecto a los resultados obtenidos de la tabla 6 acerca del componente evaluación de riesgo lo que indica un nivel de Riesgo Alto con un 60% y nivel de confianza 40% esto se debe a que en el área de cobranzas no se aplican procedimientos sistemáticos para medir la probabilidad e impacto de los riesgos, ni se utilizan los resultados de dichas evaluaciones para implementar acciones preventivas. Así mismo no se elaboran matrices de riesgo actualizadas, ni se definen planes de tratamiento con responsables y plazos. Además, no se realiza seguimiento continuo a los riesgos asociados a la cartera de clientes, lo que impide detectar a tiempo comportamientos de mora o problemas de pago.

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	"Las Anguilas Lasan S.A."			 LAS ANGUILAS LASAN S.A		
Área auditada	Área de cobranzas					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Sujey Dagne Yagual Baque					
RESPUESTA DE LOS RIESGOS						
N O	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	N O	N/ A		
1. CATEGORIA DE RESPUESTAS						
1.1	¿Existe comunicación inmediata entre el personal de cobranzas y la gerencia sobre riesgos que puedan afectar el proceso?	X			1	
1.2	¿Existe un mecanismo para anticiparse a la aparición de riesgos que puedan intervenir en el proceso de cobranzas?		X		0	No se existe ningún monitoreo de alertas tempranas, ni tablero semanal de señales de riesgo para activar acciones preventivas.
1.3	¿Existe un plan de contingencia para contrarrestar riesgos en el área de cobranzas?		X		0	No se elaboran escenarios críticos con procedimientos y responsables, tampoco pruebas y falta de actualización semestralmente el plan.
2. DECISION DE RESPUESTAS						
2.1	¿Está establecida una respuesta específica ante un riesgo que afecte gravemente el proceso de cobranzas?	X			1	
2.2	¿Se evalúan los criterios definidos para decidir la acción más adecuada ante los riesgos detectados en cobranzas?		X		0	No se aplica matriz de decisión con criterios, no hay registro y revisión de las decisiones tomadas.
TOTAL					2	


Nota: Aplicación del Cuestionario COSO II a la Actividades de control en la empresa "Las Anguilas Lasan S.A."

Tabla 7.*Medición de nivel de confianza y riesgo - Respuesta a los riesgos*

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	60%

Figura 5.*Resultados de nivel de confianza y riesgo - Respuesta a los riesgos*

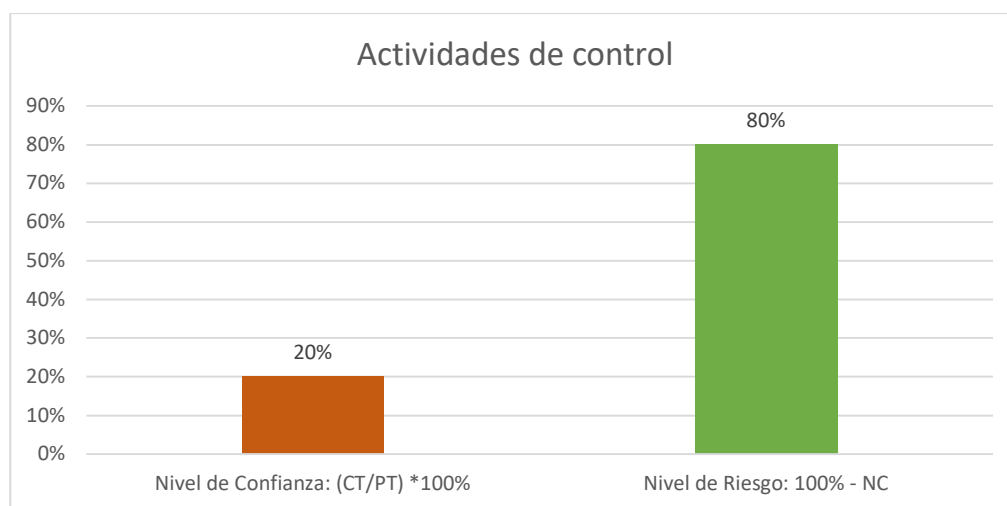
En relación con la tabla 7, se presenta el análisis del componente “Respuesta de los riesgos” revela una calificación total de dos sobre cinco, en donde indica un nivel de Riesgo Alto con un 60% y un nivel de confianza de 40% esto se debe a que no cuenta con mecanismos preventivos para anticipar la aparición de riesgos, como tableros de alertas o reportes de señales tempranas. Además, no existen planes de contingencia actualizados con procedimientos definidos y responsables asignados para actuar ante eventos críticos. Finalmente, la falta de registro y evaluación de las decisiones tomadas impide verificar su efectividad y garantizar la mejora continua en la gestión.

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	“Las Anguilas Lasan S.A.”		 LAS ANGUILAS LASAN S.A			
Área auditada	Área de cobranzas					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Sujey Dagne Yagual Baque					
ACTIVIDADES DE CONTROL						
N O	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	N O	N/ A	SI= 1 NO= 0	
1. INTEGRACION CON LAS DECISIONES SOBRE RIESGOS						
1. 1	¿Existen informes que evidencien decisiones de cobranzas basadas en la evaluación continua de riesgos?		X		0	No se emiten reportes mensuales de decisiones sustentadas en evaluación de riesgos (sin actas, tablero de riesgos ni trazabilidad de acuerdos).
1. 2	¿Se comunican al personal de cobranzas las decisiones de la jefatura respecto a riesgos y acciones adoptadas?	X			1	.
2. PRINCIPALES ACTIVIDADES DE CONTROL						
2. 1	¿La jefatura aplica mecanismos de revisión, supervisión, registro y seguimiento sobre la información del proceso de cobranzas?		X		0	Ausencia de controles de listas de verificación, revisión de muestras, bitácora de hallazgos y reporte de seguimiento.
2. 2	¿Se realizan revisiones entre pares o supervisión para prevenir errores o fraudes en cobranzas?		X		0	No se efectúan revisiones cruzadas (arqueos, validación de ajustes, conciliación de cobros), tampoco documenta evidencia de esas revisiones.
3. CATEGORIA DE EVENTOS						
3. 1	¿Se realizan respaldos periódicos de la información del sistema de cobranzas para evitar pérdida de datos?		X		0	No se ejecutan copias de seguridad periódicas ni pruebas de recuperación.
TOTAL					1	


Nota: Aplicación del Cuestionario COSO II a la Actividades de control en la empresa “Las Anguilas Lasan S.A.”

Tabla 8.*Medición de nivel de confianza y riesgo - Actividades de control*

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	1
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	20%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	80%

Figura 6.*Resultados de nivel de confianza y riesgo - Actividades de Control*

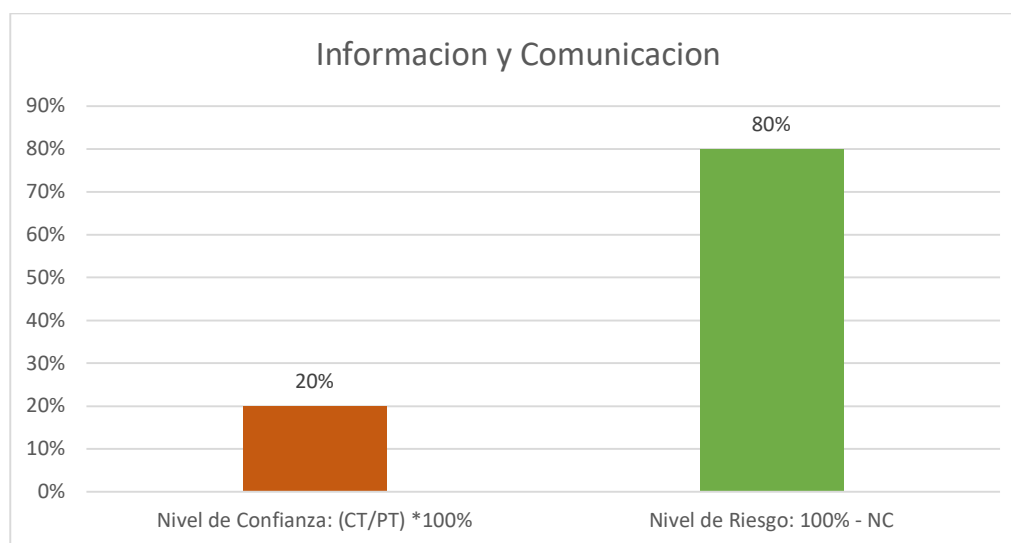
Según la tabla 8, se obtiene el análisis del componente “Actividades de control” lo que indica un nivel de Riesgo Alto con un 80% y nivel de confianza de 20%. Esta valoración se fundamenta en la ausencia de reportes mensuales que documenten decisiones basadas en la evaluación de riesgos, ni se lleva un control documentado sobre la trazabilidad de acuerdos o resultados. Además, no existen mecanismos efectivos de supervisión y revisión interna, lo que impide detectar errores o fraudes a tiempo. Tampoco se realizan revisiones cruzadas o conciliaciones periódicas, mucho menos realizan pruebas de recuperación ni copias de seguridad periódica en el sistema de cobranzas, lo que debilita el control operativo del proceso, evidenciando la necesidad de fortalecer controles documentales y de supervisión.

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	“Las Anguilas Lasan S.A.”		 LAS ANGUILAS LASAN S.A			
Área auditada	Área de cobranzas					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Sujey Dagne Yagual Baque					
INFORMACION Y COMUNICACION						
N O	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	N O	N/ A	SI= 1 NO= 0	
1. CULTURA DE INFORMACION EN TODOS LOS NIVELES						
1.1	¿Existe difusión oportuna de la información relevante, errores o diferencias detectadas hacia el área contable y demás niveles relacionados?		X		0	No mantiene un archivo ordenado, ni genera reportes formales de gestión, la comunicación es informal y no cuenta con información estructurada,
2. SISTEMA ESTRATEGICO INTEGRADO						
2.1	¿Se revisa periódicamente la información consolidada para evaluar la eficiencia y efectividad del área de cobranzas?		X		0	No existe evaluaciones periódicas de acciones correctivas para la verificación del cumplimiento de los objetivos de seguimiento
3. CONFIABILIDAD DE LA INFORMACION						
3.1	¿La información usada para decidir en cobranzas es suministrada por personal calificado y capacitado?	X			1	
3.2	¿El área de cobranzas utiliza un sistema contable que garantice la fiabilidad de datos e información relacionada con cuentas por cobrar?		X		0	El área de cobranzas no cuenta con procedimientos formales para conciliar los reportes internos de cobro
4. COMUNICACIÓN						
4.1	¿La planificación y estrategias del área de cobranzas se comunican clara y oportunamente al personal involucrado?	X			0	Falta de comunicación en las reuniones con agenda y actas, no se difunden cronogramas y no se verifica recepción del mensaje.
TOTAL					1	


Nota: Aplicación del Cuestionario COSO II a la información y comunicación en la empresa “Las Anguilas Lasan S.A.”

Tabla 9.*Medición de nivel de confianza y riesgo – Información y comunicación*

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	1
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	60%

Figura 7.*Resultados de nivel de confianza y riesgo – Información y comunicación*

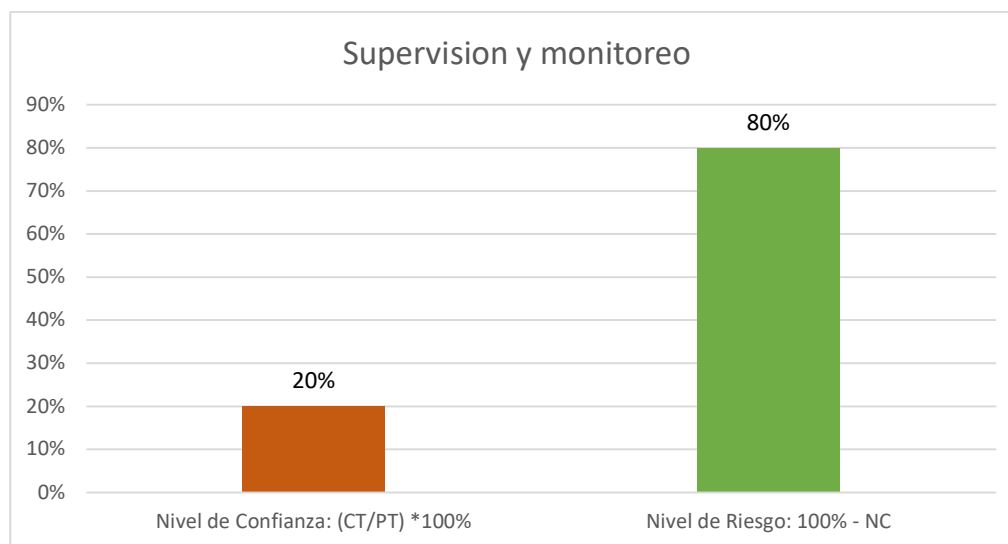
De acuerdo con la tabla 9, el análisis del componente “Información y comunicación” muestra una calificación de dos sobre cinco lo cual representa un nivel de Riesgo Alto con un 60% y un nivel de confianza 40% esto se debe a que en el área de cobranzas no existe una adecuada difusión de la información entre los distintos niveles del personal, lo que genera retrasos en la coordinación y ejecución de tareas. Tampoco se elaboran reportes mensuales consolidados evaluaciones de acciones correctivas para el cumplimiento de los tiempos de seguimiento, impidiendo evaluar la eficiencia del proceso. Además, se observa una deficiente comunicación interna, ya que no se programan reuniones con actas o agendas ni se verifican los cronogramas y mensajes enviados al equipo afectando claramente en las responsabilidades y cumplimientos.

