



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

TEMA:

**CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR CLIENTES EN
LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN
NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP, CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021**

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

AUTOR:

GINA ESTEFANÍA DOMÍNGUEZ PARRALES

LA LIBERTAD - ECUADOR

ABRIL - 2023

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “**Control interno de las cuentas por cobrar clientes en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de la Electricidad CNEL EP, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2021**”, elaborado por la Srta. Gina Estefanía Domínguez Parrales, 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



**Leda. Sandy De la A Muñoz, Mgtr.
Profesora tutora**

AUTORÍA DEL TRABAJO

El presente Trabajo de Titulación denominado **“Control interno de las cuentas por cobrar clientes en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de la Electricidad CNEL EP, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2021”**, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Gina Estefanía Domínguez Parrales con cédula de identidad número 0928553742 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.



Domínguez Parrales Gina Estefanía

C.C. No.: 092855374-2

AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitirme tener vida, fortaleciéndome para seguir adelante a pesar de las dificultades y cumplir metas.

A mis padres y hermano William PARRALES Perero por el apoyo moral, emocional y físico, por sus sacrificios y esfuerzos en este periodo de estudio y titulación con la obtención de buenas decisiones para mi vida en la formación profesional y personal.

A los docentes que nos brindaron sus conocimientos en las aulas de clase durante ocho semestres previo a la titulación, de igual manera a la Lcda. Sandy De la A Muñoz, Mgr., por guiarme en la ejecución de este trabajo de investigación.

A la Sra. Irma Gómez Suárez, al Mgr. Freddy Cabrera Daza y al personal de la EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, CNEL EP, Unidad de Negocio Santa Elena de La Libertad por brindarme espacio y tiempo para desarrollar el trabajo investigativo de titulación en la entidad, ya que estuvieron presentes en mis actividades para su debido cumplimiento, enseñándome y aconsejándome para seguir fortaleciendo mis conocimientos.

Gina Estefanía Domínguez PARRALES

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a Dios, mis padres, hermano, docentes y personal de la EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, CNEL EP, Unidad de Negocio Santa Elena de La Libertad, por el apoyo y aprendizaje durante el periodo de estudio y titulación para el desarrollo profesional.

Gina Estefanía Domínguez Parrales

TRIBUNAL DE SUSTENACIÓN

.....
Econ. Roxana Álvarez, Mgtr.
DIRECTORA DE LA CARRERA

.....
Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, Mgtr.
PROFESOR ESPECIALISTA

.....
Leda. Sandy De la A Muñoz, Mgtr.
PROFESOR TUTOR

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

.....
Ledo. Andrés Soriano Soriano
ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Índice de Contenido.

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR	2
AUTORÍA DEL TRABAJO	3
AGRADECIMIENTOS	4
DEDICATORIA	5
TRIBUNAL DE SUSTENACIÓN	6
Resumen	12
Abstract	13
Introducción	14
Planteamiento del problema	15
Problema general	17
Sistematización del problema	17
Objetivos	18
Objetivo General	18
Objetivos Específicos	18
Justificación	18
Mapeo	19
Capítulo I. Marco Referencial	20
Revisión de literatura	20
Desarrollo de teorías y conceptos	22
<i>Control Interno de cuentas por cobrar</i>	22
Fundamentos legales	28
<i>Constitución de la República del Ecuador</i>	28
<i>Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado</i>	29
<i>Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno</i>	31
<i>Norma Internacional de Información Financiera</i>	31
Capítulo II. Metodología	33
Diseño de la investigación	33
<i>Enfoque Mixto</i>	33
<i>Alcance</i>	33
Métodos de la Investigación	33
<i>Método bibliográfico</i>	33
<i>Método deductivo</i>	34
<i>Método analítico</i>	34
Población y Censo	34

Recolección y procesamiento de datos.....	35
<i>Instrumentos de recolección de datos</i>	35
Capítulo III. Resultados y Discusión.....	37
Análisis de datos.....	37
<i>Análisis de la entrevista al Líder Financiero</i>	37
<i>Análisis de la entrevista</i>	39
<i>Análisis de encuesta</i>	39
<i>Análisis de la Evaluación del Cuestionario de Control Interno COSO I</i>	53
<i>Componentes y Puntajes obtenidos</i>	59
<i>Análisis del cuestionario del control interno COSO I</i>	61
<i>Análisis de la cartera de clientes</i>	62
Discusión	64
Conclusiones	66
Recomendaciones	67
Referencias Bibliográficas	68

Índice de Tabla.

Tabla 1 Población y Censo.....	34
Tabla 2 Sexo del personal del departamento financiero	39
Tabla 3 Edad del personal del departamento financiero	40
Tabla 4 Nivel de estudios del personal del departamento financiero.....	41
Tabla 5 Estado civil del personal del departamento financiero	42
Tabla 6 Responsabilidad sobre la importancia del control interno	43
Tabla 7 Objetivos, principios y criterios del control.....	44
Tabla 8 Controles para el registro de los movimientos.....	45
Tabla 9 Archivo debidamente ordenado de la documentación contable.....	46
Tabla 10 Aplicación de las NIIF y NIC para el tratamiento contable.....	47
Tabla 11 Método de antigüedad de saldos de los clientes	48
Tabla 12 Análisis del método de antigüedad de saldos.....	49
Tabla 13 Gestión del departamento Financiero	50
Tabla 14 Efectuación de reportes de las gestiones de cartera	51
Tabla 15 Modificación y actualización	52
Tabla 16 Nivel de confianza y nivel de riesgo.....	53
Tabla 17 Nivel de Confianza y Riesgo - Ambiente de control	54
Tabla 18 Nivel de Confianza y Riesgo - Evaluación de riesgos	55
Tabla 19 Nivel de Confianza y Riesgo - Actividades de control.....	56
Tabla 20 Nivel de Confianza y Riesgo - Información y Comunicación.....	57
Tabla 21 Nivel de Confianza y Riesgo - Supervisión y Monitoreo	58
Tabla 22 Componentes y Puntajes obtenidos.....	59
Tabla 23 Resultados del cuestionario del control interno COSO I.....	61
Tabla 24 Antigüedad de cartera	62
Tabla 25 Asiento provisión por deterioro	63
Tabla 26 Respectivo ajuste de Provisión	63

Índice de Figuras

Figura 1 Sexo del personal del departamento financiero	40
Figura 2 Edad del personal del departamento financiero.....	41
Figura 3 Nivel de estudios del personal del departamento financiero	42
Figura 4 Estado civil del personal del departamento financiero.....	43
Figura 5 Responsabilidad sobre la importancia del control interno.....	44
Figura 6 Objetivos, principios y criterios del control	45
Figura 7 Controles para el registro de los movimientos	46
Figura 8 Archivo debidamente ordenado de la documentación contable	47
Figura 9 Aplicación de las NIIF y NIC para el tratamiento contable	48
Figura 10 Método de antigüedad de saldos de los clientes	49
Figura 11 Análisis del método de antigüedad de saldos	50
Figura 12 Gestión del departamento Financiero	51
Figura 13 Efectuación de reportes de las gestiones de cartera.....	52
Figura 14 Modificación y actualización.....	53
Figura 15 Nivel de Confianza y Riesgo - Ambiente de control.....	54
Figura 16 Nivel de Confianza y Riesgo - Evaluación de riesgos.....	55
Figura 17 Nivel de Confianza y Riesgo - Actividades de control	56
Figura 18 Nivel de Confianza y Riesgo - Información y Comunicación.....	57
Figura 19 Nivel de Confianza y Riesgo - Supervisión y Monitoreo.....	58
Figura 20 Resultados del cuestionario del control interno COSO I.....	61

Índice de Apéndice.

Apéndice 1. Informe de control interno	71
Apéndice 2. Cronograma de Tutorías.....	75
Apéndice 3. Ficha de Tutorías.....	76
Apéndice 4. Matriz de consistencia.....	77
Apéndice 5. Formato de encuesta al personal operativo	78
Apéndice 6. Formato de entrevista al Líder Financiero	81
Apéndice 7. Cuestionario de COSO I.....	82
Apéndice 8. Carta Aval	87
Apéndice 9. Evidencia de aplicación de la entrevista al Líder Financiero.....	88
Apéndice 10. Evidencia de aplicación del cuestionario de control interno COSO I.....	88
Apéndice 11. Evidencias de aplicación de la encuesta.....	88



**CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR CLIENTES EN
LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN
NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP, CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021**

AUTOR:

Domínguez Parrales Gina Estefanía

TUTOR:

Lcda. De la A Muñoz Sandy, Mgtr.