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	“Las Anguilas Lasan S.A.”			 LAS ANGUILAS LASAN S.A		
Área auditada	Área de cobranzas					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Sujey Dagne Yagual Baque					
SUPERVISIÓN Y MONITOREO						
N O	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION N SI= 1 NO= 0	OBSERVACIONES
		SI	N/A			
1. SUPERVISION INTERNA Y EXTERNA						
1.1	¿Se realizan evaluaciones periódicas del control interno dentro del área de cobranzas?		X		1	No se ejecutan evaluaciones periódicas de control interno con plan de pruebas, informe de hallazgos y seguimiento de acciones
1.2	¿La supervisión del personal encargado de cobranzas es constante y documentada?		X		0	No se realizan supervisiones semanales documentadas (checklist, muestreo de llamadas/visitas y actas), ni se deja evidencia de observaciones y correcciones.
1.3	¿Se realizan auditorías internas para verificar el cumplimiento de los procedimientos de cobranzas y detectar posibles errores o irregularidades?		X		0	No se programa auditoría interna anual de cobranzas con alcance definido, papeles de trabajo, hallazgos y planes de acción.
2.1	¿Se analizan los reportes o informes generados sobre las cuentas por cobrar y su gestión?	X			1	
2.2	¿La gerencia realiza un monitoreo continuo para identificar y mitigar riesgos en cada etapa del proceso de cobranzas?		X		0	No se mantiene un tablero de riesgos por etapas, no se actualizan indicadores de alerta ni se registran acciones de mitigación con responsables y fechas.
TOTAL					1	

Nota: Aplicación del Cuestionario COSO II a la supervisión y monitoreo en la empresa “Las Anguilas Lasan S.A.”

Tabla 10.*Medición de nivel de confianza y riesgo - Supervisión y monitoreo*

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	1
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	20%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	80%

Figura 8.*Resultados de nivel de confianza y riesgo - Supervisión y monitoreo*

Respecto a los resultados de la tabla 10 el componente supervisión y monitoreo refleja un nivel de Riesgo Alto con un 80% un nivel de confianza 20% esto siendo fundamentado en la ausencia de realizar evaluaciones periódicas del control interno, ni se cuenta con auditorías internas planificadas que permitan verificar el cumplimiento de los procedimientos y la corregir oportunamente las desviaciones identificadas. Tampoco existen supervisiones documentadas ni registros de observaciones, lo que impide medir la eficiencia del personal y de los procesos. Además, la gerencia no mantiene actualizado un tablero de riesgos ni indicadores de alerta que permitan identificar fallas o mitigar riesgos de forma oportuna.

Resultados del componente del control interno

EMPRESA LAS ANGUILAS LASAN S. A CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE COBRANZAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024	Pág:	Ref.:
	1/4	C.I

COMPONENTES Y PUNTAJES OBTENIDOS

Tabla 11.

Resultados de la evaluación del control interno COSO II

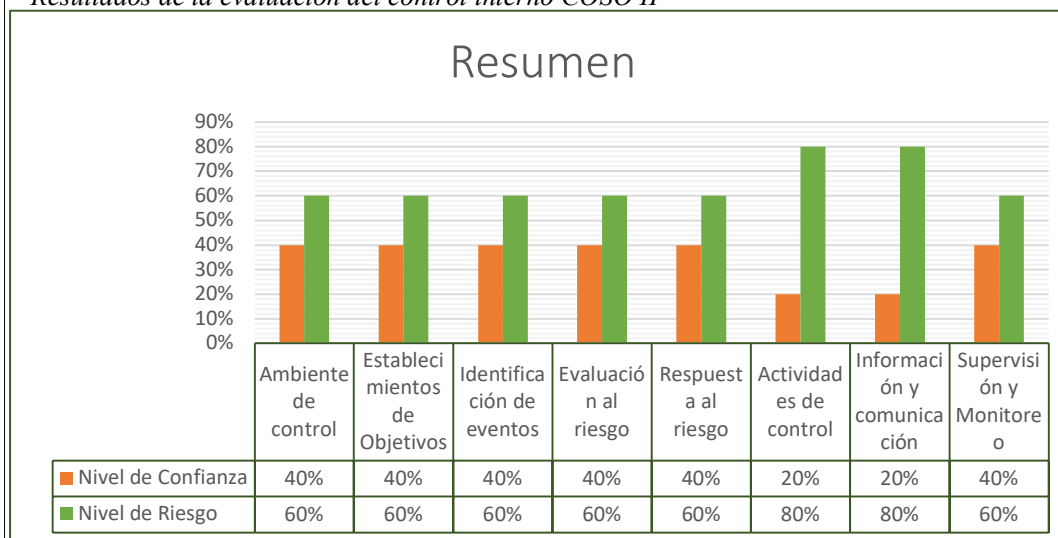
N°	Componentes	CT	PT	Nivel de confianza		Nivel de Riesgo	
				Porcentaje		Porcentaje	
1	Ambiente de control	2	5	40%		60%	
2	Establecimientos de Objetivos	2	5	40%		60%	
3	Identificación de eventos	2	5	40%		60%	
4	Evaluación al riesgo	2	5	40%		60%	
5	Respuesta al riesgo	2	5	40%		60%	
6	Actividades de control	1	5	20%		80%	
7	Información y comunicación	1	5	20%		80%	
8	Supervisión y Monitoreo	2	5	40%		60%	
TOTAL		14	40	35%	Bajo	65%	Alto

Nota: Medición total del nivel de riesgo y confianza del COSO II

El cuestionario de control interno aplicado a la empresa Systecon, en el proceso de cobranzas tiene una ponderación de 40, esto implicó asignar un puntaje de 5 a cada componente COSO II, la calificación total al área evaluada es de 14 puntos.

Figura 9.

Resultados de la evaluación del control interno COSO II

**Fuente:** Medición total del nivel de riesgo y confianza del COSO II.

EMPRESA LAS ANGUILAS LASAN CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE COBRANZAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024	2/4	C.I
COMPONENTES Y PUNTAJES OBTENIDOS		
<p style="text-align: center;">Control Interno-Análisis general</p> <p>El análisis correspondiente a la evaluación de control interno de los componentes del marco integrado COSO II, en cuanto al resultado general, se logra destacar que el área de cobranzas muestra nivel de Confianza = 35% lo cual es bajo y un nivel de Riesgo Alto del 65%. En términos prácticos, los controles existen de forma parcial y con poca evidencia; hay debilidades en planeación, medición de riesgos, comunicación y seguimiento que elevan la exposición operativa y de cumplimiento. Los componentes Ambiente de control, Establecimiento de objetivos, Identificación de eventos, evaluación al riesgo, Respuesta al riesgo, supervisión y monitoreo registran 40% de confianza y 60% de riesgo. Por último, El mayor nivel de riesgo (80%) se presenta en Actividades de control e Información y comunicación son las prioridades inmediatas por lo que deben ser las primeras en ejecutarse en el plan de mejora. En conclusión, los resultados indican que la empresa debe tomar medidas de mejora en la parte de revisión constante y detección de amenazas, para implementar medidas correctivas que ayuden a tener un control interno más sólido asegurando así que el proceso de cobranzas llegue de manera segura y eficiente.</p>		

Nivel de confianza y riesgo

EMPRESA LAS ANGUILAS LASAN CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE COBRANZAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024		Pág: 3/4	Ref.: C.I
NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO			
Tabla 12.			
Nivel de confianza y riesgo			
Nivel de riesgo			
Alto	Medio	Bajo	
85%-50%	49%-51%	24%-05%	
15%-50%	51%-75%	76%-95%	
Bajo	Medio	Alto	
Nivel de confianza			
<i>Nota: Medición total del nivel de riesgo y confianza en términos porcentual, correspondiente al cuestionario de control interno COSO II</i>			
Determinación de nivel de confianza		Determinación de nivel de confianza	
$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación}}{\text{Ponderación}} * 100 \%$		$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$	
$\text{Nivel de confianza} = \frac{14}{40} * 100\%$		$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 35\%$	
$\text{Nivel de confianza} = 35\%$		$\text{Nivel de riesgo} = 65\%$	
Riesgo Inherente			
$\text{Riesgo Inherente} = 100\% \text{ tamaño de la muestra} - \text{nivel de confianza}$			
$\text{Riesgo Inherente} = 100\% - 35\% = 65\%$			
Riesgo de Control			
$\text{Riesgo Control} = 100\% \text{ tamaño de la muestra} - \text{riesgo inherente.}$			
$\text{Riesgo de Control} = 100\% - 65\% = 35\%$			
Riesgo de detección			
$\text{Riesgo inherente} * \text{Riesgo de Control} * \text{Riesgo de Detección} = \text{Riesgo de auditoría}$			
$RI * RC * RD = RA$			
$RI * RC * ? = RA$			
$RD = \frac{RA}{RI * RC}$			

EMPRESA LAS ANGUILAS LASAN CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE COBRANZAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024		Pág: 4/4	Ref.: C.I
NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO			
$\text{Riesgo de detección} = \frac{\text{Riesgo de Auditoría}}{\text{Riesgo Inherente} * \text{Riesgo de Control}}$			
$\text{Riesgo de detección} = \frac{0,05}{0,65 * 0,35}$			
$\text{Riesgo de detección} = \frac{0,05}{0,23}$			
$\text{Riesgo de detección} = 0,22$			
Riesgo de Auditoría			
Riesgo de auditoría = Riesgo inherente * Riesgo de Control * Riesgo de Detección			
Riesgo de auditoría = RI * RC * RD			
Riesgo de auditoría = 0,65 * 0,35 * 0,23			
Riesgo de auditoría = 0,05			
El riesgo de auditoría hallado es del 5%.			
<p>La evaluación de cada uno de los riesgos y la determinación del nivel de confianza en las operaciones en el área de cobranzas es de suma importancia dentro de la empresa. En cuanto a los resultados más relevantes que se lograron apreciar se destaca el nivel alto de riesgo inherente con una ponderación del 65%, seguido del nivel de confianza en donde se determinó bajo con el 35%, es evidente analizar los controles y procedimientos que se estén operando, implementando medidas adecuadas para mitigar el riesgo de esta forma asegura en que la empresa pueda confiar más en cada uno de sus procesos para asegurar un manejo seguro del proceso de cobranzas.</p>			
Realizado por: Sujey Dagne Yagual Baque		Fecha: 30/10/2025	

Hallazgos de control Interno

Hallazgos N° 1

LAS ANGUILAS LASA. S.A		Pág.: 1/5
CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE COBRANZAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024 HOJA DE HALLAZGOS -1-		
Descripción del hallazgo	Ausencia de políticas formales de integridad y ética que regulen el comportamiento del personal	
Condición	Actualmente no existe la evidencia de un Código de ética específico para cobranzas, mucho menos que el personal haya firmado la recepción de la misma	
Criterio	Toda área que maneje información sensible de la empresa debería de contar con políticas de integridad y ética que regulen la conducta del personal	
Causa	No se le ha dado prioridad a la debida formalización de los lineamientos éticos del área, en el cual asimilaron que con los valores institucionales serian suficiente.	
Efecto	La ausencia de políticas específicas puede generar comportamientos inadecuados, conflictos de interés y la confianza del debido proceso de cobranzas.	
Conclusión	El área carece de un marco ético que ayude al personal en cada una de sus actividades que se desarrollan diariamente generando un riesgo para la confianza y transparencia interna.	
Recomendación	Se recomienda elaborar e implementar un código de ética específico para cobranzas, asegurando que todo el personal tenga presente cada uno de los lineamientos establecidos con el fin de evitar que se deteriore la transparencia y control dentro del proceso.	
Realizado por: Sujey Dagne Yagual Baque		Fecha: 30/10/2025

Hallazgos de control Interno

Hallazgos N° 2

LAS ANGUILAS LASAN S.A		Pág.:2/5
CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE COBRANZAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024 HOJA DE HALLAZGOS -2-		
Descripción del hallazgo	Inexistencia de un manual que describa las funciones y responsabilidades del personal.	
Condición	Se evidencio que no hay un manual que describa que tareas correspondan a cada cargo dentro del proceso de cobranza	
Criterio	Una estructura organizada permite una distribución adecuada de funciones, la cual facilita la supervisión y contribuye a la rendición de cuentas aspectos fundamental del control interno	
Causa	La gestión del área se ha basado principalmente en la experiencia de cada uno de los empleados todo esto sin llegar a documentarse de forma estructurada	
Efecto	La falta de claridad en los roles puede generar confusión en las responsabilidades generando duplicidad de funciones, lo cual dificulta la eficiencia y el control operativo	
Conclusión	El área de cobranzas opera sin una estructura definida lo cual dificulta el control, la asignación de tareas y la supervisión	
Recomendación	Se recomienda diseñar un manual de funciones actualizado y un organigrama del área de cobranzas de medida que especifiquen la tareas, jerarquía y suplencias asegurando su difusión entre todo el personal	
Realizado por: Sujey Dagne Yagual Baque		Fecha: 30/10/2025

Hallazgos de control Interno

Hallazgos N° 3

LAS ANGUILAS LASAN S.A		Pág.:3/5
CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE COBRANZAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024 HOJA DE HALLAZGOS -4-		
Descripción del hallazgo	Deficiencias en la planificación, monitoreo que permita identificar, evaluar y dar seguimiento a los riesgos y eventos internos y externos que afectan su gestión	
Condición	No se realiza un diagnóstico de manera periódica para evaluar los riesgos, También no existen planes de contingencia documentadas para eventos críticos tales como caídas del Sistema o Perdida de la base de datos	
Criterio	Para obtener una gestión eficaz es necesario identificar de los factores que influyan con el logro de los objetivos y a su vez establecer medidas preventivas y correctivas	
Causa	Falta de una estructura formal y procesos en los que se incluyen la ausencia de responsabilidades asignadas, revisión y actualización de controles	
Efecto	Esta situación incrementa el riesgo en la gestión del proceso de cobranzas, Perdida de información, errores en los registros y una baja eficiencia en la recuperación de valores afectando al cumplimiento de los objetivos de la empresa	
Conclusión	La gestión del área de cobranzas carece de mecanismos preventivos y sistemáticos que permitan anticipar y mitigar los riesgos que afectan su efectividad al cumplimiento de objetivos estratégicos y específicos	
Recomendación	Se recomienda implementar un sistema estructurado de evaluación periódica de riesgos que incluya informes de hallazgos y plane de contingencia documentados. además, se sugiere capacitar al personal del área para fortalecer su gestión y mejora continua.	
Realizado por: Sujei Dagne Yagual Baque		Fecha: 30/10/2025

Hallazgos de control Interno

Hallazgos N° 4

LAS ANGUILAS LASAN S.A		Pág.:4/5
CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE COBRANZAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024 HOJA DE HALLAZGOS -4-		
Descripción del hallazgo	Falta de difusión y comunicación de la información lo que limita la coordinación y seguimiento de resultados	
Condición	No existe mecanismos formales de comunicación interna ni procedimientos definidos para compartir y analizar la información, tampoco se realizan reuniones de seguimiento	
Criterio	Una gestión de cobranzas eficiente requiere de la implementación de mecanismos de comunicación que aseguren la difusión y comprensión operativa de la información	
Causa	La falta de planificación y procedimientos para manejar la información, también un deficiente trabajo en equipo y comunicación dentro del área de cobranzas	
Efecto	Esta deficiencia genera desorganización y a su vez retrasos en la toma de decisiones, También dificulta medir y desempeño del área y responder a tiempo ante posibles problemas	
Conclusión	Aunque la información es suministrada por un personal capacitado y existe un Sistema contable para el registro de las cuentas, no se garantiza un flujo informativo constante ni una adecuada comunicación de las estrategias y cronogramas de la gestión al equipo de trabajo	
Recomendación	Se recomienda formalizar los procedimientos para la comunicación interna como la gestión de reuniones, cronogramas y mecanismos de verificación de la información	
Realizado por: Sujey Dagne Yagual Baque		Fecha: 30/10/2025

Hallazgos de control Interno

Hallazgos N°5

LAS ANGUILAS LASAN S.A		Pág.:5/5
CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE COBRANZAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024 HOJA DE HALLAZGOS -4-		
Descripción del hallazgo	El área de cobranzas no realiza evaluaciones ni auditorías internas que permitan verificar el cumplimiento de los procesos y la detección de errores o irregularidades	
Condición	No existe planes ni cronogramas para realizar evaluaciones de control interno o auditorias, la supervisión del personal no se documenta con esto no se evidencia de manera formal la observaciones o acciones correctivas	
Criterio	La supervisión es un elemento clave para asegurar que las actividades y procesos funcionen adecuadamente, esto implica realizar evaluaciones continuas, documentar los resultados y aplicar medidas correctivas que garanticen la eficiencia operativa en la gestión	
Causa	La falta de supervisión se debe principalmente a la ausencia de una planificación estructurada procedimientos definidos y herramientas que faciliten el seguimiento	
Efecto	Esta situación impide identificar los errores o riesgos lo cual limita la mejora continua y a su vez la confiabilidad de la información	
Conclusión	El área de cobranzas presenta deficiencias en la operación y control interno al no contar con procesos sistemáticos ni documentación que respalde las actividades de revisión y mitigación de riesgos	
Recomendación	Se recomienda establecer un plan anual de supervisión y auditorías internas, con listade verificación, actas y repostes de hallazgos, además implementar un tablero de riesgos para designar despueblos de seguimiento para fortalecer la evaluación y control del proceso de cobranzas	
Realizado por: Sujei Dagne Yagual Baque		Fecha: 30/10/2025

Análisis de la cuenta de Activos

La evaluación del control interno en el proceso de cobranza se desglosa a un análisis orientado a determinar la eficiencia y confiabilidad de las actividades de su gestión, de este modo en este estudio se realizará el análisis vertical del estado de situación financiera correspondiente al año 2024, con la finalidad de conocer la realidad económica de la entidad

Análisis vertical de la cuenta de activos corrientes y no corrientes

Tabla 13. Análisis vertical de Activo

Las Anguilas Lasan S.A.		
Análisis vertical		
Al 31 de diciembre del 2024		
	2024	%
Activo		
Activo Corrientes		
Efectivo Y Equivalentes Al Efectivo	\$ 6	0,03%
Cuentas Por Cobrar	\$ 14.113	73,71%
Inventarios	\$ 2.365	12,36%
Crédito Tributario Ir	\$ 2.662	13,90%
Total Activo Corriente	\$ 19.146	100%
Activo No Corriente		
Muebles Y Enseres	\$ 2.500	81,2%
Maquinaria Y Equipos	\$ 850	27,6%
Equipo De Computación	\$ 3.500	113,7%
Depreciación Acumulada	\$ -3.773	-122,6%
Total Activo No Corriente	\$ 3.077	100%
Total Activos	\$ 22.223	

Nota: Análisis vertical del activo de la empresa las Anguilas Lasan S.A.

Análisis.

En el análisis vertical del activo correspondiente al periodo 2024, se realizó en base a un estudio que consiste en examinar la estructura de los estados financieros de la empresa en el periodo determinado, este análisis se basó en tomar un total como base del 100% y expresar cada cuenta como un porcentaje de ese total, de tal manera se pudo observar cuanto representa cada partida dentro del grupo, demostrando que las cuentas por cobrar representan el 73,71% del activo corriente evidenciando una alta dependencia en la recuperación de la cartera, La empresa ha priorizado en impulsar las ventas, en lugar de establecer la respectiva gestión antes de realizarse cada una de ellas, esta priorización da como resultado la deficiente gestión en el seguimiento y procedimientos formales del proceso de cobranzas y recuperación de valores, en consecuencia, de aquello se refleja la acumulación de saldos en sus cuentas por cobrar. Este porcentaje muestra la necesidad de fortalecer los controles internos y aplicar políticas de cobranzas más eficientes.







Así mismo el efectivo y equivalente del efectivo se pondera con el 0,03% reflejando una insuficiente liquidez inmediata. Por otro lado, el crédito tributario IR ponderándose con el 13,90% del activo corriente lo que indica que una parte de los recursos esta inmovilizada en valores pendientes de recuperación ante el SRI. A todo esto, se puede evidenciar una estructura financiera desequilibrada, en donde predomina la falta de liquidez y el riesgo de incobrabilidad, hechos que justifican la necesidad de reforzar el control interno en el proceso de cobranzas mejorando la gestión financiera de la empresa.

Tabla 14. Cédula Analítica, análisis auxiliar de las cuentas por cobrar

ANÁLISIS AUXILIAR DE LAS CUENTAS POR COBRAR AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024														
Nombre del cliente	Saldo Contable	Confirmaciones enviadas	Confirmación Recibida		Diferencias		Tiempo de plazo	Fecha de crédito			Plazo máximo de pago	Días vencido morosidad al 31/12/2024	Cartera vencida al 31/12/2024	Saldo al 31/12/2024
			Positiva	Negativa	Deudora	Acreedora		Fecha de Inicio	Fecha de vencimiento	Plazo otorgado				
Conforme Merchán Rosalía Piedad	\$ 30	\$ 30					30 días	7-jun-24	27-jun-24	20	7-jul-24	187	\$ 30	\$ 30
Congregación Del Buen Pastor Unidad Educativa "Carrera Sánchez Bruno"	\$ 132	\$ 132					30 días	27-dic-24	2-feb-25	37	26-ene-25	-33		\$ 132
Consortio Mercado Isc	\$ 30	\$ 30					30 días	15-ene-24	8-feb-24	24	14-feb-24	327	\$ 30	\$ 30
Construpac Constructora Pacifico S. A	\$ 225	\$ 225					30 días	22-nov-24	19-dic-24	27	22-dic-24	12	\$ 225	\$ 225
Cooperativa Servicios Educativos Jorge Centeno Medranda	\$ 155	\$ 155		\$ 100		\$ 55	30 días	25-jun-24	25-jul-24	30	25-jul-24	159	\$ 100	\$ 100
Cooperativa Taxis Jesús Gran Poder	\$ 275	\$ 275		\$ 150		\$ 125	30 días	8-nov-24	8-dic-24	30	8-dic-24	23	\$ 150	\$ 150
CoopTransporte Taxis Puerto Antoncito	\$ 328	\$ 328		\$ 167		\$ 161	30 días	22-nov-24	20-dic-24	28	22-dic-24	11	\$ 167	\$ 167
CooperativaTransportePeninsular Taxis	\$ 100	\$ 100		\$ 50		\$ 50	30 días	26-dic-24	20-ene-25	25	25-ene-25	-20		\$ 50
Coreypol S. A	\$ 6	\$ 6					30 días	13-feb-24	13-mar-24	29	14-mar-24	293	\$ 6	\$ 6
Cruz Méndez Rómulo Eduardo	\$ 90	\$ 90					30 días	4-jul-24	2-ago-24	29	3-ago-24	151	\$ 90	\$ 90
Cruz Tomalá Héctor	\$ 19	\$ 19					30 días	28-jul-24	25-ago-24	28	27-ago-24	128	\$ 19	\$ 19
Cujilema Cujilema Leonardo Stalyn	\$ 10	\$ 10					30 días	1-ago-24	3-sept-24	33	31-ago-24	119	\$ 10	\$ 10
Cujilema Rea Pedro	\$ 20	\$ 20					30 días	18-oct-24	5-nov-24	18	17-nov-24	56	\$ 20	\$ 20
Cherrez Caicedo Leonardo Javier	\$ 500	\$ 500		\$ 289		\$ 211	30 días	11-ago-24	1-ene-25	143	10-sept-24	-1		\$ 289
Cherrez Falconi Leonardo Euclides	\$ 5	\$ 5					30 días	5-ago-24	1-sept-24	27	4-sept-24	121	\$ 5	\$ 5
Danfel S.A	\$ 60	\$ 60		\$ 24		\$ 36	30 días	15-jul-24	12-ago-24	28	14-ago-24	141	\$ 24	\$ 24
Davsan Construc S.A Condavsan	\$ 39	\$ 39					30 días	12-mar-24	6-abr-24	25	11-abr-24	269	\$ 39	\$ 39
De La A De La Cruz Flavio Junior	\$ 15	\$ 15					30 días	12-oct-24	5-nov-24	24	11-nov-24	56	\$ 15	\$ 15
De La Cruz Figueroa Alba Del Rosario	\$ 50	\$ 50					30 días	20-jul-24	18-ago-24	29	19-ago-24	135	\$ 50	\$ 50
De La Cruz González Mariana	\$ 120	\$ 120					30 días	22-jul-24	22-ago-24	31	21-ago-24	131	\$ 120	\$ 120
De La Cruz Julián	\$ 70	\$ 70					30 días	27-sept-24	27-oct-24	30	27-oct-24	65	\$ 70	\$ 70
De La Cruz Laínez Luis Enrique	\$ 948	\$ 948					30 días	9-sept-24	9-oct-24	30	9-oct-24	83	\$ 948	\$ 948
De La Cruz Tomalá Juan De Dios	\$ 40	\$ 40					30 días	12-jul-24	15-ago-24	34	11-ago-24	138	\$ 40	\$ 40
Del Pezo Bacilio Fermin Lorenzo	\$ 15	\$ 15					30 días	15-nov-24	5-dic-24	20	15-dic-24	26	\$ 15	\$ 15
Del Pezo De La Cruz Danny Antonio	\$ 45	\$ 45					30 días	5-may-24	5-jun-24	31	4-jun-24	209	\$ 45	\$ 45
Del Pezo Del Pezo Antonia Margarita	\$ 163	\$ 163					30 días	8-jul-24	8-ago-24	31	7-ago-24	145	\$ 163	\$ 163
Del Pezo Del Pezo Rosa Raquel	\$ 15	\$ 15					30 días	15-nov-24	13-dic-24	28	15-dic-24	18	\$ 15	\$ 15
Del Pezo González Juan Napoleón	\$ 10	\$ 10					30 días	28-abr-24	20-may-24	22	28-may-24	225	\$ 10	\$ 10
Del Pezo Pincay Luis Eduardo	\$ 50	\$ 50		\$ 29		\$ 21	30 días	10-abr-24	8-may-24	28	10-may-24	237	\$ 29	\$ 29
Del Pezo Rodríguez Jeremía Jovita	\$ 10	\$ 10					30 días	21-may-24	17-jun-24	27	20-jun-24	197	\$ 10	\$ 10
Del Pezo Suarez Jenny	\$ 15	\$ 15					30 días	20-nov-24	2-dic-24	12	20-dic-24	29	\$ 15	\$ 15
Delgado Yépez Karina	\$ 130	\$ 130					30 días	7-oct-24	7-nov-24	31	6-nov-24	54	\$ 130	\$ 130