Resumen

El presente trabajo de investigación con el tema control interno de las cuentas por cobrar clientes de La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, tiene como finalidad analizar la gestión contable de las cuentas por cobrar mediante el control interno COSO I, para la determinación de la eficiencia en la presentación de los estados financieros de la empresa, cabe mencionar que, el control interno dentro de una entidad es esencial para lograr resultados eficaces en las operaciones comerciales y ayudar a alcanzar los objetivos. En la metodología se consideró utilizar el enfoque mixto, a través de este se logró analizar el rubro de las cuentas por cobrar clientes con base a la medición numérica, también se empleó la aplicación de un cuestionario de control interno COSO I y encuesta que permitió determinar la situación actual de la empresa, analizar, cuantificar datos y determinar el nivel de confianza y riesgo de la entidad. Los resultados evidenciaron que las actividades no se gestionan de manera correcta, debido a que el manual de procedimientos y funciones no están debidamente actualizados para los procedimientos de cuentas por cobrar. Se sugiere implementar nuevas políticas de control interno con el propósito de mejorar los procesos de cobranzas establecidos en las cuentas por cobrar, además de realizar un control secuencial de recuperación de cartera de clientes determinando la eficiencia y eficacia de la Empresa.

Palabras claves: Control Interno, cuentas por cobrar, política, COSO I



**INTERNAL CONTROL OF ACCOUNTS RECEIVABLE FROM
CUSTOMERS IN THE STRATEGIC PUBLIC ELECTRICITY COMPANY
NATIONAL ELECTRICITY CORPORATION CNEL EP, LA LIBERTAD
CANTON, SANTA ELENA PROVINCE, YEAR 2021**

AUTOR:

Domínguez Parrales Gina Estefanía

TUTOR:

Lcda. De la A Muñoz Sandy, Mgtr.

Abstract

The present research work with the subject internal control of accounts receivable customers of the Strategic Public Electric Company Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, has the purpose of analyzing the accounting management of accounts receivable through internal control COSO I, for the determining the efficiency in the presentation of the company's financial statements, it is worth mentioning that internal control within an entity is essential to achieve effective results in business operations and help achieve objectives. In the methodology it was considered to use the mixed approach, through this it was possible to analyze the item of accounts receivable customers based on numerical measurement, the application of an internal control questionnaire COSO I and a survey that allowed to determine the current situation of the company, analyze, quantify data and determine the level of confidence and risk of the entity. The results showed that the activities are not managed correctly, because the manual of procedures and functions are not properly updated for the procedures of accounts receivable. It is suggested to implement new internal control policies with the purpose of improving the collection processes established in accounts receivable, in addition to carrying out a sequential control of client portfolio recovery, determining the efficiency and effectiveness of the Company.

Keywords: Internal Control, accounts receivable, policy, COSO I

Introducción

El presente trabajo de investigación está orientado al control interno de las cuentas por cobrar, cabe mencionar que el control interno dentro de una entidad es esencial para lograr resultados eficaces en las operaciones comerciales y ayudar a alcanzar los objetivos. Por ello, se realizan múltiples esfuerzos en los controles para la toma de diversas decisiones en la gestión e identificación oportuna que puedan dificultar el alcance de los propósitos; en cuanto a las cuentas por cobrar, es un instrumento financiero cuyo propósito es generar beneficios económicos a la empresa en el transcurso del tiempo, es decir, busca el mayor beneficio posible de los recursos que tiene a su disposición y apoya las decisiones encaminadas a rentabilizar los recursos a futuro.

En este contexto, la importancia del control interno de las cuentas por cobrar en el desarrollo de la entidad, se valida con base a la recopilación histórica de cobros pendientes y seguimiento suficiente para el cumplimiento respectivo de funciones a través de una gestión y controles internos adecuados (Torres, 2021).

Así mismo, Torres (2021) considera que el control interno permite lograr los objetivos mejorando los procedimientos de cobranzas implementados por la entidad, para mejorar los ingresos a través de estrategias en cobranza con la implementación de un sistema u otros procedimientos para un buen control.

La finalidad de implementar el control interno en las cuentas por cobrar en la organización es facilitar al personal en la obtención de conocimientos oportunos y confiables en la utilización de los procesos de planeación, organización, ejecución, supervisión y actividad económica con el propósito de mejorar en la gestión de las cuentas por cobrar (Muñoz, 2016).

Con relación a lo antes mencionado, hay diferentes modelos para la evaluación del control interno en la empresa, el designado Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO), es un marco integral del control interno en Latinoamérica que ha sido utilizado durante varios años y radica en la aplicación de procedimientos organizados en la evaluación de riesgos que afecten en el cumplimiento de los objetivos propuestos (Pavón, 2019).

En cuanto a Guerrero (2023), considera que los gerentes de las entidades tengan conocimientos respecto a la cartera de clientes, estrategias, objetivos y políticas de crédito, con el fin de que los métodos de gestión de cobranzas sean más eficaces en la rotación de cuentas por cobrar y genere beneficios financieros en la organización.

Por consiguiente, las cuentas por cobrar simbolizan el derecho al cobro, garantizando el grado de liquidez de la entidad y a su vez permitiendo el progreso de las empresas siendo controladas en diversas maneras, por lo cual, deben disponer de un manual de políticas y procedimientos que genere una mejor gestión en la liquidez (Tomalá A. , 2022).

Este trabajo de investigación titulado “Control interno de las cuentas por cobrar clientes en la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2021”, tiene la finalidad de analizar el control interno de las cuentas por cobrar mediante el control interno COSO I, para determinar la eficiencia en la presentación de los estados financieros, permitiendo que la empresa ejecute sus procedimientos de manera eficaz para proteger sus recursos y mostrar información financiera oportuna y confiable.

Planteamiento del problema

En Latinoamérica, la empresa G Force Electronic S.A.C. con sede en Lima, no cuenta con un área financiera, debido a que no se desarrolla ningún sistema de control integrado y esto genera riesgos en los clientes disponibles, por otro lado, en los Estados Financieros del 2017 representan un total de 40% en activos, que se debe a la falta de comunicación, dado que la gerencia no toma en cuenta el alto porcentaje de facturas vencidas y difíciles de cobrar, generándose como principal causa a este problema, también no existe una evaluación integral y servicio de crédito a clientes ocasionando una alta morosidad. Otro punto es que hay clientes con contratos finalizados y dichas facturas siguen en curso, emitiendo comprobantes sin la verificación de que realmente admitan el servicio (Rodríguez J. , 2019).

Caballero (2022), manifiesta que el problema en el Consorcio Cardio, en Lima, es en no lograr realizarse el cobro a clientes en corto plazo, puesto a que el procedimiento no es eficiente, ocasionado por cuentas por cobrar altas y no facturadas por la entidad para reducir sus deudas, también recalca que las

organizaciones llevan a cabo operaciones de clasificación para cada cliente, que se encuentran en la política de crédito de una organización con fortaleza adecuada de control interno.

Con relación al aporte del autor, indica que el Banco República, en Uruguay, evidencia falta de control interno al desarrollar las actividades empresariales, realizando préstamos no garantizados a empresas con dificultades en el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo, demostrando la escasez de control, lo cual ocasionó que el Banco quiebre, dejando aproximadamente diez mil personas sin ahorros debido a un alto crecimiento de cartera de clientes (Zuñiga, 2018).

A nivel nacional, García et al. (2019), indican que en Ecuador existen varias entidades que no cuentan con un control en las cuentas por cobrar y no poseen con carteras de crédito efectivas, por lo que las empresas están tratando de mejorar los procesos de control interno y utilizarlo como referencia para administrar las actividades y funciones al giro de los negocios, también reunir los requisitos adecuados que permitan optimizar actividades administrativas y operativas para evitar los riesgos inherentes y el fraude.

Desde la perspectiva de Muñoz (2016), el problema en el comercial Rocío de la ciudad de Babahoyo surge cuando se conceden créditos, esto se debe a que no se regulan los procedimientos, no analizan la situación financiera de los clientes y no administran las carteras de manera oportuna, por lo tanto, si esta situación no se rectifica a tiempo, puede generar un aumento de las cuentas por cobrar, obteniendo distintos resultados en un periodo de tiempo y mala toma de decisiones causando pérdidas que afectan directamente la rentabilidad.

Por otra parte, a nivel local, en el sector ferretero, la empresa Cedeño S.A presenta problemáticas en la contabilización de las cuentas por cobrar y la presentación en los estados financieros, dando como resultado la implementación de políticas crediticias inadecuadas sin una investigación previa de clientes, alta tasas de incumplimiento de cartera y falta de mantenimiento de registros contables (Santistevan, 2021).

De la misma manera, Tomalá (2022) determina en la Junta administradora regional de agua potable Olón que presenta problemas en el rubro de las cuentas por cobrar, por falta de seguimiento en la identificación y manejo de la cartera de

clientes morosos, afectando la sostenibilidad de la entidad generando retraso en el cumplimiento de las obligaciones.

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, fue constituida el 13 de marzo del 2013, distribuida en cantones: Santa Elena, La Libertad, Salinas, General Villamil Playas, Esmeraldas, Manabí, Los Ríos, Santo Domingo y Sucumbíos, brinda servicios de distribución y comercialización de energía eléctrica dentro del territorio nacional a más de 1,25 millones de usuarios, por lo consiguiente, el estudio se ejecutó en la Unidad de Negocio Santa Elena del cantón La Libertad, detectándose como problemática un control interno deficiente en las cuentas por cobrar clientes, presentando inconsistencias en los saldos contables con un elevado monto que subió el 17% en las cuentas por cobrar comparando entre el año 2020 al año 2021, el Manual de políticas contables de CNEL EP y el Reglamento para la gestión de depuración y recuperación de cartera no están debidamente actualizados de manera que los procedimientos de gestión de cobro de la cartera no son apropiadamente efectivas y por ende la cartera permanece estática generando una afectación en los ingresos provocando menor liquidez a la empresa.

Preciso indicar, que el control interno de las cuentas por cobrar clientes es fundamental para mejorar la eficiencia, permitiendo una gestión satisfactoria, disminuyendo los riesgos en las pérdidas de ingresos, dando posibilidad que la empresa obtenga mayor liquidez en la entidad y cumplimiento de las obligaciones para mejorar sus servicios.

Problema general

¿Cómo afecta la gestión contable en el control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP en el periodo 2021?

Sistematización del problema

¿Por qué se debe aplicar el cuestionario de control interno COSO I en las cuentas por cobrar en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP?

¿De qué manera se puede efectuar un adecuado análisis de la cartera de clientes?

¿Cómo determinar la eficiencia y eficacia del control interno de las cuentas por cobrar clientes de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP en el periodo 2021?

Objetivos

Objetivo General

Analizar la gestión contable de las cuentas por cobrar mediante el control interno COSO I, para la determinación de la eficiencia en la presentación de los estados financieros de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP en el periodo 2021.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar las cuentas por cobrar mediante el cuestionario de control interno COSO I para mejorar el proceso.
- Organizar la cartera de clientes, mediante el método de antigüedad de saldos, para calcular el deterioro de las cuentas incobrables bajo la NIIF 9 de Instrumentos Financieros
- Emitir el informe de control Interno en las cuentas por cobrar determinando la eficiencia y eficacia de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP en el periodo 2021.

Justificación

El presente trabajo investigativo respecto a la justificación teórica se realizó a través de la investigación en tesis, revistas, libros, artículos científicos, Página oficial de CNEL, permitiendo conocer sobre la variable de estudio “control interno de las cuentas por cobrar”, en donde se evaluó el control interno a través de métodos del COSO I, considerando su importancia en la estructura contable de la organización para que la información financiera sea eficiente y eficaz, identificando errores y riesgos en las cuentas por cobrar.

La evaluación del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, ayudó a comprobar el estado actual de la cuenta por cobrar cliente, presentando los tipos de controles para mejorar el proceso de cuentas por cobrar.

En el presente estudio en cuanto a la justificación práctica en primer lugar se pudo diagnosticar las cuentas por cobrar mediante el cuestionario de control interno COSO I para mejorar el proceso, seguidamente se caracterizó en organizar la cartera de socios, mediante el método de antigüedad de saldos, para calcular el deterioro de las cuentas incobrables bajo la NIIF 9 de Instrumentos Financieros y también emitir el informe respectivo del control Interno en las cuentas por cobrar determinando la eficiencia y eficacia de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP en el periodo 2021.

Mapeo

Esta investigación se constituyó de la siguiente manera: En la parte de Introducción se desarrolló el planteamiento del problema, formulación del problema, sistematización, objetivos, justificación. En el capítulo I referente al marco referencial abordó la revisión de literatura, desarrollo de teorías y conceptos, fundamentos legales acerca de la variable de estudio. A continuación, el capítulo II referente a la metodología se presentó el diseño de la investigación, métodos de la Investigación, población y muestra, recolección y procesamiento de datos. Finalmente, en el Capítulo III se observaron los análisis de datos, discusión, conclusiones y recomendaciones, referencias, apéndice.

Capítulo I. Marco Referencial

Revisión de literatura

El estudio desarrollado por Torres (2021) denominada “Control interno en las cuentas por cobrar en el Colegio Químico Farmacéutico del Perú, surco 2021” en la ciudad de Lima- Perú, presenta una problemática en que manejan un escaso o nulo control interno, que afecta a sus niveles de rentabilidad producto de malas gestiones ocasionando no alcanzar un crecimiento constante en las organizaciones; se centra en determinar el control interno que incide en las cuentas por cobrar, empleando una metodología de enfoque cuantitativo con un tipo de investigación básica y su diseño no experimental – transversal, dicha población fue efectuada por los que conforman la institución, efectuando un muestreo probabilístico – conglomerado, con la técnica de encuesta y su instrumento de un cuestionario; lo cual, se obtiene una incidencia significativamente en las cuentas por cobrar que dependen al 39,3% de su control interno.

La investigación titulada “El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C en el periodo 2017” publicada por Rodríguez (2019) en la ciudad de Lima- Perú, se enfrenta en la falta de un área financiera, control interno y comunicación, también no existe una evaluación crediticia exhaustiva a los clientes, teniendo como consecuencia un alto índice de morosidad. El principal objetivo fue determinar cuál es el efecto del control interno en las cuentas por cobrar, con la metodología de enfoque cuantitativo y diseño descriptiva-simple, la población se basa por los que conforman en la empresa, con una muestra propuesta por el investigador, la técnica utilizada fue de encuesta y su principal instrumento de un cuestionario; se llegó a evidencia la existencia de un bajo nivel de control interno debido a la falta de metodología o marco integrado de control interno, se llegó a evidenciar un bajo nivel de control interno a falta de metodología o marco integral, demostrando que no existe un adecuado ambiente control, que el componente evaluación de riesgo no afecta, por lo tanto, en actividad de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo no tienen efectos positivos.

El estudio realizado en la ciudad de Boca del Río, México, por Loyo (2013), titulada “Análisis del control interno de las cuentas por cobrar”, manifiesta una problemática de falta de un buen sistema de control interno que afecta directamente

las operaciones de la organización, que pretende analizar el control interno de las cuentas por cobrar en las entidades, su metodología fue de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo con diseño documental y tiempo de campo, lo cual, su instrumento fue medición por caso práctico, por lo tanto, la población son empresas de ventas a crédito, obteniendo la muestra propuesta por el investigador, su principal instrumento fue el cuestionario, se concluye que la empresa tiene algunas fallas en el control de los saldos de los clientes, tienen bien establecidas sus políticas en la otorgación de crédito, por otro lado no se verifican las cantidades en sus facturas, sin embargo, las operaciones se realizan correctamente.

Respecto a la indagación titulada “Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Barzam S.A.” publicada por Barzola y Zambrano (2021) en la ciudad de Guayaquil, la problemática es de inexistencia de segregación de funciones para el proceso de cobranza, los inadecuados controles en la recuperación de cartera y falta de supervisión sobre los procesos efectuados en el manejo de las cuentas por cobrar; busca determinar la incidencia que tiene el control interno de las cuentas por cobrar en su liquidez; dicha metodología son de enfoques cuantitativo y cualitativo, de tipo descriptiva y documental, con la técnica de entrevista y observación, sus principales instrumentos son los cuestionarios de preguntas, cuestionario de control y estado de resultado integral, estado de situación financiera y antigüedad de cartera; la población es el personal conformado en la empresa, con un muestreo no probabilístico – discrecional, tomando la técnica de entrevista con instrumento del cuestionario, obteniendo como resultado en demostrar que el ciclo de operación y efectivo que da la empresa no es saludable, debido a que se demora en recuperar cartera en 112 días y no existen controles al cobro de clientes.

Por otro lado, Rodríguez (2019) referente al estudio titulado “Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la compañía Asotecom S.A., periodo 2017” de la ciudad de Machala, menciona la problemática de ausencia en el control interno del rubro cuentas por cobrar obteniendo como consecuencia que los registros contables revelen distorsión en la información financiera, provocando una mala gestión de la contabilidad en los análisis de cobros a clientes, no establecen políticas de crédito, las cuentas por cobrar tienen un vencimiento de dos años lo cual imposibilita la recuperación de cartera; se centra en analizar el control interno de las

cuentas por cobrar, mediante la aplicación de una metodología cualitativa, cuantitativa y bibliográfica, para medir su incidencia en la rentabilidad. La metodología es de enfoque cuantitativo y cualitativo, de tipo descriptivo y su diseño no experimental; la población es el personal conformado en la empresa con una muestra propuesta por el investigador; el instrumento es de cuestionario del componente COSO I, se llegó a obtener que no posee un manual de control interno, falta de políticas de otorgamiento de crédito y cobranza para mejorar y acelerar su liquidez; no cuenta con un programa contable eficiente para un buen manejo y control, esto evitaría el incremento de cartera vencida de clientes y gastos legales.