Diagnósticos Imagenológico S. A	\$ 40	\$ 40				30 días	21-nov-24	18-dic-24	27	21-dic-24	13	\$ 40	\$ 40
Díaz Cedeño Nelson	\$ 40	\$ 40				30 días	22-nov-24	22-dic-24	30	22-dic-24	9	\$ 40	\$ 40
Duque García Liena	\$ 30	\$ 30				30 días	20-jul-24	11-ago-24	22	19-ago-24	142	\$ 30	\$ 30
Ecuafeed S.A.	\$ 85	\$ 85				30 días	27-oct-24	28-nov-24	32	26-nov-24	33	\$ 85	\$ 85
Ecuencub S.A.S	\$ 186	\$ 186				30 días	5-dic-24	5-ene-25	31	4-ene-25	-5		\$ 186
Encalada Loyola Franklin Jovanny	\$ 150	\$ 150				30 días	21-feb-24	20-mar-24	28	22-mar-24	286	\$ 150	\$ 150
Endara Castro Andrea	\$ 10	\$ 10				30 días	7-sept-24	5-oct-24	28	7-oct-24	87	\$ 10	\$ 10
Endara Rosas Jorge Eduardo	\$ 30	\$ 30				30 días	27-oct-24	10-nov-24	14	26-nov-24	51	\$ 30	\$ 30
Engoroy Tour Sa	\$ 250	\$ 250				30 días	17-jul-24	14-ago-24	28	16-ago-24	139	\$ 250	\$ 250
Espindola Vásquez Cynthia Nataly	\$ 126	\$ 126	\$ 85	\$ 41	⊖	30 días	27-abr-24	16-may-24	19	27-may-24	229	\$ 85	\$ 85
Espinosa Quiroga Luz Adriana	\$ 25	\$ 25				30 días	17-ago-24	14-sept-24	28	16-sept-24	108	\$ 25	\$ 25
Estrada Ocejó Carlos	\$ 85	\$ 85				30 días	16-may-24	15-jun-24	30	15-jun-24	199	\$ 85	\$ 85
Eurekamotion S.A.S.	\$ 60	\$ 60				30 días	20-jun-24	15-jul-24	25	20-jul-24	169	\$ 60	\$ 60
Fabian Navia Cedeño	\$ 7	\$ 7				30 días	26-dic-24	15-ene-25	20	25-ene-25	-15		\$ 7
Fernández Martínez Rogelio	\$ 30	\$ 30				30 días	20-jul-24	17-ago-24	28	19-ago-24	136	\$ 30	\$ 30
Floreano Ascencio Wilmer	\$ 35	\$ 35	\$ 14	\$ 21	⊖	30 días	22-abr-24	14-may-24	22	22-may-24	231	\$ 14	\$ 14
Fplus Sas	\$ 445	\$ 445				30 días	11-dic-24	4-ene-25	24	10-ene-25	-4		\$ 445
Fundación Atardecer De Mujeres	\$ 47	\$ 47				30 días	30-nov-24	15-dic-24	15	30-dic-24	16	\$ 47	\$ 47
García Álvarez Félix Olmedo	\$ 5	\$ 5				30 días	30-jul-24	25-ago-24	26	29-ago-24	128	\$ 5	\$ 5
Gómez Quinto Marjorie Antonia	\$ 100	\$ 100				30 días	29-nov-24	25-dic-24	26	29-dic-24	6	\$ 100	\$ 100
Gómez Tumbaco Freddy Alonso	\$ 86	\$ 86				30 días	30-ago-24	25-sept-24	26	29-sept-24	97	\$ 86	\$ 86
Gómez Tumbaco Guido	\$ 152	\$ 152	\$ 122	\$ 30	⊖	30 días	1-abr-24	1-may-24	30	1-may-24	244	\$ 122	\$ 122
Gómez Villaroel Nataly	\$ 65	\$ 65	\$ 25	\$ 40	⊖	30 días	20-ago-24	19-sept-24	30	19-sept-24	103	\$ 25	\$ 25
Gonzaga Campos Milagros	\$ 60	\$ 60				30 días	5-nov-24	3-dic-24	28	5-dic-24	28	\$ 60	\$ 60
González Balón Antonio Félix	\$ 23	\$ 23				30 días	7-may-24	5-jun-24	29	6-jun-24	209	\$ 23	\$ 23
González Baquerizo Fernando Gignac	\$ 30	\$ 30				30 días	26-nov-24	27-dic-24	31	26-dic-24	4	\$ 30	\$ 30
González Escandón Jorge Gustavo	\$ 20	\$ 20				30 días	11-mar-24	10-abr-24	30	10-abr-24	265	\$ 20	\$ 20
González Mejillón Pedro	\$ 93	\$ 93				30 días	20-jul-24	14-ago-24	25	19-ago-24	139	\$ 93	\$ 93
González Panchana Christian Jacinto	\$ 5	\$ 5				30 días	22-ene-24	18-feb-24	27	21-feb-24	317	\$ 5	\$ 5
González Reyes Francisco Javier	\$ 133	\$ 133				30 días	26-nov-24	26-dic-24	30	26-dic-24	5	\$ 133	\$ 133
González Rodríguez Giset	\$ 10	\$ 10				30 días	11-nov-24	8-dic-24	27	11-dic-24	23	\$ 10	\$ 10
González Rubio Studer Homero	\$ 30	\$ 30				30 días	22-ago-24	18-sept-24	27	21-sept-24	104	\$ 30	\$ 30
González Tigrero Pedro Leonardo	\$ 50	\$ 50				30 días	10-abr-24	5-may-24	25	10-may-24	240	\$ 50	\$ 50
Onelabt S. A	\$ 7.849	\$ 7.849	\$ 5.798	\$ 2.051		30 días	25-feb-24	23-mar-24	27	26-mar-24	283	\$ 5.798	\$ 5.798
		\$ 14.113		\$ 2.842								\$ 9.309	\$ 11.270

Marcas del tratamiento

	Sumatoria
	Valor verificado de los saldos del auxiliar con los saldos mayores
	Confirmación enviada
	Confirmación recibida
	Diferencia correspondiente a clientes
	Documentación Sustentaría

Diferencias encontradas correspondiendo a los clientes que realizaron depósitos para cancelar sus obligaciones con la empresa Las anguilas Lasan S.A, dichos clientes presentaron sus papeletas de depósitos como sustento del pago realizado , Los montos pendientes de aplicación son: Del Pezo Pincay Luis Eduardo (\$21), Díaz Cedeño Nelson (\$23), Espíndola Vásquez Cynthia (\$31), Floreano Ascencio Wilmer (\$21), Gómez Tumbaco Guido (\$38), Gómez Villaroel Nataly (\$30) y Onelabt S.A. (\$2.411), sin embargo a pesar de que los abonos constan y están respaldados por sus papeletas , estos valores no fueron identificados oportunamente y verificados en su conciliación bancaria, debido a el atraso de sus registros, esto conlleva que no se vean reflejados en el auxiliar de cuentas por cobrar para que a su vez se haya dado de baja en el registro. Por lo que se recomienda el siguiente asiento de reclasificación:

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
	Bancos	\$ 2.842	
	Cuentas por cobrar		\$ 2.842
	P/r. Registro de cobros de clientes no contabilizados, proveniente de depósitos de acuerdo con la conciliación bancaria y confirmaciones de clientes		

Hallazgos

Falta de registro oportuno de clientes debido a atrasos de registros

Condición: Durante la revisión del auxiliar de las cuentas de las cuentas por cobrar se identificó los pagos realizados por diversos clientes no se habían registrado oportunamente dentro del sistema contable, estos depósitos fueron verificados mediante las papeletas presentadas por cada uno de los clientes en donde reflejo una sumativa de \$2.842 lo cual tampoco habían sido contabilizados como cobros lo que generó diferencias en la conciliación entre los saldos contables y los valores existentes, para corregir este error se procedió a registrar los ingresos no contabilizados de manera oportuna en donde se recomendó el asiento de ajustes de reclasificación todo esto a finalidad de visualizar la situación real de los estados financieros y mitigar el excesivo aumento del valor de las cuentas por cobrar.

Criterio Las normas dentro del Control Interno y los principios de contabilidad establecen que los registros contables deben ser completos y exactos de manera que se realicen de la mejor forma posible, el propósito principal de esta revisión fue corregir las diferencias entre los saldos contables y los movimientos bancarios, esto permite limpiar la cartera de cuentas por cobrar, evitar los registros duplicados o incorrectos manteniendo la confiabilidad de los registros contables, de tal manera se incumplen los principios de:

- NIC 1; Presentación de los estados financieros
- NIIF para PYMES. Sección 2, lo que remite la consistencia y registro oportuno de cada una de las transacciones

Causa: La situación se originó por la insuficiente supervisión, control y seguimiento dentro de los registros de los pagos realizados por los clientes, esta deficiencia provoca genera errores en la gestión y control de la cartera, riesgos en la toma de decisiones afectando la reducción en la eficiencia eficacia y efectividad dentro del proceso de cobranzas

Efecto:

- Se detectaron a varios clientes tales como Del Pezo Pincay Luis Eduardo, Díaz Cedeño Nelson, Espíndola Vásquez Cynthia, Floreano Ascencio Wilmer, Gómez Tumbaco Guido, Gómez Villaroel y Onelabt S.A., en donde sus pagos habían sido realizados y respaldados con sus respectivos comprobantes de depósitos, pero q no se habían registrado a tiempo en la contabilidad.
- La ausencia de estos registros ocasionó diferencias entre los saldos contables en las cuentas por cobrar lo que afecta la precisión y conlleva a inducir errores en la gestión de la cartera comercial generando deficiencias dentro del control interno
- La recomendación de realizar los asientos de reclasificación es una medida adecuada para regularizar la situación actual que está pasando la empresa en su gestión, pero para esto se debe tomar en cuenta el reforzar el control interno para prevenir posibles inconsistencias
- Es de suma importancia implementar las debidas revisiones sistemáticas del auxiliar de las cuentas por cobrar y a su vez mejora la comunicación entre las áreas involucradas en la gestión dentro del proceso de cobranzas de manera que se refleje el adecuado registro y que estos siempre demuestren la realidad financiera de la empresa.

Conclusión: El proceso de registro de cuentas y cobros presente deficiencias en su estructura, debido a que la entidad no mantiene un control efectivo sobre la verificación, registro, documentación y conciliación de cada uno de los movimientos que relacionan con los clientes, estas diferencias demuestran que el sistema no refleja una precisión con la situación real, afectando la confiabilidad de los estados financieros

Recomendación: Se recomienda implementar un procedimiento formal de conciliación mensual con ello mejorará la confiabilidad de los registros y además fortalecerá el control interno dentro del proceso de cobranzas

Tabla 15.*Hoja de resumen ajustado*

LAS ANGUILAS LASAN				
HOJA DE RESUMEN AJUSTADO				
Al 31 de diciembre del 2024				
Cuentas	Saldo contable	Movimientos		Saldo Ajustado
		Deudor	Acreedor	
Activo				
Activo Corrientes				
Efectivo Y Equivalentes				
Al Efectivo	\$ 6			\$ 6
Cuentas Por Cobrar	\$ 14.113		\$ 2.842	\$ 11.270
Inventarios	\$ 2.365			\$ 2.366
Crédito Tributario Ir	\$ 2.662			\$ 2.662
Total Activo Corriente	\$ 19.146			\$ 16.303
Activo No Corriente				
Muebles Y Enseres	\$ 2.500			\$ 2.500
Maquinaria Y Equipos	\$ 850			\$ 850
Equipo De Computación	\$ 3.500			\$ 3.500
Depreciación Acumulada	\$-3.773			\$ -3.773
Total Activo No Corriente				
Total Activo	\$ 22.223			\$ 19.380

Nota: Hoja de resumen ajustado

La hoja de resumen ajustada al 31 de diciembre de 2024 correspondiente a las variaciones efectuadas de las cuentas del activo tuvo como propósito reflejar en los estados financieros los valores razonables de manera confiable. En donde se pudo observar que en la cuenta por cobrar cuyo saldo contable predominada con \$14.113, presenta un ajuste acreedor de \$2.842, correspondiente a cobros realizados por aquellos clientes de las cuales no fueron registrados de manera oportuna en el sistema, una vez realizado este ajuste, el saldo correcto de la cuenta se reduce a \$11.270, monto que coincide con los saldos que fueron comprobados mediante la conciliación bancaria y revisiones del auxiliar e las cuentas por cobra

Discusión

En la presente investigación, los resultados que se evidenciaron partieron desde el análisis de la información a través de los instrumentos utilizados en donde se evidencio que el proceso de cobranzas presenta debilidades dentro del control interno. Las entrevistas dirigidas al gerente general y al jefe de cobranzas revelaron que la empresa no dispone de políticas y procedimientos que ayuden a regular su gestión lo que limita a la oportuna recuperación de los valores pendientes de las cuentas.

Por otro lado, los resultados que se obtuvieron del cuestionario de control interno basado en el modelo COSO II mostraron que los componentes relacionados de actividades de control y con información y monitoreo alcanzan la cantidad del 80%, recalcando que solo el 20% ubicándose en un nivel bajo, lo cual está asociado a la carencia de procedimientos claros para realizar el seguimiento adecuado dentro del proceso de cobranzas, así mismo los componentes de ambiente de control, establecimientos de objetivos. Así mismo los componentes de ambiente de control, establecimientos de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgos, supervisión y monitoreo y respuesta al riesgo reflejan el 40% de confianza y un 60% de riesgo, esto evidencio varias debilidades que generan preocupaciones dentro de la empresa afectando sus objetivos y su estabilidad financiera.

Desde la postura de Rodríguez (2024), difiere que los resultados obtenidos en cada componente del control interno reflejan un nivel de confianza medio de 57% y un nivel de riesgo también medio de 43%, lo que evidencia que aunque la empresa dispone de mecanismos y políticas de control, no serían suficientemente solidos afirmando que no se aplican de manera uniforme en todos los componentes evaluados, si el sistema del control interno no se ejecuta correctamente, el funcionamiento del control interno podrían verse afectado, una mejora en este sentido ayudara a responder de manera más oportuna ante cualquier irregularidad que puede llegase a surgir con esto se permitirá lograr fortalecer el proceso de la gestión , permitiendo de esta manera la mejora continua y garantizar una respuesta adecuada ante posibles fallas tanto en el ámbito operativo como en el administrativo garantizando que se cumplan los objetivos planteados dentro de la empres

De acuerdo con los resultados de Rocafuerte (2025) afirmo que mediante las entrevistas realizadas al personal involucrado junto con el cuestionario de control interno se pudo evidenciar que la empresa alcanza la cantidad de 41% de nivel de confianza y un 59% de nivel de riesgo, estos porcentajes evidencian que la gestión del sistema de control interno es insuficiente demostrando como resultados que la entidad no dispone de políticas actualizadas ni definidas que ayuden a un manejo adecuado del activo financiero, además de constatar que no existe una segmentación de funciones efectiva lo cual afecta al correcto desarrollo de los procesos y el control dentro del área, dicho lo anterior estos resultados son similares a la investigación del presente estudio en donde se constató que no se lleva un control documentado sobre la trazabilidad de acuerdos o resultados lo que impide detectar errores o fraudes a tiempo así mismo la falta de políticas y funciones conlleva a que no se establezcan con claridad cada una de las gestiones realizadas dentro de proceso de cobranzas limitando su eficiencia eficacia y efectividad requeridos para el cumplimiento del control interno.