Finalmente, en la investigación titulado “Control interno en las cuentas por cobrar de la Junta Administradora del sistema regional de Agua Potable Olón, Parroquia Manglaralto, Provincia de Santa Elena, año 2021”, publicada por Tomalá (2022) en la ciudad de La Libertad, explica una problemática de falta de seguimiento en la identificación y control de la cartera vencida de clientes, y que no existe tanto políticas como procedimiento en el área de recaudación; busca evaluar el control interno mediante el marco integrado COSO I, en la determinación de la eficiencia y eficacia de las cuentas por cobrar, presentando la metodología de enfoque cuantitativo y cualitativo de tipo descriptivo, con método deductivo e inductivo, dicha población se ejecuta al personal que conforma la institución y muestro no probabilístico - por conveniencia, por lo consiguiente se utilizó la técnica de entrevista siendo su principal instrumento el cuestionario; se pudo concluir que se identificó un alto nivel de riesgo, cartera vencida alta y no cuenta con manual de procedimientos y políticas, debido a que esto se convierte en técnica de seguimiento

Desarrollo de teorías y conceptos

Control Interno de cuentas por cobrar

Desde el punto de vista de Arévalo (2015), es un sistema de revisión y seguimiento implementado en las cuentas por cobrar para evaluar el estado de los pagos pendientes, mejorando el proceso en caso de faltantes en las cuentas por cobrar de manera efectiva y eficiente en futuro.

En concordancia con lo anterior, sostiene que identifica los riesgos y errores en el procedimiento de recuperación asociados a los pagos de clientes, para mejorar los procesos y políticas dispuesta en esta cuenta (Tomalá J. , 2022).

En cuanto Torres (2021), es la existencia de controles internos en el departamento de cuentas por cobrar que cumple una función esencial dentro de la entidad, esto se debe a que se encarga de recaudar cuotas y otros conceptos de aportes para ser adaptados.

Permite la realización de un buen control interno de los procedimientos aplicables para este rubro, controla el vencimiento de cartera de las cuentas por cobrar, para la obtención de buena liquidez (Rodríguez A. , 2019).

Control interno. Desde la posición de Tomalá (2022) menciona al control interno como orientación a la empresa para su correcta ejecución de actividades, capacitando al personal en los procesos para alcanzar los objetivos con eficiencia y eficacia.

Es un procedimiento llevado a cabo por la administración para controlar actividades efectuadas, con el aseguramiento de los procesos para el logro de sus objetivos (Santillana, 2015).

Partiendo de los criterios de Camacho et al. (2017), manifiestan que son un conjunto acciones, métodos, procedimientos comunes y específicos para proteger el aseguramiento de los activos y a su vez, los registros contables de la actividad económica financiera sean confiables, por otra parte, el control es validado al formar parte en la supervisión de la administración, funcionamiento y aplicabilidad en cada momento de sus procesos.

Objetivos. En relación a Estupiñan (2022), describe que se debe proteger los activos de pérdidas y mal uso, también asegurar y verificar la confiabilidad y exactitud de la información, asimismo, definir políticas y procedimientos administrativos, contables y financieros, por último, establecer disposiciones para lograr los objetivos.

Los controles internos se elaboran para mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones y calidad de servicio; cumplir las leyes, reglamentos y normas que rigen las actividades en la entidad; proteger y salvaguardar los recursos de la empresa de posibles pérdidas, usos indebidos o actividades ilícitas, y preparar información financiera firme y confiable (Camacho, Gil, & Paredes, 2017).

Importancia. Acorde a las teorías expuestas por Álban y Campozano (2017), argumentan que la importancia del control interno permite el aseguramiento en la razonabilidad de los procesos implementados en la unidad, así mismo, identifica los errores para el logro de los objetivos y brinda soluciones para un buen proceso administrativo, contable y operativo.

Es una herramienta importante de la gestión administrativa, debido a que se convierte en una evaluación indispensable dentro de la empresa, donde podemos analizar los procesos administrativos o comprobar las funciones administrativas, con este enfoque se logran las metas planteadas en la empresa, la finalidad del control interno es evitar riesgos y fraudes que afecten los estados financieros (COFAE, 2020).

Efectividad del control interno. Los autores Zambrano y Zambrano (2021) manifiesta que se determina por acciones, políticas, procedimientos, métodos y organizaciones que la entidad ejecuta en sus operaciones y un buen control interno realizado, conllevará a una buena efectividad administrativa.

La efectividad del control interno proporcionará una seguridad razonable de que la empresa puede alcanzar sus metas y objetivos, promoviendo así operaciones eficaces, en otras palabras, la eficacia del control se refiere a la eficacia y eficiencia en el logro de las metas (Usco, 2020).

Cuentas por cobrar. Con base Romero (2012), se derivan de la prestación de bienes o servicios, que permiten al deudor beneficiarse de aquello y luego ser pagados en plazos establecidos según el contrato.

Es una línea de crédito contratada por una persona externa a la empresa por la adquisición de bienes o servicios, por lo general, la mayoría de las cuentas por cobrar son ocasionadas durante la ejecución de las actividades empresariales (Aranda & Sangolqui, 2010).

Así mismo, Villar (2021) resalta que es una cuenta de obligaciones, en síntesis, a los cobros a terceros, tomando como resultado de las ventas de bienes o servicios efectuadas de la organización.

Objetivo de cuentas por cobrar. Consiste en el registro de las actividades generadas por deudas del cliente, se emplea principalmente como un marketing

atractivo para el impulso de ventas; su gestión es contribuir en el incremento de utilidades y rendimiento de inversiones, por lo tanto, se requiere comparar los costos y riesgos de la política de crédito frente a las utilidades generadas; si el rendimiento de las inversiones en cuentas por cobrar adicionales son inferiores al costo de los recursos obtenidos para financiarlas, se debe rechazar la inversión (Rodríguez A. , 2019).

En la opinión de Tomalá (2021), el objetivo de las cuentas por cobrar se conlleva en recuperar el dinero adeudado por los clientes dentro de un período de tiempo acordado para que la empresa mantenga un capital de trabajo estable y no afecte su posición financiera debido a la falta de controles o políticas para asegurar que las cuentas se procesan adecuadamente y que todos los pagos no se realizan.

Cuentas incobrables. Son valores monetarios que reflejan los estados financieros sobre las ganancias realizadas a crédito, se reconocen como disminución en los ingresos y pérdidas del activo corriente, es decir, se reconocen como un gasto (Aguilar, 2019).

De acuerdo a lo antes mencionado, Tomalá (2022) manifiesta que es la cantidad de cuentas por cobrar que no se pueden cobrar después de la venta de bienes o servicios, se registra como un gasto en las operaciones financieras y, como resultado, disminuyen los ingresos de la empresa.

Cartera vencida. Son créditos emitidos por instituciones con fechas de pagos incumplidas dentro del parámetro establecido cancelados por el deudor con políticas y condiciones acordadas (Estrada, 2015).

Benítez (2020) resalta que es el monto total de préstamos emitidos por una persona, y si el deudor no cumple con las obligaciones de pago, este activo se convierte en un activo de riesgo, resultando en préstamos morosos.

Deterioro de las cuentas por cobrar. Es la disminución de dicho monto de un activo y mientras no exista equidad en el pago, las cuentas por cobrar serán fundamento a la estimación de deterioro. Inclusive, por medio de comparaciones, son posibles para las verificaciones de indicios de deterioros, que concierne al exceso del valor contable estimado de las cuentas por cobrar (Rodríguez & Martínez, 2020).

Citando a Corvo (2022) enfatiza al pago por una venta a crédito, préstamo u otra obligación no recibida por la empresa del comprador. Esto significa que no todos los clientes que compran a crédito pagan sus facturas a tiempo.

Antigüedad de cartera. Este proceso surge del análisis de cuentas por cobrar en el importe de vencimiento de las deudas, donde el tiempo estimado de recuperación de cartera será acorde a los intereses que serán recuperados como pérdidas viables al final en función a los períodos de reporte (Caraguay, 2019).

Teniendo en cuenta a Hunter (2018), define el valor de la antigüedad como el valor pendiente generado por la venta de bienes o servicios. Una vez que se complete el período de pago máximo, se considerará antiguo, también se toma en cuenta que la organización tiene una política detallada de los periodos a considerar en la antigüedad de saldos.

Política de cobranzas. Se llevan a cabo para el cumplimiento de normas, aligerar los procesos de cobranza, evitar reclamos y desarrollar reglas de conducta para los encargados de solucionar las deudas. De hecho, la sociedad piensa que existe un procedimiento reglado en que las empresas se comprometen al cobro a deudores en su debido tiempo (Suárez, 2022).

Teniendo en cuenta a Tomalá (2018), estas políticas deben ser planteadas para obtener eficacia y ser implementada con todo el personal del área para evitar problemas en la empresa debido a las cuentas por cobrar.

Mecanismo de control interno Coso I. Estos componentes son importantes para mejorar el desarrollo de las operaciones, disminuyendo los riesgos para el alcance de los objetivos planteados (Tomalá J. , 2022).

Conforme a Quinaluisa, et al. (2018), consta de cinco categorías o componentes en donde la administración elabora y procede en la aplicación para la proporción de seguridad razonable de que los objetivos de control se lleven adecuadamente.

De igual manera, este mecanismo permite controlar el desarrollo de las actividades y cumplimiento de las responsabilidades en la entidad, asegurando en la práctica de las reglas ante cualquier riesgo (Quinteros & Villegas, 2018).

Ambiente de control. En relación a Estupiñan (2022), establece un entorno regulatorio que afecte el desempeño del personal en relación con las actividades y responsabilidades de control, riesgos aceptados, integridad y valores éticos en entorno que se actúe, son factores principales que dependen o actúan para el logro del control evitando reducir los errores que puedan dañar los ingresos de la empresa.

Brinda seguridad, porque la gerencia es la encargada de controlar las actividades ejecutadas en las áreas de la entidad, no solo permite evaluar los riesgos, sino que también impulsa incentivación al trabajo en equipo para el logro de las metas (Quispe, 2023).

Evaluación de Riesgos. Respecto a Zuñiga (2018), es la identificación y análisis de riesgos involucrados en el logro de los objetivos siendo como base para mejorar en la prevención de riesgos, ejecutando mecanismos en relación a cambios internos y externos.

Después de establecer un ambiente de control seguro, la administración debe evaluar los riesgos que enfrenta la organización para el cumplimiento de sus objetivos, dicha evaluación es fundamental para el desarrollo de respuestas apropiadas y también se deben evaluar los riesgos internos y externos (Quispe, 2023).

Actividades de control. Desde la perspectiva de Estupiñan (2022), es la actividad que realiza el personal de la entidad, permitiendo cumplir las actividades denominadas según a los procedimientos y políticas que ayudan a obtener la seguridad razonable minimizando los riesgos.

Se describe a políticas y procedimientos que representan las operaciones apropiadas para gestionar los riesgos y tomar debidas decisiones que beneficien las operaciones para el logro de sus objetivos. Todas las áreas de la empresa, sin excepción, son responsables de la ejecución de las actividades de control para garantizar las decisiones correctas y el logro de los objetivos (Quispe, 2023).

Información y Comunicación. Respecto a (Estupiñan, 2022) manifiesta que este componente es para controlar y tomar buenas decisiones en la adquisición y uso de los recursos, sin embargo, se requiere de información para establecer procedimientos correctos. Los estados financieros forman parte de esta información

y la elaboración debe ser con base a políticas y procedimientos para obtener procesos efectivos.

Los resultados de los informes permiten obtener una visión detallada de los reportes de rendimiento de las herramientas y socios, para asegurarse de que los procesos se ejecuten según lo planeado y conexiones entre departamentos (Quispe, 2023).

Supervisión y Monitoreo. El estudio realizado por Estupiñan (2022) resalta que la entidad debe ejecutar la revisión y evaluación ordenada de lo que contiene el sistema de control. La evaluación se debe llevar de la mano a la identificación de mecanismos de controles débiles para facilitar el fortalecimiento e implementación con un fuerte apoyo de gestión.

Con la ayuda de esta actividad, se puede comprender si las acciones realizadas están dirigidas a lograr los objetivos establecidos y corregir errores. La gerencia es el responsable de monitorear el sistema de control, evaluar el proceso, corregirlo y mejorarlo (Quispe, 2023).

Fundamentos legales

Constitución de la República del Ecuador

En el artículo 211 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) manifiesta que “La Contraloría General del Estado es un organismo técnico encargado del control de la utilización de los recursos estatales, y la consecución de los objetivos de las instituciones del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos” (p.114).

En el artículo 212 la Constitución de la República del Ecuador (2008) menciona lo siguiente:

Serán funciones de la Contraloría General del Estado, además de las que determine la ley:

1. Dirigir el sistema de control administrativo que se compone de auditoría interna, auditoría externa y del control interno de las entidades del sector público y de las entidades privadas que dispongan de recursos públicos.

2. Determinar responsabilidades administrativas y civiles culposas e indicios de responsabilidad penal, relacionadas con los aspectos y gestiones sujetas a su control, sin perjuicio de las funciones que en esta materia sean propias de la Fiscalía General del Estado.
3. Expedir la normativa para el cumplimiento de sus funciones.
4. Asesorar a los órganos y entidades del Estado cuando se le solicite. (p.115)

Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado

En el artículo 8 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (2003) describe lo siguiente:

Control sobre las entidades del sistema de seguridad social.- Las entidades del sistema de seguridad social público serán controladas por la Contraloría General, con las diferentes modalidades de auditoría, respecto principalmente del control interno, la eficiencia de las prestaciones y la legalidad de los actos y contratos. La Superintendencia de Bancos y Seguros controlará al sistema público y privado de la seguridad social y principalmente las inversiones, los cálculos actuariales y la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las entidades depositarias del ahorro previsional. Las dos entidades de control podrán realizar convenios interinstitucionales de coordinación y cooperación. (p.3)

En el artículo 11 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (2003) argumenta lo siguiente:

Objetivo y ámbito.- El control mediante la auditoría se aplicará a todas las instituciones del Estado señaladas en el artículo 118 de la Constitución Política de la República; con inclusión de los bancos y de las entidades financieras públicas. Estas últimas serán controladas por la Contraloría General: directamente; por medio de empresas privadas de auditoría; en el sitio (in situ); a través del análisis de los estados financieros e informes gerenciales (extra situ); o en coordinación con la Superintendencia de Bancos y Seguros. (p.3)

En el artículo 12 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (2003) expresa lo siguiente:

El control interno.- La respectiva entidad y organismo del sector público que controla la Contraloría serán responsables de instalar, mantener y perfeccionar el sistema de control interno. Se aplicarán los componentes del control interno que incluirán el ambiente de control, la evaluación de los riesgos de control, las actividades de control, el sistema de información y comunicación y las actividades de monitoreo y supervisión de control interno. Igualmente se aplicarán las normas técnicas de control interno específicas para la contabilidad, el presupuesto, la tesorería, la gestión de bienes, la deuda pública, el recurso humano, el procesamiento automático de datos, las inversiones en proyectos y programas y el mejoramiento continuo de la organización institucional. (p.4)

En relación a la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, del Cantón La Libertad, es necesario revisar la Constitución de la República del Ecuador (2008) en lo que manifiesta:

Art. 315.- El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas. (p.146)

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados. (p.27)

De la misma Constitución de la República del Ecuador (2008), la empresa pública al ofrecer un producto de consumo debe tener garantías, lo cual ofrecen los administradores y servidores públicos según lo menciona el:

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas, numeral 25.- El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características. (p.33)

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

En el artículo 10, literal 11 de Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (2014), se refiere:

A 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 que se encuentren pendientes de recaudación al cierre de este, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. (p.19)

Norma Internacional de Información Financiera

NIIF 9 Instrumentos Financieros

En las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF 9 (2014) menciona:

Una entidad medirá las pérdidas crediticias esperadas de un instrumento financiero de forma que refleje.

- Un importe de probabilidad ponderada no sesgado que se determina mediante la evaluación de un rango de resultados posibles.
- El valor temporal del dinero.

Al medir las pérdidas crediticias esperadas, una entidad no necesita identificar todos los escenarios posibles, sin embargo, considerará el riesgo o probabilidad de que ocurra una pérdida crediticia, reflejando la posibilidad de que ocurra y de que no ocurra esa pérdida, incluso si dicha posibilidad es muy baja.

El periodo máximo a considerar para medir las pérdidas crediticias esperadas es el periodo contractual máximo (incluyendo opciones de ampliación) a lo largo del cual está expuesta la entidad al riesgo crediticio, y no a un periodo más largo, incluso si ese periodo más largo es congruente con la práctica de los negocios.

Las Cuentas por Cobrar; conocidas como los instrumentos financieros porque le ayuda a la empresa a financiarse, bajo NIIF 9 por tanto indica que se debe reconocer las cuentas por cobrar como Activos Financieros y su efecto por pérdida denominada deterioro de cuentas por cobrar. Los aspectos que se deben considerar en el análisis del deterioro de las cuentas por cobrar son: tipo de cartera, análisis de cada activo financiero; refiriéndose a la información detallada de cada tercero y finalmente el deterioro de cartera.

Este último punto de gran importancia puesto que mediante la NIIF 9 se reconocen las pérdidas incurridas y se registran una vez identificados los indicios de deterioro y su medición se la realiza a través del costo amortizado.

Es decir, la intención de la cuenta por cobrar es ganar participación en el mercado, vender y por este activo financiero se presentan flujos que se van a recibir con o sin intereses, contablemente se registra su costo amortizado.
(p.30)

Capítulo II. Metodología

Diseño de la investigación

Enfoque Mixto

En la presente investigación se utilizó el enfoque mixto; se consideró utilizar el enfoque cuantitativo debido a que se logró analizar el rubro contable de las cuentas por cobrar clientes con base a la medición numérica, también se empleó la aplicación de un cuestionario de control interno COSO I y encuesta que permitió determinar la situación actual de la empresa, analizar, cuantificar datos y determinar el nivel de confianza y riesgo de la entidad.

De igual manera, se aplicó un enfoque cualitativo por medio de la aplicación de entrevista al Líder Financiero, para levantamiento de información de la variable de estudio del control interno en las cuentas por cobrar clientes.

Alcance

Así mismo, se utilizó del alcance descriptivo, dado que permitió el análisis para la recopilación de información necesaria sobre la situación del periodo 2021, para su evaluación y obtención de conclusiones pertinentes en cuanto al control de las cuentas por cobrar.