Finalmente, para González (2024) en lo que respecta al cuestionario de control interno COSO I se refleja variabilidad en los niveles de confianza y riesgo de cada componente. El ambiente de control presenta un nivel de confianza del 33%, indicando que es necesario mejorar la capacitación del personal y la definición de roles para fortalecer el control. Un hallazgo relevante es la falta de políticas para la gestión de cuentas por cobrar, lo que subraya la necesidad de implementar procedimientos claros y específicos para estandarizar y regular el manejo de la cartera. Además, se identificó que no se realizan evaluaciones periódicas de riesgos, lo que sugiere que la empresa debería adoptar una práctica sistemática para anticipar posibles problemas financieros. También se detectó la ausencia de un procedimiento formal para la aprobación de créditos, lo que aumenta el riesgo de otorgar créditos sin un análisis adecuado. Estos hallazgos reflejan una situación similar a Las Anguilas Lasan S.A donde ambas empresas se limitan a obtener un procedimiento formal para la evaluación de los clientes lo cual otorga el incremento del riesgo en el debido proceso de cobranza y a su vez a la liquide de la empresa.

Conclusiones

El diagnóstico actual del proceso de cobranzas dentro de la empresa Las Anguilas Lasan S.A permitió conocer las actividades que se desarrollan dentro del proceso en donde se evidencia que existen debilidades importantes que afectan la eficiencia y efectividad de la gestión, entre los principales problemas detectados se destaca el análisis del modelo integrado COSO II en la cual se reveló que el nivel de confianza alcanzó el 35% mientras que el nivel de riesgo se pondera con el 65%, evidenciando una estructura de control insuficiente frente a los riesgos que se enfrentan dentro del área.

Las entrevistas realizadas al gerente general y al jefe de cobranzas reforzaron los resultados del trabajo de investigación en donde se pudo colegir que, aunque existe conciencia de la importancia del control, afirman que las acciones correctivas no se logran cumplir, sumando la escasez de capacitaciones, asumiendo que el personal dependa de su experiencia personal más que de un proceso establecido estas situaciones en conjunto reflejan que el área de cobranzas opera sin una base formal ni mucho menos una estructura que faciliten la supervisión, el control y la prevención a futuros riesgos, esta problemática incrementa la posibilidad de pérdidas económicas, errores en registros como también un nivel bajo de efectividad en la recuperación de los saldos, asumiendo que el fortalecimiento del control interno no solo es necesario, sino de mucha importancia para lograr garantizar la confiabilidad de la información y el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Al revisar el análisis del auxiliar de las cuentas por cobrar, se detectaron la presencia de registros desactualizados en donde se reflejaron diferencias entre saldos contables y documentación de respaldo. Así mismo se confirmó la carencia de un manual de políticas, de funciones y responsabilidades para el proceso de cobranzas, sumando que la comunicación de manera interna es débil lo que limita la coordinación diaria y seguimiento a los compromisos establecidos dentro del área. Para finalizar los resultados evidencian que el proceso de cobranzas necesita fortalecerse, se pudo demostrar que el sistema actual no garantiza la fiabilidad del manejo de la información mucho menos la efectividad del proceso, con esto para alcanzar mejoras sostenibles que permitan corregir errores antes de que estos afecten los resultados financieros.

Recomendaciones

Se recomienda realizar un diagnóstico continuo y formal del proceso de cobranzas con el propósito de identificar y corregir oportunamente las deficiencias que afecten la calidad de la gestión siendo esto fundamental la acción de implementar controles internos que garanticen la eficiencia en las operaciones, apoyándose en indicadores como antigüedad de saldos porcentaje de morosidad, recuperación mensuales, evaluación del desempeño, entre otros, con ello la gerencia identifica las fallas reales que afectan la gestión y lograr corregirlos para fortalecer la toma de decisiones.

Se recomienda diseñar un manual de políticas y procedimientos del proceso de cobranzas, este documento permitirá estandarizar cada una de las funciones, mejorando la coordinación del equipo de trabajo para que así todos los trabajadores bajo las mismas directrices, con ello la empresa podrá disminuir la improvisación, mitigar errores y facilitar la supervisión, con ello la entidad reduce errores fortalecer el cumplimiento de los objetivos financieros.

Se sugiere revisar y fortalecer los controles formales para el debido uso de la cartera comercial, tales como conciliaciones mensuales del auxiliar de cuentas por cobrar, registro oportuno de las operaciones y un seguimiento de manera continua los documentos de cobro, sumando a esto implementar alertas internas y reportes de morosidad por rangos de antigüedad detentando así cuentas riesgosas y aplicar acciones preventivas si el caso lo amerita

En cuanto a los procedimientos del área de cobranzas se recomienda documentar de manera detallada cada etapa del proceso, garantizando su correcta aplicación por parte del personal responsable, así mismo realizar capacitaciones constantes orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales promoviendo la responsabilidad, transparencia y eficacia en la gestión del área

Referencias

- Rodrigo , G. (2021). *Control interno y fraudes. Análisis de Informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*.
https://www.google.com.ec/books/edition/Control_interno_y_fraudes_An%C3%A1lisis_de_I/fk5hEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1
- Zuñiga , W. R. (2018). *Control interno de cuentas por cobrar e información financiera en una empresa de transporte de carga de la Provincia a Constitucional del Callao, 2016*. Lima: Universidad Peruana Union.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UEPU_d9959e840300da1b878a921fbd9acda6
- Aguirre Sarmiento, M. (2023). *Control interno de los rubros cuentas por cobrar de la constructora conciviales de la ciudad de Pueblo Viejo*. Universidad Catolica Santo Toribio de Mogroviejo.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2861/1/TL_MegoCastilloMaria_LarreaCernaLeonor.pdf
- Anchundia, A., & Cervantes , J. (27 de 12 de 2022). El ambiente de control en las organizacion. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*, 23(4), 15.
https://gestionjoven.org/revista/contenidos_23_4/Vol23_num4_2.pdf
- Arroba, J. (2017). *Cuentas por cobrar y su incidencia en su liquidez*. Guayaquil: Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador.
<https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html>
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la republica del Ecuador*. Ecuador: Asamblea Nacional de la República del Ecuador.
https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Asamblea nacional de la república del Ecuador. (2018). *Ley Orgánica de Régimen* . Ecuador: Asamblea nacional de la república del Ecuador.
- Barrios, R. M., & Quiroz, D. (2020). *Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la Asociación educativa Nor Oriental, periodo 2020*. Tarapoto: Universidad Peruana Unión.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f84182c8-7391-4aa6-8b35-0438affe9fb4/content>
- Buffett, M., & Buffet, W. (2009). *Inversión Empresas Competitivas*. Gestión 2000.
<https://www.planetadelibros.com.ec/libro-warren-buffett-y-la-interpretacion-de-estados-financieros/311136>
- Caldas, V. (2022). *El control interno y su incidencia en la gestión de cobranzas de la asociación Parque Industrial de Ancón, Comas, 2020*. Lima: Universidad Privada del Norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32695/Caldas%20Estrada%20de%20Gozzing%2c%20Veronica%20Irene.pdf?sequence=1>

- Carabajo, J. A. (2024). *Estrategias para la gestión de crédito y cobranzas para la Empresa S.E.R.L.I.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil. <https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/b0b16e65-d853-457d-82d4-d63813619729/content>
- Carbo Gomez, C. G. (2024). *Sistema de control interno al departamento de cobranzas del almacén Baratodo.* Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/e00ed8d3-3ef8-4457-8513-8441f0bf1913/content>
- Castro, D. C., & Loja, D. C. (2023). *Modelo de gestión financiera de ventas a crédito y cobranza para la empresa Legmars Cía. Ltda.* Otavalo: Universidad de Otavalo. <https://repositorio.uotavalo.edu.ec/server/api/core/bitstreams/148b4bb6-7295-458a-834b-bbbe64bc9040/content>
- Chistian, S. (2021). *Implementación de la metodología de control interno marco integrado coso en el departamento de prevención de fraudes de una institución financiera del Ecuador.* Quito: UDLA escuela de negocios. <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/13929/1/UDLA-EC-TMAE-2022-14.pdf>
- Czerny, A. (19 de noviembre de 2021). *Clasificación de cuentas por cobrar.* <https://blog.nubox.com/empresas/clasificacion-cuentas-por-cobrar>
- Eduardo, J. (2019). *Diagnostico y mejora del sistema de control interno bajo el marco integrado Coso.* Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. https://www.bing.com/search?q=Diagnostico+y+mejora+del+sistema+de+control+interno+bajo+el+marco+integrado+Coso&cid=40aa3d10a2714650b74766d75bf0cd3a&gs_lcrp=EgRIZGdlKgYIABBFdKyBggAEEUYOTIHCAEQ6wcYQNIBBzkzOWowajGoAgCwAgA&FORM=ANAB01&PC=U531
- Eduardo, R. J. (2025). *Control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Onelabt S.A.* Santa Elena: Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/5a2ef58f-fb0a-4dbd-8823-52c402e6a059/content>
- Equipo Auditool. (2023). Las Normas Internacionales de Auditoría. *Auditool, red global de conocimientos en auditoría y control interno*, 3. <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/que-son-las-normas-internacionales-de-auditoria>
- Escobar, H., Surichachi, L., & Calvanapón, F. (2023). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales. *Scielo*, 27(11), 2. <https://search.scielo.org/?lang=es&count=15&from=0&output=site&sort=&format=summary&fb=&page=1&q=Control+interno+en+la+rentabilidad+de+una+empresa+de+servicios+generales>
- Gaitan, R. E. (2021). *Control interno y fraudes. Análisis de informe COSO I, II Y III con base en los ciclos tradicionales.* Ecoe Ediciones. https://www.google.com.ec/books/edition/Control_interno_y_fraudes_An%C3%A1lisis_de_I/fk5hEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

- Gomez, M., & Lazarte, C. (2019). *Control Interno*. Tucuman: repositorio face. <https://repositorio.face.unt.edu.ar/handle/123456789/766>
- Gonzalez, J. (2024). *Control interno de las cuentas por cobrar por otros clientes en Serlipen S.A.* Santa Elena: Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/3eb99442-2a06-4082-859c-215ea26288c7/content>
- Guerrero, B. S. (2023). *Sistema de Control Interno en las cuentas por cobrar de la distribuidora Velez*. Universidad Estatal penninsula de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/9f1af639-e7a5-4a9b-bf61-f7d73f0b4e96/content>
- Guevara, I., Arango, T., & Katherine, P. (2022). Relación entre supervisión o monitoreo, empatía y comportamiento agresivo en adolescentes escolarizados de Bogotá. *scielo*, 3. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-89532022000100108&script=sci_arttext
- Guzman, F., & Palmiro, E. (2019). Control interno y la importancia de su aplicación en las compañías. *Observatorio economía latinoamericana*, 3. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Herederó, C., Lopez, J., Romo, S., & Medina, S. (2019). *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa*. Madrid: Esic editorial. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hnCLDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=que+es+sistema+de+informacion+y+comunicacion+&ots=V54yIwTsx7&sig=1pAlvUW_j-JFcPSIOGuEOn2H8Ws#v=onepage&q=que%20es%20sistema%20de%20informacion%20y%20comunicacion&f=false
- Huamán, A. D. (2021). Incidencia del Control interno en la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Jaen Gas. *Sapientia*, 3, 16. <https://journals.sapientiaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/264>
- International accounting standards board (IASB). (2010). *NIIF para PYMES*. Londres: International accounting standards board (IASB).
- Izar, J., & Ynzunza, C. (2017). *El Impacto del crédito y la cobranza en las utilidades*. Bogotá: Politécnico Grancolombiano, Poliantea.
- Jaramillo, C. A. (2023). *Análisis de la gestión de cobranzas en el instituto Asedu Ecuador*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/26476/1/UPS-GT004842.pdf>
- Junta Internacional de normas y de auditoría y aseguramiento (IAASB). (2014). *NIA 400*. Junta Internacional de normas y de auditoría y aseguramiento.
- Lagua, A. L. (2021). *Control interno a los procedimientos de crédito y cobranza en la cooperativa de ahorro y crédito Kisapincha Limitada*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/ef947079-cd59-4857-be0d-ed401155d5ba/content>

- Latorre, M., Rosas, C., Urbina, M., & Vidaurre, W. (2021). Estudio sobre la gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez. *UCV Hacer*, 2. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-hacer/article/view/572/561>
- Lindao, S. (2021). *Gestión de riesgos financieros y tributarios para el sector de centros comerciales de la ciudad de Guayaquil, Basado en el Marco Integrado COSO ERM*. Repositorio Dspace. <http://204.199.82.243:8080/handle/123456789/1484>
- Lugo, C., & Pérez, L. A. (2022). *Control interno y su incidencia en la toma de decisiones en el departamento de cobranzas de la empresa Eurocreditos, del canton La Mana, año 2021*. La Maná: Universidad Técnica de Cotopaxi extensión La Maná. <https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/9c428131-f8a1-4877-ba84-987501789ac3/content>
- Luna, B. N. (2021). *Estrategias para mejorar la gestión de cobranza en una*. Mexicali: Universidad Autónoma de Baja California. <https://repositorioinstitucional.uabc.mx/server/api/core/bitstreams/5eae387-6b36-46f2-a67d-d88ede55e10f/content>
- Martinez, V. (2005). Administración de las cuentas por cobrar. *Boletín técnico Imef. ejecutivos de finanzas*(20), 2. https://www.imef.org.mx/publicaciones/boletinestecnicosorig/BOL_20_05_CTN_T E.PDF
- Morales Garcia, K., & Carhuacho Mendoza, I. M. (2020). Estrategias Financieras para mejorar las cuentas por cobrar. *Espiritu emprendedor Tes*, 4, 10. <https://www.espirituempredortres.com/index.php/revista/article/view/195/257>
- Morejon, A. E. (2022). *Auditoria de control interno para mejorar la eficiencia del departamento de créditos y cobranzas en la cooperativa de ahorro y crédito Puellaro Ltda. en la ciudad de Santo Domingo, 2021*. Santo Domingo: Universidad regional autónoma de los Andes. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/15947/1/USD-CYAL-EXC-007-2022.pdf>
- Pariasca, J. S. (2024). *El control Interno en la gestión de cobranza de una empresa industrial*. Lima: Universidad de ciencias y humanidades. https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/978/Pariasca_JS_tesis_contabilidad_finanzas_2024.pdf?sequence=1
- Perreira, C. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad*. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xM_DDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP4&dq=control+interno+&ots=BMStGFxql2&sig=qGbCi9-VWgm2bog8kpF-QMeILMA#v=onepage&q=control%20interno&f=false
- Plua, J. M., & Torres, M. F. (2021). *Control interno para el área de crédito y cobranzas de la empresa Tokelan S.A.* Universidad Técnica de Cotopaxi.

<https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/330a450f-71fc-423e-aaac-76600c67478a/content>

- Porter, M. (2021). *Que es la Estrategia en la eficiencia operacional*. Chile: Universidad Señor de Sipán.
<https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/20.500.11962/28281/1/2.%2BQue%CC%81%2Bes%2Bestrategia.pdf>
- Quiroz , D., & Barrios , R. (2020). *Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental,2020*. Tarapoto: Universidad Peruana Unión .
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4216>
- Ramón, C. (2021). *Propuesta de un sistema de control de activos fijos para la Fiscalía Provincial de Loja para el año 2018*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
<https://1library.co/document/z1156r8q-propuesta-sistema-control-activos-fijos-fiscalia-provincial-loja.html>
- Ramón, Y. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública:Una revisión sistemática. *ciencialatina*, 3. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2030>
- Raza, J. A., Valencia , E. A., Lucio, B. D., & Alejandro, M. F. (2022). Matriz de edad de cartera vencida y su aporte en el procedimiento de auditoría a los créditos comerciales pendientes de recaudación originados en operaciones del giro del negocio. *Digital Publisher*.
https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1383/1247
- Reyes , L. A., & Vallejo, V. A. (2014). *Aplicación de la norma internacional de auditoría NIA 220 en las empresas industriales del área de la construcción obligadas a auditoría externa en el Distrito Metropolitano de Quito por el periodo 2011 - 2012*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana sede Quito.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6594/1/UPS-QT05060.pdf>
- Rodriguez , Y. K. (2024). *Control interno de las cuentas por cobrar en la superintendencia del terminal petrolero de la Libertad, canton La Libertad, provincia de Santa Elena*. Santa Elena: Universidad estatal Peninsula de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/a7f877fa-61a3-4010-a25d-fl eb32dc9f99/content>
- Rosas , A., & Ochante , K. (2021). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Icontec del Peru S.R.L. en el distrito de Miraflores - 2020*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1728/Rosas%20Samill%c3%a1n%2c%20Alexandra%20Rubi%20y%20Ochante%20Sanchez%2c%20Katherine%20Norma.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salas, B. J. (2011). *Diseño de un manual de control interno en el área financiera del instituto de la niñez y la familia Infa, provincia de Imbabura*. Ibarra: Universidad Técnica Particular de Loja.
<https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/6798/1/Tesis%20Salas%20Quiroz%20Blanca.pdf>

- Sánchez, P. Z. (2017). *Contabilidad General Con base en Normas Internacionales de Información Financiera*. Bogotá: Sara Gallardo M. <https://biblioteca.ceves.edu.mx/themes/default/resources/js/pdfjs/web/viewer.html?file=/eBooks/2020/December/5fe639ec887a3/Contabilidad%20General%20-%20Pedro%20Zapata%20S%C3%A1nchez.pdf>
- Servicio de rentas Internas (SRI). (2021). *Reglamento para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno, LRTI*. Ecuador: Servicio de rentas Internas (SRI). <https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar/f06162e5-4c07-4da6-a8a5-ecb189d6b99c/Reglamento%20LRTI-%20-%C3%BAltima%20modificaci%C3%B3n%202023%20de%20abril%20de%202021.pdf>
- Yanza, S. M. (2012). *Análisis e interpretación de las normas internacionales de auditoría y aseguramiento*. Quito: Universidad central del Ecuador. <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/538697f5-959e-441e-b035-7306bc6772d6/content>
- Zamora, E. V. (2023). *Control Interno al area de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa*. Manta: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/5009/1/ULEAM-CT.AUD-0136.pdf>

Apéndice 1. Matriz de Consistencia

Título	Problemas	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Control interno en el proceso de cobranzas de la empresa “Systecon las anguilas Lasan S.A.”, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2024</p>	<p>Formulación del problema.</p> <p>¿De qué manera se aplica el control interno en el proceso de cobranza de la empresa “Systecon Las Águilas Lasan S.A.” del año 2024?</p> <p>Sistematización del problema.</p> <p>1. ¿Cuál es la situación actual del control interno en la empresa Systecon Las Águilas Lasan S.A.?</p> <p>2. ¿Cómo se gestiona la cartera comercial considerando los procesos de aprobación, registro, seguimiento y morosidad en la empresa Las Anguilas Lasan S.A. en el año 2024?</p> <p>3. ¿Cuáles son los procedimientos para el correcto control en el proceso de cobranza de la empresa Las Águilas Lasan S.A.?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Evaluar el control interno a través del marco integrado COSO II en el desempeño de la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso de cobranzas de la empresa “Systecon las Anguilas Lasan S.A.”</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Diagnosticar la situación actual del proceso de cobranzas para determinar las deficiencias que afectan en la calidad de su gestión.</p> <p>Examinar los procedimientos de la gestión de la cartera comercial para determinar el nivel de morosidad.</p> <p>Describir correctamente los procedimientos del área de cobranza para el cumplimiento de sus objetivos.</p>	<p>Control interno en el proceso de cobranzas</p>	<p>Control Interno</p> <p>Gestión del proceso de cobranzas.</p> <p>Cuentas por cobrar</p> <p>Marco integrado</p> <p>Coso II.</p> <p>Marco normativo legal</p>	<p>Definición. Objetivo. Importancia. Clasificación Herramientas para evaluar el control interno.</p> <p>Modelo del proceso de cobranzas. Cartera Comercial. Técnicas de recolección de datos. Morosidad.</p> <p>Cuentas Incobrables Tipos de cuentas por cobrar Métodos para la provisión de cuentas por cobrar</p> <p>Ambiente de Control. Establecimientos de objetivos. Identificación de eventos. Evaluación de riesgos. Respuesta al riesgo. Actividades de control. Información y comunicación. Monitoreo.</p> <p>Depuración de los ingresos LRTI NIA400 NIIF 9</p>	<p>Enfoque:</p> <p>Mixto</p> <p>Alcance:</p> <p>Exploratorio</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Métodos:</p> <p>Bibliográfico-deductivo y analítico</p> <p>Población:</p> <p>El gerente y jefe de cobranza,</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario de control interno-Entrevista</p>

Apéndice 2. Ficha para el control de tutorías del trabajo de titulación



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVA
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Facultad:		Ciencias Administrativas				
Carrera:		Contabilidad y Auditoría				
Modalidad de Titulación:		Trabajo de Integración Curricular				
Docente tutor:		Lcdo. Javier Raza Caicedo. Mgtr.				
FECHA	HORA		NOMBRE DEL ESTUDIANTE	NIVEL Y PARALELO	DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	TIPO DE TUTORÍA
	INICIO	FIN				
11/8/2025	11:00	12:00	Sujey Dagne Yagual Baque	8vo/1	Durante esta reunión se abordó la redacción de la Introducción del informe, estableciendo el marco general del estudio, la motivación del trabajo, la formulación del problema y las metas a alcanzar. También se analizaron las directrices institucionales para asegurar la consistencia en la elaboración del trabajo de investigación.	TITULACIÓN
14/8/25	11:00	12:00	Sujey Dagne Yagual Baque	8vo/1	Se reanudó el trabajo con el desarrollo y revisión de su respectiva introducción, con énfasis en precisar el alcance del problema y redefinir su respectivo objetivo.	
21/08/2025	11:00	12:00	Sujey Dagne Yagual Baque	8vo/1	Este día se concluyó la redacción de la Introducción y se comenzó con la elaboración del Capítulo I: Marco Referencial, definiendo las fuentes clave, los subtemas y el esquema conceptual que guiarían la investigación.	
11/09/2025	11:00	12:00	Sujey Dagne Yagual Baque	8vo/1	Se elaboró en el Capítulo I, avanzando los antecedentes investigativos, el marco teórico y las bases conceptuales.	
25/09/2025	11:00	12:00	Sujey Dagne Yagual Baque	8vo/1	Se analizó el Marco Referencial, adjuntando los fundamentos teóricos finales para su respectivo desarrollo.	
02/10/2025	11:00	12:00	Sujey Dagne Yagual Baque	8vo/1	Se definieron las técnicas y procesos que orientarían la obtención de la información.	
16/10/2025	11:00	12:00	Sujey Dagne Yagual Baque	8vo/1	Se avanzó el desarrollo del Capítulo II, completando los apartados acerca de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimientos metodológicos y consideraciones éticas.	
6/11/2025	11:00	12:00	Sujey Dagne Yagual Baque	8vo/1	Aquí en compañía del docente se trabajó en el Capítulo III: Resultados y Discusión, iniciando el análisis de la información recolectada. Se organizaron los datos en tablas/gráficos preliminares y se realizó una primera interpretación haciendo una comparación con su respectiva teoría.	
13/11/2025	11:00	12:00	Sujey Dagne Yagual Baque	8vo/1	Se finalizó los apartados de Resultados y Discusión, incorporando el análisis final y destacando los resultados más importantes. De la misma manera, se redactaron las Conclusiones y Recomendaciones, el Resumen, el Certificado de Originalidad emitido por el Tutor, y se entregó el informe de conclusión de tutorías tanto a la Dirección como al profesor asesor, respetando el cronograma establecido.	
OBSERVACIONES DEL DOCENTE						
 FIRMA DEL TUTOR Lcdo. Javier Raza Caicedo. Mgtr.			 FIRMA DEL ESTUDIANTE Sujey Dagne Yagual Baque			

Apéndice 3. Cronograma



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

MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

		2025															
		AGO			SEP				OCT				NOV				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
No.	Actividades planificadas	11-15	18-22	25-29	01-05	08-12	15-19	22-26	29-03	06-10	13-17	20-24	27-31	03-07	10-14	FECHA	
1	Introducción	X	X	X													
2	Capítulo I Marco Referencial			X	X	X	X										
3	Capítulo II Metodología							X	X	X							
4	Capítulo III Resultados y Discusión										X	X	X				
5	Conclusiones y Recomendaciones													X			
6	Resumen													X			
7	Certificado Antiplagio-Tutor														X		
8	Entrega de informe de culminación de tutorías, por parte de los tutores, a Dirección y al profesor Guía (con documentos de soporte)														X		Hasta el viernes 14 de noviembre del 2025

FIRMA DEL TUTOR
Lcdo. Javier Raza Caicedo. Mgtr

FIRMA DEL ESTUDIANTE
Sujei Dagne Yagual Baque

Apéndice 4. Carta Aval



La libertad, 29 de julio del 2025

Ing. Wilson Toro Álava, Mgtr.
Director de la carrera de contabilidad y auditoría
En su despacho.-

De mis consideraciones,

Reciba un cordial saludo de parte quienes conformamos la empresa "Systecon las Anguilas Lasan S.A.", tengo el honor de dirigirme a usted deseándole éxitos en sus funciones.

Me permito comunicarle, con fecha 29 de julio del 2025, por medio de la presente que la Srta. SUJEY DAGNE YAGUAL BAQUE con cédula de identidad 0928210012, estudiante de la universidad estatal península de Santa Elena correspondiente a la carrera de contabilidad y auditoría, ha sido aceptada sin ningún inconveniente en nuestra institución "Systecon las Anguilas Lasan S.A." para realizar su trabajo de integración curricular facilitándole la información necesaria para que pueda desenvolverse en su investigación y pueda llegar a alcanzar el objetivo deseado.

Quedo atento a usted para los fines pertinentes.

Me despido expresando que tenga un excelente día en sus funciones.

Atentamente,


Ing. Rólando Soriano Del Pezo

Gerente general

"Systecon las Anguilas Lasan S.A."

Apéndice 5. Lista de verificación

LISTA DE VERIFICACIÓN LAS ANGUILAS LASAN S. A				
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACION
1	¿El área de cobranzas utiliza un manual documento de políticas para el debido proceso de cobranzas?			
2	¿Se realiza un análisis previo de los clientes para ser evaluados antes de autorizar o permitir la venta?			
3	¿Se realiza un seguimiento adecuado para confirmar la vigencia de la deuda y el vencimiento de las cuentas vencidas en el sistema o registro anual?			
4	¿Se notifica al cliente sobre saldo pendiente antes de la fecha de vencimiento?			
5	Se registra toda la gestión realizada con el cliente como llamadas, correos, mensajes, entre otros			
6	¿Se proponen acuerdos de pago cuando el cliente lo solicita o en tal caso de mostrar intención?			
7	¿Le revisan los ingresos por cobranzas y actualizan las cuentas por cobrar en el sistema?			
8	¿Se suspende la venta de servicios automáticamente a los clientes que exceden el plazo de vencimiento establecido?			



Apéndice 6. Entrevistas

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



Tema del trabajo de integración curricular: Control interno del inventario en el proceso de cobranzas de la empresa “Las Anguilas Lasan S.A.”, provincia de Santa Elena, cantón La Libertad año 2024

Cargo del entrevistado: Gerente

Nombre del entrevistado: Ing. Rolando Soriano Del Pezo

ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DE LAS ANGUILLAS LASAN S.A

Objetivo: Recopilar información general sobre las políticas, control interno y gestión estratégica del proceso de cobranzas en la empresa Las Águilas Lasan S.A.

1. **¿Qué mecanismos de supervisión utiliza la gerencia para monitorear el eficacia y eficiencia del proceso de cobranzas?**
2. **¿Qué políticas y procedimientos ha implementado para garantizar el cumplimiento y seguimiento del proceso de cobranzas?**
3. **¿De qué manera la gerencia recibe informes periódicos sobre el desempeño del área de cobranzas para la toma de decisiones?**
4. **¿Se considera que el área de cobranzas cumple con la planificación de recuperación de valores establecida al inicio del periodo?**
5. **¿Se establecen acciones correctivas de manera documentada cuando se detectan fallas en el control del proceso de cobranzas?**
6. **¿Cómo realiza la revisión periódica de los informes de cobranzas para identificar posibles errores o inconsistencias en los registros contables?**
7. **¿Qué mejoras considera necesarias en el sistema actual de control interno para optimizar la gestión de cobranzas?**
8. **¿Se realizan auditorías internas o revisiones periódicas sobre este proceso?**



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



Tema del trabajo de integración curricular: Control interno del inventario en el proceso de cobranzas de la empresa “Las Anguias lasan S.A.”, provincia de Santa Elena, cantón La Libertad año 2024

Cargo del entrevistado: jefe de cobranzas

Nombre del entrevistado: Ing. Juan Rocafuerte González

ENTREVISTA AL JEFE DE COBRANZAS DE SYSTECON

Objetivo: Obtener información sobre los registros contables, controles aplicados y evaluación de riesgos en el proceso de cobranzas de la empresa Las Águilas Lasan S.A.