El trabajo investigativo se recurrió a un diseño no experimental, porque no tuvo ningún tipo de alteración y manipulación de las cuentas por cobrar e información financiera, debido a que se analizó donde se efectúan los hechos; finalmente se aplicó de carácter transversal, ya que el estudio es en un determinado periodo específico del año 2021 para la recolección de datos.

Métodos de la Investigación

Método bibliográfico

En la investigación se empleó el método bibliográfico mediante la búsqueda, recopilación y análisis de fuentes bibliográficas como libros, tesis, artículos científicos, con ello se pudo tener claridad de la variable de estudio, sobre su comprensión e importancia del control interno de cuentas por cobrar.

Método deductivo

El método deductivo permitió el análisis de la variable del control interno de cuentas por cobrar a través de conceptos y teorías de diferentes autores por sus aportes del tema planteado para la obtención de argumentos.

Método analítico

Finalmente, se empleó el método analítico conforme a la recolección de información de la variable de estudio para la determinación de las causas y efectos de la problemática, ya que se analizó de mejor manera la variable de estudio.

Población y Censo

Se consideró como población del presente trabajo al personal principal financiero de la empresa con el objeto de estudio que labora en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, cantón La Libertad, representada por la Directora de Administración Financiera, Líder Financiero, Profesional de Tesorería, Profesional de Presupuesto y Contabilidad que corresponden a 10 personas, lo cual se obtuvo una población finita y pequeña. Por lo tanto, para la recolección de información, se consideró la ejecución del censo, debido a que se va escoger a toda la población que concierne en los procesos contables, mismos que se adjunta la siguiente tabla:

Tabla 1

Población y Censo

Cantidad	Cargo	Cantidad
1	Directora Administrativa Financiera	1
2	Líder Financiero	1
3	Profesional de Tesorería	2
4	Profesional de Presupuesto	1
5	Contabilidad	5
Total		10

Elaborado: Gina Domínguez Parrales

Recolección y procesamiento de datos

Instrumentos de recolección de datos

Entrevista. Además, se empleó la entrevista, dirigida al Líder Financiero, debido a que se conoció desde fuente primaria los criterios y opiniones fiables sobre el control interno de las cuentas por cobrar clientes respecto a la aplicación de los manuales o resoluciones que aplican en las cuentas por cobrar clientes, de Normas Internacionales de Información Financiera NIIF y Normas Internacionales de Contabilidad NIC, el método de antigüedad de saldos de los clientes para el cálculo de provisión de cuentas incobrables y el desarrollo de las conciliaciones de las cuentas por cobrar en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, cantón La Libertad. El instrumento de guía de entrevista se desarrolló una entrevista con preguntas abiertas referentes al tema de estudio con una totalidad de 9 preguntas al Líder Financiero, con la finalidad de analizar e interpretar los resultados obtenidos de cada una de ellas, respecto al procedimiento de las cuentas por cobrar.

Encuesta. Esta técnica de investigación a través del cuestionario de preguntas fue aplicada a 8 trabajadores que fueron del departamento de Tesorería, de Presupuesto y Contabilidad de manera individual, permitió conocer los criterios de los servidores públicos de la CNEL EP, Cantón La Libertad referente a las variables de investigación, determinando el desarrollo de las actividades en las cuentas por cobrar clientes que conllevó sobre los controles para el registro de sus movimientos, archivos debidamente ordenados de la documentación que respalde los registros contables, aplicación de lo estipulado en las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF y Normas Internacionales de Contabilidad NIC para el tratamiento contable, aplicación del manual de políticas y procedimientos internos de las cuentas por cobrar, aplicación y valoración del método de antigüedad de saldos de los clientes para el cálculo de provisión de cuentas incobrables. El cuestionario aplicado en el presente trabajo investigativo consta de 14 preguntas cerradas basadas en escala de Likert; se aplicó de forma individual al personal del departamento de Tesorería, de Presupuesto y Contabilidad que concernió a 8 trabajadores de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Cuestionario de COSO I. Para la presente investigación se consideró aplicar el instrumento de recolección de datos denominada cuestionario COSO I realizada a la Directora de Administración Financiera y Líder Financiero, mediante sus cinco componentes; Ambiente de control, Evaluación de riesgo, Actividad de control, Información y Comunicación, Supervisión y Monitoreo, el mismo que se aplicará a la Directora de Administración Financiera y Líder Financiero de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, cantón La Libertad; del período 2021, lo cual, determinó la eficiencia en su nivel de confianza y riesgo.

Una vez concluida la recopilación de datos se consideró la utilización del software Excel para el procesamiento de tabulación de datos, por lo cual se podrán proyectar los datos y gráficos estadísticos, con su respectivo análisis a fin de cumplir con el objetivo de la investigación.

Capítulo III. Resultados y Discusión

Análisis de datos

Análisis de la entrevista al Líder Financiero

1. ¿Cuáles son los manuales o resoluciones que aplican en las cuentas por cobrar clientes?

A Nivel financiero aplican el manual de políticas contables, el Manual de Contabilidad para las Empresas de distribución eléctrica y otros servicios (MACEDEL) que es el manual que aplican todas las empresas del sector eléctrico y el Reglamento para la gestión de depuración y recuperación de cartera que aplica el área comercial que no se encuentran actualizados.

2. ¿Para el tratamiento contable de las cuentas por cobrar se aplica lo estipulado en las Normas Internaciones de Información Financiera NIIF y Normas Internaciones de Contabilidad NIC?

El (MACEDEL) está basado en las NIIF y NIC para el tratamiento contable de las cuentas por cobrar.

3. ¿Se aplica el deterioro en las cuentas por cobrar acorde las NIIF 9 Instrumentos Financieros?

Si se aplica el deterioro en las cuentas por cobrar acorde las NIIF 9 Instrumentos Financieros, ya que en el manual de políticas contables define aquello.

4. ¿La empresa cuenta con un sistema automatizado e integrado de datos para los registros contables de las cuentas por cobrar clientes?

No totalmente, se manejan dos sistemas diferentes, el sistema financiero y el sistema comercial, también hay ciertos procesos que se realizan por registros manuales a nivel de cuentas por cobrar clientes, se está trabajando a nivel corporativo la implementación de un nuevo sistema financiero integrado, pero existe un interfaz entre los dos sistemas respecto a los registros contables y no se llegan a conciliar al 100%.

5. ¿Quién es el responsable de conciliar?, ¿Con qué frecuencia se realiza la conciliación?, ¿Cómo concilian los saldos de las cuentas por cobrar clientes?

El área de contabilidad es la encargada de conciliar y registrar sobre el proceso comercial; la conciliación se la realiza de manera mensual; los saldos se concilian cuando el área comercial remite mediante un memorando el reporte de la cartera de cliente, también se hace una confirmación por medio del área de tecnología que es el que remite un resumen de la base de datos del sistema comercial para la realización de verificación a nivel de conceptos comerciales de las cuentas por cobrar, sin embargo a nivel contable el MACEDDEL indica que se debe llevar a nivel de conceptos comerciales y no a nivel de usuario por el volumen que representa la cantidad de usuarios que se encarga CNEL.

6. ¿La empresa aplica el método de antigüedad de saldos de los clientes para el cálculo de provisión de cuentas incobrables?

Si se aplica el método de antigüedad de saldos de los clientes, ya que el manual de políticas contables establece un rango de morosidad y porcentajes de deterioros, con base a eso se realiza la estimación de deterioro.

7. ¿Cómo se analiza el método de antigüedad de saldos que posee la empresa en la existencia de cuentas dudosas de cobro?

El análisis del método de antigüedad de saldos que posee la empresa en la existencia de cuentas dudosas de cobro no está encargada el área financiera, porque las cuentas por cobrar se llevan a nivel de conceptos comerciales y no a nivel de usuario, entonces al no tener información por cartera de cada usuario se desconoce si un usuario es de dudoso cobro.

8. ¿Con qué frecuencia se realizan estimaciones para las cuentas incobrables?

Se lo realiza cada cierre anual del balance, que se lo realiza en diciembre.

9. ¿Usted considera que el crecimiento acelerado de las cuentas por cobrar clientes afecta la liquidez de la empresa?

Sí, porque de hecho la empresa es autónoma hasta cierto punto por sus ingresos y esto proviene de la venta de energía, realizando los cobros a los usuarios, además la emergencia sanitaria por COVID 19 afectando económicamente el flujo y la estabilidad financiera de la empresa.

Análisis de la entrevista

En los resultados se logró obtener en la entrevista, que la empresa CNEL del Cantón La Libertad aplica todas las normas estipuladas y da a conocer todos los procedimientos contables, pero se observó que los manuales que ejecutan para los procedimientos contables, no están actualizados, y hay un interfaz entre el sistema financiero y sistema comercial en los procedimientos de registros contables y no se llegan a conciliar al 100%, además el crecimiento acelerado de las cuentas por cobrar clientes afecta la liquidez de la empresa afecta económicamente a los ingresos y estabilidad financiera de la empresa, esto ayuda a obtener información oportuna para la supervisión de los procedimientos aplicados en la gestión contable de las cuentas por cobrar clientes dentro de la entidad.

Análisis de encuesta

Preguntas Generales

Pregunta 1: ¿Cuál es su sexo?