1. ¿Cómo describe su rol dentro del área de cobranzas y cuáles son sus principales responsabilidades?
2. ¿Qué procedimientos sigue el área de cobranzas para registrar y dar seguimiento a las cuentas por cobrar?
3. ¿Qué mecanismos utiliza para identificar errores o inconsistencias en las gestiones de cobranza?
4. ¿Cómo elabora y presenta usted los informes de gestión de cobranzas a la gerencia general y con qué frecuencia?
5. ¿De qué manera proporciona usted información al personal sobre sus responsabilidades y los cambios en las políticas?
6. ¿En el proceso de cobranzas, usted ha identificado cambios en el presupuesto de flujo que afecten significativamente las metas de la empresa?
7. ¿El área de cobranzas realiza alguna entrevista de satisfacción o retroalimentación con el cliente al finalizar el proceso de pago de una deuda?
8. ¿Se realizan revisiones del cumplimiento de las metas individuales de recuperación de valores?


Apéndice 7. Estado de situación financiera


LAS ANGUILAS (LASAN) S.A.
RUC: 0992376724001
ESTADO DE SITUACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024
EXPRESADO EN DOLARES (USD)


1	ACTIVO	2024	2	PASIVO	2024
101	ACTIVO CORRIENTE		201	PASIVO CORRIENTE	
	CAJA	5,50		PRESTAMOS BANCARIOS	16.509,65
	BANCOS			IMPUESTO POR PAGAR	789,10
	CUENTAS POR COBRAR	14.112,51		PASIVO NO CORRIENTE	
	INVENTARIOS	2.365,85			
	CREDITO TRIBUTARIO (IR)	2.661,85			
	TOTAL ACTIVO			TOTAL PASIVOS	17.298,75
	CORRIENTE	19.145,71			
102	ACTIVO NO CORRIENTE		3	PATRIMONIO	
	MUEBLES Y ENSERES	2.500,00		CAPITAL	800,00
	MAQUINARIAS Y EQUIPOS	850,00		RESERVAS	1.864,67
	EQUIPO DE COMPUTACIÓN	3.500,00		RESULTADO DEL	
	DEPRECIACIÓN DE PPE	-3.772,61		EJERCICIO	2.259,68
	TOTAL ACTIVO NO			TOTAL PATRIMONIO	4.924,35
	CORRIENTE	3.077,39			
	TOTAL ACTIVO	22.223,10		TOTAL PASIVO MÁS	
				PATRIMONIO	22.223,10


Nota: Estado de situación financiera de la empresa las Anguilas Lasan S.A.'


Apéndice 8. Cuestionario de Control interno


CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	“Las Anguilas Lasan S.A.”			 LAS ANGUILAS LASAN S.A		
Área auditada	Área de cobranzas					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Sujey Dagne Yagual Baque					
AMBIENTE DE CONTROL						
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	N O	N/ A		
1. INTEGRIDAD Y VALORES ETICOS						
1.1	¿El área de cobranzas cuenta con políticas de integridad y ética que aseguren el comportamiento adecuado del personal encargado del proceso?					
1.2	¿Se garantiza la confidencialidad y manejo ético de la información durante el proceso de cobros?					
2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA						
2.2	¿Existe una estructura clara de las funciones y responsabilidades del personal encargada al proceso de cobranzas?					
3. AUTORIDAD ASIGNADA Y RESPONSABILIDAD ASUMIDA						
3.1	¿Existe evidencia documentada para la revisión y aprobación de las gestiones realizadas por el equipo de cobranzas?					
4.1	¿Existe una matriz de delegación de autoridad con límites para descuentos, condonaciones, refinanciaciones y reversiones, parametrizada en el sistema y con soporte documental del autorizante?					
TOTAL						


CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	"Las Anguilas Lasan S.A."		 LAS ANGUILAS LASAN S.A			
Área auditada	Área de cobranzas					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Sujey Dagne Yagual Baque					
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS						
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N / A	SI= 1 NO= 0	
1. OBJETIVOS ESTRATEGICOS						
1.1	¿El gerente establece y comunica los lineamientos estratégicos para la gestión de cobranzas?					
1.2	¿Se realiza un diagnóstico periódico para identificar deficiencias y oportunidades de mejora en la gestión actual del proceso cobranzas?					
2. OBJETIVOS ESPECIFICOS						
2.2	¿Se definen y monitorean en el área de cobranzas metas concretas de reducción de morosidad y de registro/seguimiento de la cartera?					
3. RIESGO ACEPTADO Y NIVEL DE CONFIANZA						
3.1	¿Se identifica de forma regular los riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos de cobranza?					
4.1	¿El área de cobranza cuenta con planes de contingencia para mitigar riesgos relacionados con la efectividad y eficiencia de los procedimientos de cobranzas?					
TOTAL						


CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	“Las Anguilas Lasan S.A.”		 LAS ANGUILAS LASAN S.A			
Área auditada	Área de cobranzas					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Sujey Dagne Yagual Baque					
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS						
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1. FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS						
1.1	¿Se adoptan medidas preventivas ante factores externos o internos que pudieran poner en riesgo el cumplimiento del proceso de cobranzas?					
1.2	¿Existe un procedimiento definido para identificar los factores internos y externos que pueden afectar el cumplimiento del proceso de cobranzas?					
2. IDENTIFICACION DE EVENTOS						
2.1	¿Se desarrollan reuniones periódicas para revisar incidentes y anticipar eventos con impacto en la efectividad del proceso de cobranza?					
2.2	¿Se realiza seguimiento a los eventos ocurridos en periodos anteriores para evitar su repetición?					
3. CATEGORIA DE EVENTOS						
3.1	¿La empresa analiza las causas internas y externas cuando ocurre un evento fuera del área que afecte el cumplimiento del proceso de cobranzas?					
TOTAL						

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	"Las Anguilas Lasan S.A."			 LAS ANGUILAS LASAN S.A		
Área auditada	Área de cobranzas					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Sujey Dagne Yagual Baque					
EVALUACIÓN DE RIESGO						
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	N O	N/ A	SI= 1 NO= 0	
1. ESTIMACION DE PROBABILIDAD DE IMPACTO						
1.1	¿Se evalúa correctamente la calidad de controles internos en el área de cobranzas?					
1.2	¿Se aplican procedimientos para medir la probabilidad y el impacto de riesgos en el proceso de cobranzas?					
	¿Los resultados de las estimaciones de riesgo son utilizados para establecer acciones preventivas en el área de cobranzas?					
2. EVALUACION DE RIESGO						
2.1	¿Se realiza una evaluación periódica de riesgos para identificar problemas que afectan los objetivos del proceso de cobranzas?					
2.2	¿Se realiza seguimiento a los eventos ocurridos en periodos anteriores para evitar su repetición?					


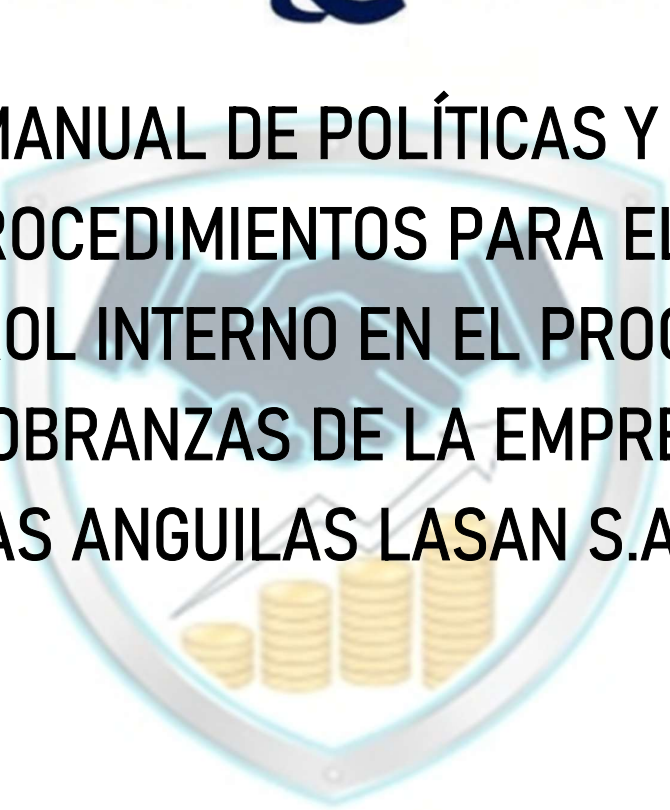
CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	“Las Anguilas Lasan S.A.”		 LAS ANGUILAS LASAN S.A			
Área auditada	Área de cobranzas					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Sujey Dagne Yagual Baque					
RESPUESTA DE LOS RIESGOS						
N O	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	N O	N/ A	SI= 1 NO= 0	
1. CATEGORIA DE RESPUESTAS						
1.1	¿Existe comunicación inmediata entre el personal de cobranzas y la gerencia sobre riesgos que puedan afectar el proceso?					
1.2	¿Existe un mecanismo para anticiparse a la aparición de riesgos que puedan intervenir en el proceso de cobranzas?					
1.3	¿Existe un plan de contingencia para contrarrestar riesgos en el área de cobranzas?					
2. DECISION DE RESPUESTAS						
2.1	¿Está establecida una respuesta específica ante un riesgo que afecte gravemente el proceso de cobranzas?					
2.2	¿Se evalúan los criterios definidos para decidir la acción más adecuada ante los riesgos detectados en cobranzas?					
TOTAL						

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	"Las Anguilas Lasan S.A."			 LAS ANGUILAS LASAN S.A		
Área auditada	Área de cobranzas					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Sujey Dagne Yagual Baque					
ACTIVIDADES DE CONTROL						
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	N O	N/ A	SI= 1 NO= 0	
1. INTEGRACION CON LAS DECISIONES SOBRE RIESGOS						
1.1	¿Existen informes que evidencien decisiones de cobranzas basadas en la evaluación continua de riesgos?					
1.2	¿Se comunican al personal de cobranzas las decisiones de la jefatura respecto a riesgos y acciones adoptadas?					
2. PRINCIPALES ACTIVIDADES DE CONTROL						
2.1	¿La jefatura aplica mecanismos de revisión, supervisión, registro y seguimiento sobre la información del proceso de cobranzas?					
2.2	¿Se realizan revisiones entre pares o supervisión para prevenir errores o fraudes en cobranzas?					
3. CATEGORIA DE EVENTOS						
3.1	¿Se realizan respaldos periódicos de la información del sistema de cobranzas para evitar pérdida de datos?					
TOTAL						

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	"Las Anguilas Lasan S.A."			 LAS ANGUILAS LASAN S.A		
Área auditada	Área de cobranzas					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Sujey Dagne Yagual Baque					
INFORMACION Y COMUNICACION						
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI=1 NO=0	
1. CULTURA DE INFORMACION EN TODOS LOS NIVELES						
1.1	¿Existe difusión oportuna de la información relevante, errores o diferencias detectadas hacia el área contable y demás niveles relacionados?					
2. SISTEMA ESTRATEGICO INTEGRADO						
2.1	¿Se revisa periódicamente la información consolidada para evaluar la eficiencia y efectividad del área de cobranzas?					
3.CONFIABILIDAD DE LA INFORMACION						
3.1	¿La información usada para decidir en cobranzas es suministrada por personal calificado y capacitado?					
3.2	¿El área de cobranzas utiliza un sistema contable que garantice la fiabilidad de datos e información relacionada con cuentas por cobrar?					
4. COMUNICACIÓN						
4.1	¿La planificación y estrategias del área de cobranzas se comunican clara y oportunamente al personal involucrado?					
TOTAL						

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	"Las Anguilas Lasan S.A."		 LAS ANGUILAS LASAN S.A			
Área auditada	Área de cobranzas					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Sujey Dagne Yagual Baque					
SUPERVISIÓN Y MONITOREO						
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1. SUPERVISION INTERNA Y EXTERNA						
1.1	¿Se realizan evaluaciones periódicas del control interno dentro del área de cobranzas?					
1.2	¿La supervisión del personal encargado de cobranzas es constante y documentada?					
1.3	¿Se realizan auditorías internas para verificar el cumplimiento de los procedimientos de cobranzas y detectar posibles errores o irregularidades?					
2.1	¿Se analizan los reportes o informes generados sobre las cuentas por cobrar y su gestión?					
2.2	¿La gerencia realiza un monitoreo continuo para identificar y mitigar riesgos en cada etapa del proceso de cobranzas?					
TOTAL						

Apéndice 9. Propuesta

EMPRESA: LAS ANGUILAS LASAN S. A		Página 1/12
PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE COBRANZAS		Noviembre 2025
 MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE COBRANZAS DE LA EMPRESA LAS ANGUILAS LASAN S.A  Elaborado por: Sujey Dagne Yagual Baque		

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS**Introducción**

El diseño de un manual de políticas y procedimientos constituye una herramienta de suma importancia para toda la empresa, ya que permite establecer directrices que ayuden a tener orientar las actividades internas y a su vez garantizar la gestión eficiente de cada uno de los recursos financieros.

El diseño de estas políticas y procedimientos surge de la necesidad de obtener herramientas precisas que direccionen el trabajo de los colaboradores encargados y garanticen un manejo equitativo hacia cada uno de los clientes fomentando de, responsabilidad esta manera una estructura organizada basada en la transparencia y prevención ante los riesgos, al aplicar estos parámetros minimiza conflictos, mejora la relación de los clientes y ayuda al personal la forma de gestionar cada uno de los procesos de una manera más clara y precisa.