Tabla 2

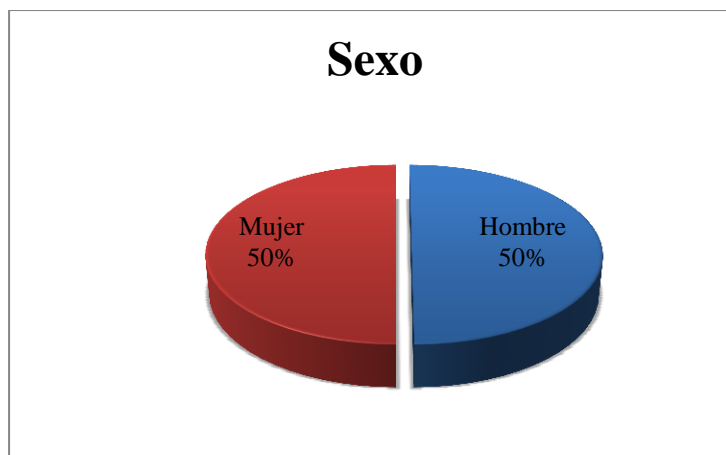
Sexo del personal del departamento financiero

SEXO		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Hombre	4	50%
Mujer	4	50%
Total	8	100%

Nota. Esta tabla fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada por los trabajadores operativos del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Figura 1

Sexo del personal del departamento financiero



Nota. Esta figura fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada por los trabajadores operativos del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

La población objeto de estudio fue satisfactorio, en la tabla 2 y figura 1, se detalla el sexo de los trabajadores operativos en el área financiero que colaboraron con los criterios de la encuesta, correspondiendo el 50% femenino y 50% al género masculino.

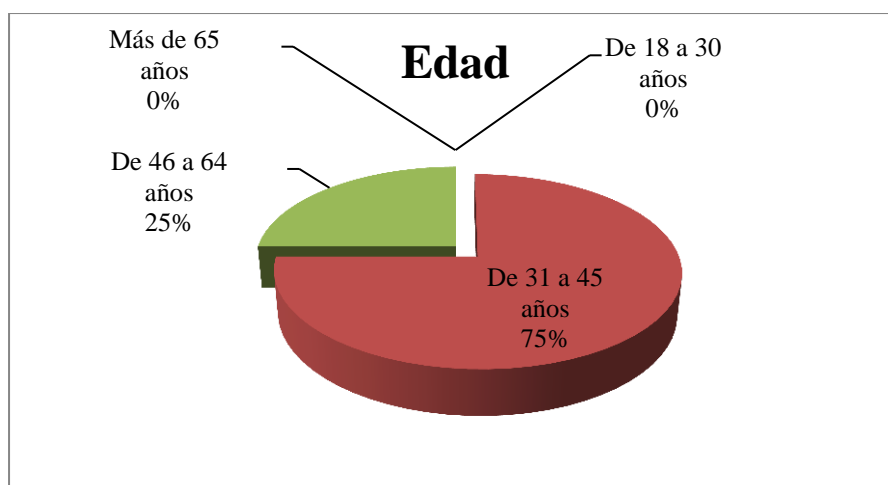
Pregunta 2: ¿Cuál es su edad?

Tabla 3

Edad del personal del departamento financiero

RESPUESTA	EDAD	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 18 a 30 años	0	0%
De 31 a 45 años	6	75%
De 46 a 64 años	2	25%
Más de 65 años	0	0%
Total	8	100%

Nota. Esta tabla fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada por los trabajadores operativos del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Figura 2*Edad del personal del departamento financiero*

Nota. Esta figura fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada por los trabajadores operativos del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

En la tabla 3 y figura 2, se detalla el rango de edad de los trabajadores operativos del área financiero, se evidencia que un 75% tiene de 31 a 45 años, siendo la edad sobresaliente y los que acuden con más frecuencia para cubrir sus necesidades y un 25% tiene de 46 a 64 años.

Pregunta 3: ¿Cuál es su nivel de estudios?

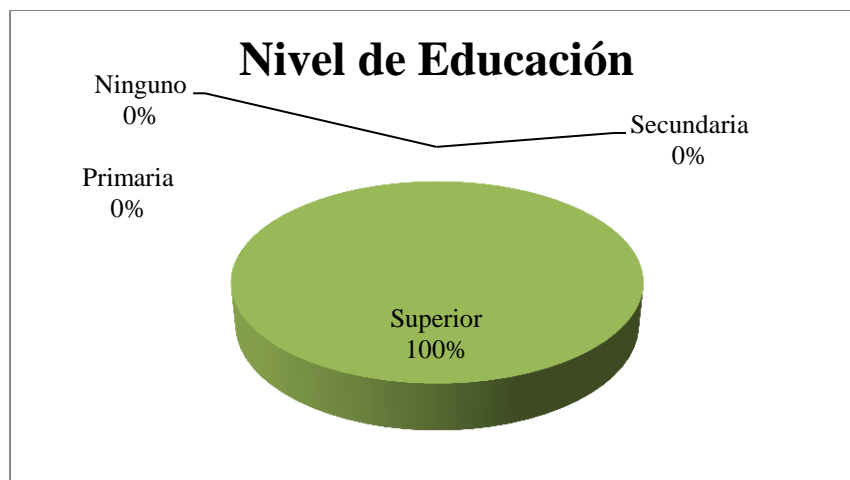
Tabla 4*Nivel de estudios del personal del departamento financiero*

NIVEL DE EDUCACIÓN		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria	0	0%
Secundaria	0	0%
Superior	8	100%
Ninguno	0	0%
Total	8	100%

Nota. Esta tabla fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada por los trabajadores operativos del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Figura 3

Nivel de estudios del personal del departamento financiero



Nota. Esta figura fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada por los trabajadores operativos del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Mediante la información obtenida, se refleja en la tabla 4 y figura 3 que el 100% del personal encuestado, manifestaron haber culminado sus estudios universitarios, en cuanto al nivel de educación, se observa que cuentan con conocimientos adecuados.

Pregunta 4: ¿Cuál es su estado civil?

Tabla 5

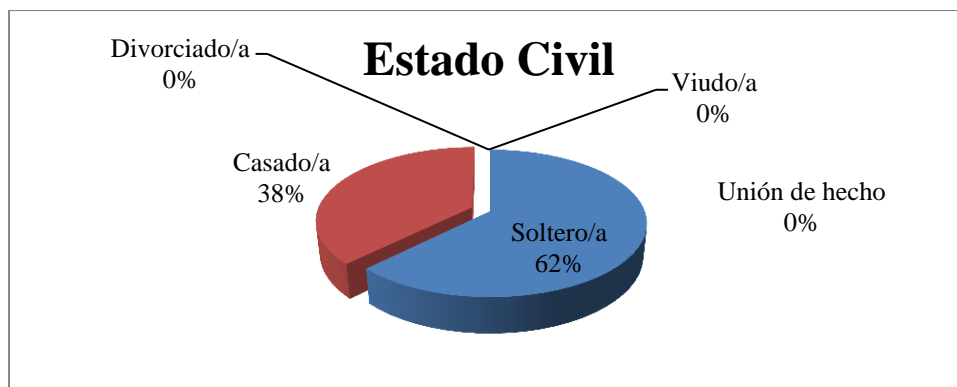
Estado civil del personal del departamento financiero

RESPUESTA	ESTADO CIVIL	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Soltero/a	5	62%
Casado/a	3	38%
Divorciado/a	0	0%
Viudo/a	0	0%
Unión de hecho	0	0%
Total	8	100%

Nota. Esta tabla fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada por los trabajadores operativos del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Figura 4

Estado civil del personal del departamento financiero



Nota. Esta figura fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada por los trabajadores operativos del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Según los datos obtenidos y reflejados en la tabla 5 y figura 4 que especifica el estado civil, señala que el 62% del personal encuestado se encuentran solteros y el 38% mencionó estar casados, de igual manera demuestran que tienen responsabilidades familiares que cubrir.

Pregunta 5: ¿Se asumen responsabilidad respecto a la importancia del control interno en la ejecución de sus actividades?