Para la empresa Las Anguilas Lasan.S.A. Este manual constituye un recurso esencial durante las actividades internas en donde permite describir de manera detallada los procedimientos a seguir por el personal involucrado en la gestión de cobranzas con la finalidad de disminuir los riesgos que presenta la empresa, mejorar la estabilidad financiera y el crecimiento de la empresa

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS**Objetivo**

Establecer lineamientos claros que regulen la gestión, seguimiento y recuperación de valores asegurando la eficiencia eficacia y efectividad en el proceso de cobranzas.

Alcance

Aplica a el personal involucrado en el área de cobranzas

Definiciones Generales

- Límite de crédito: Monto máximo de deuda que un cliente mantiene dentro de la empresa.
- Cartera Vencida: Cuentas que han superado la fecha límite de pago establecidas.
- Antigüedad de saldos: clasificación de las cuentas por cobrar según el tiempo transcurrido desde su fecha de vencimiento
- Provisión de las cuentas por cobrar: Estimación contable de la porción de la cartera que se estime a considerar irrecuperable
- Cobranza: Conjunto de actividades para garantizar la recuperación de los saldos adeudados.
- Política en la gestión de cobro: conjunto de normas que regulan los plazos de pago de cada uno de los clientes
- Gestión de cobranza: Proceso sistemático que incluyen la identificación, seguimiento y recuperación de valores vencidos
- Morosidad: incumplimiento de una obligación de pago en el plazo adecuado afectando a la persona o entidad financiera

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS

Funciones del personal en el proceso de cobranzas

Cargo	Funciones Principales
Gerente general	Supervisa la gestión de cobranzas y aprueba las políticas y decisiones asegurando que estas se alineen con los objetivos de la empresa
Jefe de cobranzas	Dirige procesos y controla actividades relacionadas con la gestión de cobros, controla el seguimiento de los clientes y realiza informes de resultados verificando el cumplimiento de los lineamientos establecidos
Asistente Técnico	Tiene la responsabilidad de registrar documentos de cobro, mantener actualizado el sistema con la información de los clientes y también enviar recordatorios de pago
Contador	Registra las transacciones relacionadas con las cuentas por cobrar, verifica la aplicación correcta de los pagos y realiza los reportes correspondientes a la cartera vigente y vencida
Asistente contable	Apoya al contador para la verificación de documentos y control de los saldos por cobrar
Cajero	Recibe pagos de clientes, emite los respectivos comprobantes para entregar la debida documentación al área contable

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS**Políticas generales en el área de cobranzas**

Las políticas generales de cobranzas establecen lineamientos que regulan la gestión de recuperación de las cuentas por cobrar, con el fin de asegurar cobros oportunos y eficientes. Asimismo, su aplicación permite fortalecer el control interno, reducir el riesgo de la cartera comercial y contribuir a la liquidez y estabilidad financiera dentro de la empresa, de las cuales se destacan las siguientes dentro del manual:

1. Todo crédito otorgado deberá contar con la autorización del gerente general
2. Los plazos de cobro no deben exceder los 30 días de calendario, salvo algún requerimiento especial de forma documentada y firmada
3. El área de cobranzas deberá mantener comunicación constante con el cliente para asegurar el cumplimiento de los pagos
4. Los registros contables de cobranzas deben realizarse el mismo día de recibido el pago
5. Se deberá emitir un reporte mensual de saldos de clientes con morosidad y recuperación de cartera para el control interno
6. Toda documentación de soporte tales como facturas, recibos, comprobantes de pago deben ser archivada física y digitalmente

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS**Actividades del personal que se considera involucrado**

Jefe de cobranzas

- Planificar dirigir y coordinar las actividades del proceso de cobranzas
- Supervisar el cumplimiento de las políticas y recuperación de la cartera
- Realizar un seguimiento continuo de las cuentas por cobrar
- Evaluar y reportar los resultados de la gestión al gerente general y al contador

Asistente Técnico

- Mantener actualizado el sistema con los registros de pagos y cuentas pendientes
- Registrar las facturas, comprobantes y demás documentos que influyan con las cuentas por cobrar
- Contactar a los clientes mediante llamadas, correos o incluso visitas y a la vez registrar cada uno de estas gestiones de manera documentada
- Elaborar informes mensuales sobre el comportamiento de los clientes

Cajero

- Recibir los pagos efectuados por cada uno de los clientes
- Emitir y entregar los comprobantes de cobro
- Registrar diariamente los cobros realizados y remitirlos al área contable
- Proteger los ingresos hasta su entrega o deposito en la cuenta de la empresa

Contador

- Registrar en el sistema contable los cobros realizados
- Revisar los saldos de cuentas incobrables y sugerir provisiones cuando corresponda
- Verificar la exactitud de los ingresos sobre la cartera por cobrar y cuentas vencidas
- Controlar los registros contables que cumplan con las normas contables y políticas internas

Asistente Contable

- Validar los documentos de cobro entregadas por el cajero
- Controlar los saldos de las cuentas por cobrar en los registros auxiliares
- Apoyar en la conciliación de las cuentas
- Preparación de reportes mensuales y semanales
- Verificar la consistencia de los comprobantes y respaldos documentales contables

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS

Simbología

Significado



Inicio/Salida

Representa una instrucción del inicio o fin del proceso



Proceso

Terminación de proceso que se utiliza en operaciones que originen cambios



Datos

Información que sea procesada o registrada por medios periféricos



Decisión

Representa preguntas que indica el destino del flujo de información con base en respuestas cerradas



Líneas de Flujo

Implica el proceso de enlazar para unir cada uno de los símbolos



Documentos

Gestión de productos de salida que representa en la información por medios de papeles impreso

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS

Procedimientos del Proceso de cobranzas

1. Recepción y registro de documentación

- Recepción y verificación de facturas o comprobantes emitidos
- Registro en el sistema contable
- Verificación de datos del cliente, condiciones de pago y fecha de vencimiento

2. Seguimiento y control preventivo

- Consulta y consolidación de facturas pendientes
- Emisión y envío periódico del estado de cuenta
- Envío de recordatorios preventivos antes del vencimiento
- Llamadas o correos de cortesía
- Registro de gestiones de cobranza en sistema y archivo físico

3. Gestión de cobranza Activa

- Contacto con cliente moroso
- Negociación de compromisos o acuerdos de pago
- Emisión de notas de crédito o débito si corresponde
- Conciliación de cuentas por cobrar con información del cliente
- Ajustes necesarios dentro del sistema contable

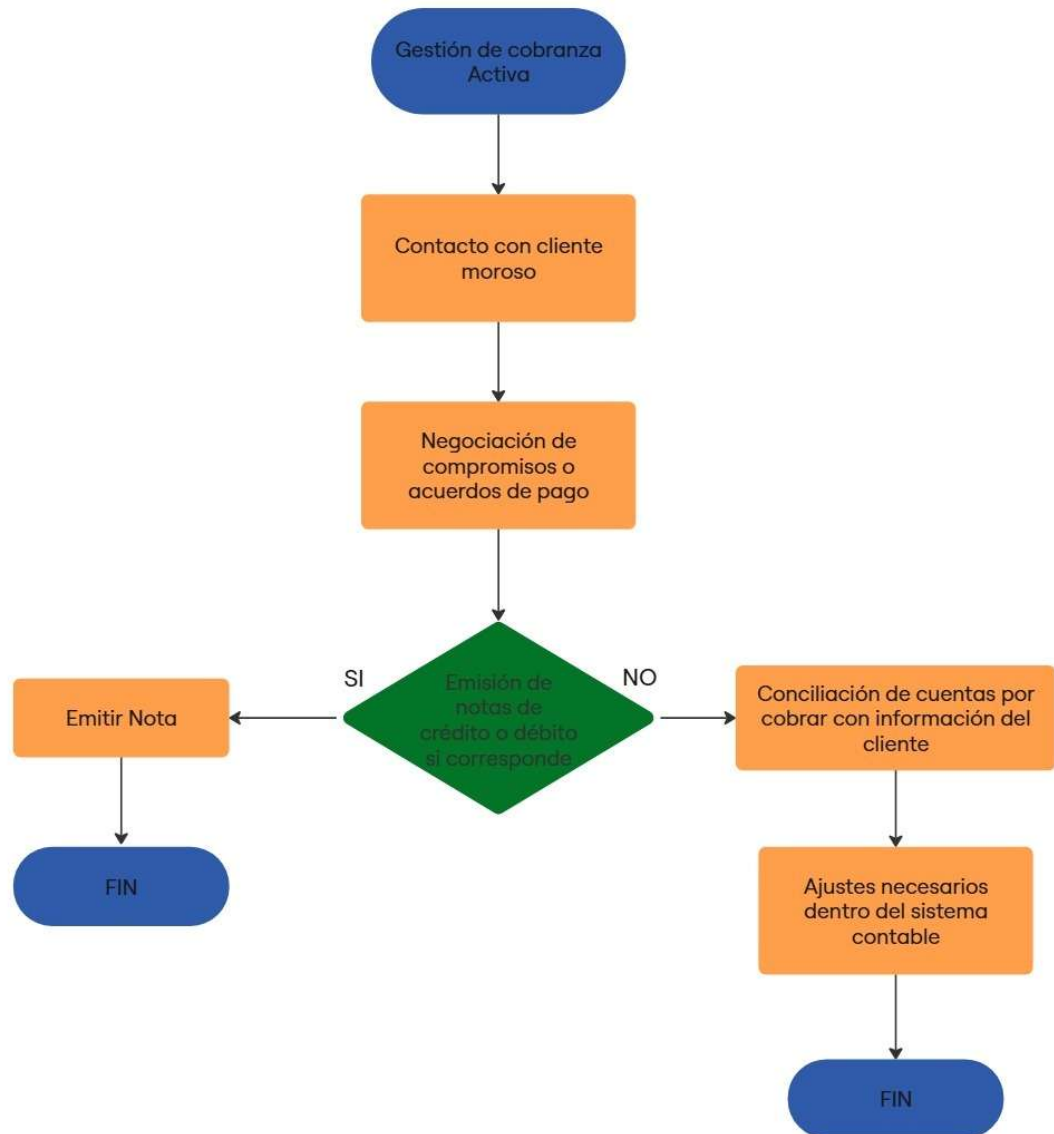
MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS

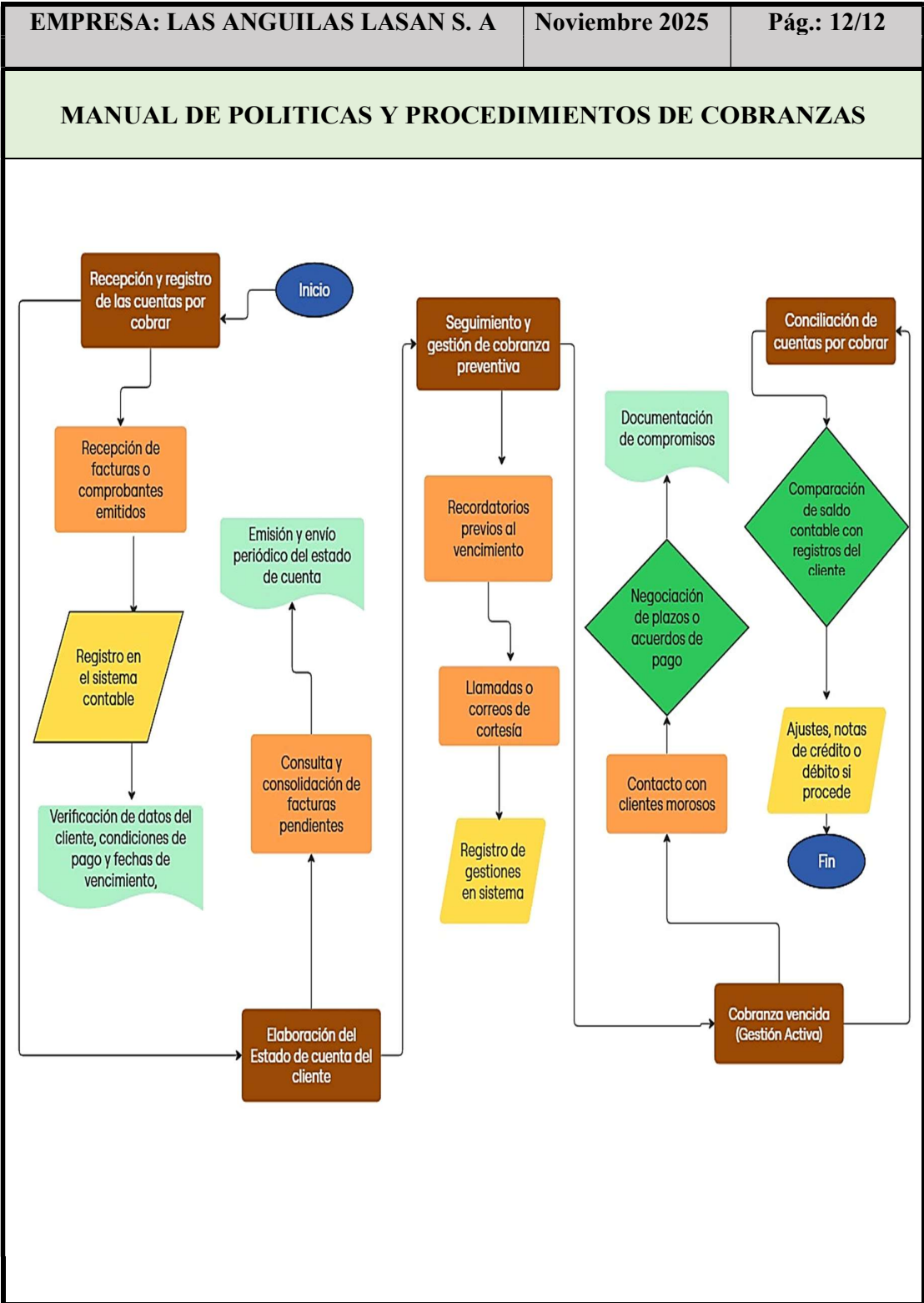


MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS





Apéndice 10. Fotografías