Tabla 6

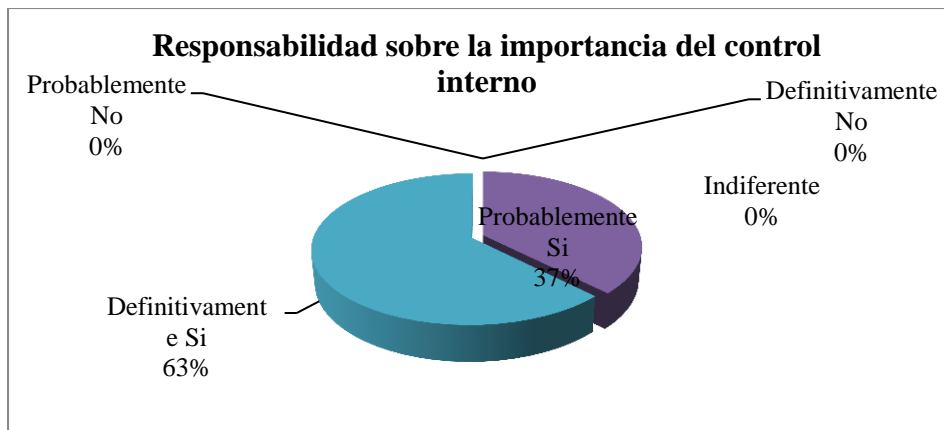
Responsabilidad sobre la importancia del control interno

RESPONSABILIDAD SOBRE LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente No	0	0%
Probablemente No	0	0%
Indiferente	0	0%
Probablemente Si	3	37%
Definitivamente Si	5	63%
Total	8	100%

Nota. Esta tabla fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada por los trabajadores operativos del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Figura 5

Responsabilidad sobre la importancia del control interno



Nota. Esta figura fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada por los trabajadores operativos del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

A través de la recolección de datos, la mayor parte representando a un 63%, manifiestan que definitivamente, por otro lado, el 37% mencionó que probablemente si se asumen responsabilidad respecto a la importancia del control interno en la ejecución de sus actividades.

Pregunta 6: ¿El control existente considera objetivos, principios y criterios de control para el mejoramiento de los procesos funcionales en la entidad?

Tabla 7

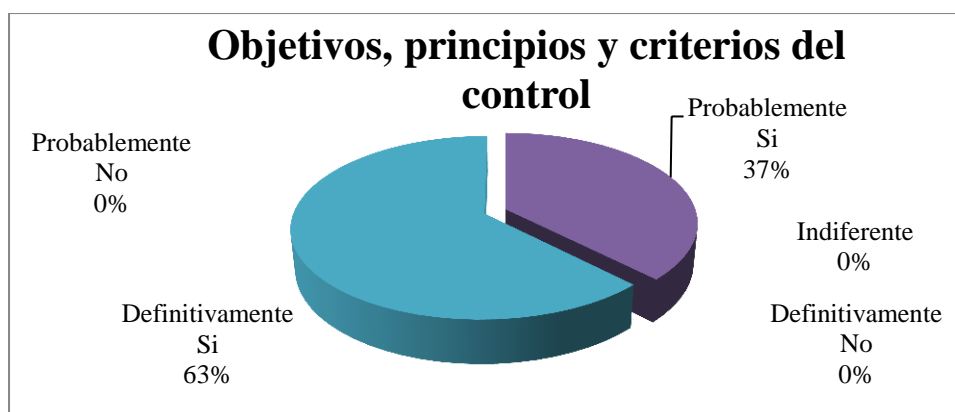
Objetivos, principios y criterios del control

OBJETIVOS, PRINCIPIOS Y CRITERIOS DEL CONTROL		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente No	0	0%
Probablemente No	0	0%
Indiferente	0	0%
Probablemente Si	3	37%
Definitivamente Si	5	63%
Total	8	100%

Nota. Esta tabla fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada por los trabajadores operativos del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Figura 6

Objetivos, principios y criterios del control



Nota. Esta figura fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada por los trabajadores operativos del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Del total de encuestados, la gran mayoría presentada por un 63% indica que definitivamente el control existente considera objetivos, principios y criterios de control, sin embargo, el 37% indica que probablemente se considera lo antes mencionado, para el mejoramiento de los procesos funcionales en la entidad.

Pregunta 7: ¿El departamento Financiero ha implementado controles para el registro de movimientos de las cuentas por cobrar clientes?

Tabla 8

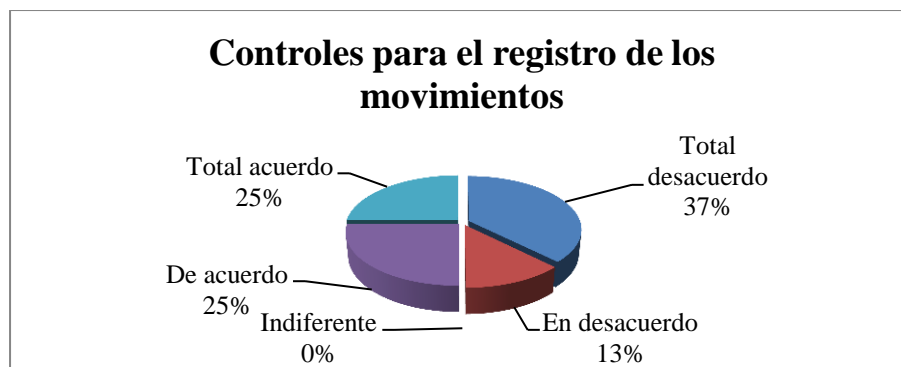
Controles para el registro de los movimientos

CONTROLES PARA EL REGISTRO DE LOS MOVIMIENTOS		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total desacuerdo	3	37%
En desacuerdo	1	13%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	2	25%
Total acuerdo	2	25%
Total	8	100%

Nota. Esta tabla fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada por los trabajadores operativos del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Figura 7

Controles para el registro de los movimientos



Nota. Esta figura fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada por los trabajadores operativos del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Conforme a lo obtenido, el 50% menciona que están en desacuerdo, por otro lado, el 50% está de acuerdo que el departamento Financiero no ha implementado controles para el registro de movimientos de las cuentas por cobrar clientes, por lo tanto, consideran que los manuales de políticas y procedimientos sean actualizados para los registros y controles de este rubro.

Pregunta 8: ¿Usted está de acuerdo que el departamento Financiero mantiene un archivo debidamente ordenado de la documentación que respalde los registros contables de las cuentas por cobrar clientes?

Tabla 9

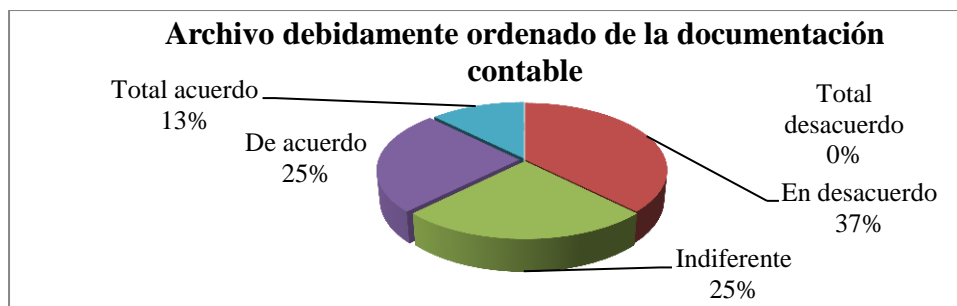
Archivo debidamente ordenado de la documentación contable

ARCHIVO DEBIDAMENTE ORDENADO DE LA DOCUMENTACIÓN		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	37%
Indiferente	2	25%
De acuerdo	2	25%
Total acuerdo	1	13%
Total	8	100%

Nota. Esta tabla fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada por los trabajadores operativos del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Figura 8

Archivo debidamente ordenado de la documentación contable



Nota. Esta figura fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada por los trabajadores operativos del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

En conformidad a la información detallada, el 62% indica que está en desacuerdo que el departamento Financiero mantiene un archivo ordenado de la documentación que respalde los registros contables de las cuentas por cobrar clientes, en cuanto al 38%, expresan que están de acuerdo en que se mantiene un archivo ordenado de la documentación.

Pregunta 9: ¿Usted considera que el departamento Financiero aplica lo estipulado en las Normas Internaciones de Información Financiera NIIF y Normas Internaciones de Contabilidad NIC para el tratamiento contable de las cuentas por cobrar?

Tabla 10

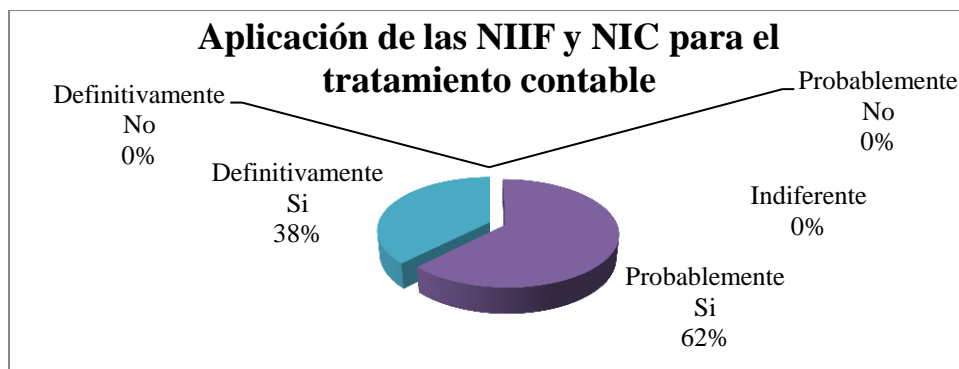
Aplicación de las NIIF y NIC para el tratamiento contable

APLICACIÓN DE LAS NIIF Y NIC PARA EL TRATAMIENTO CONTABLE		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente No	0	0%
Probablemente No	0	0%
Indiferente	0	0%
Probablemente Si	5	62%
Definitivamente Si	3	38%
Total	8	100%

Nota. Esta tabla fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada por los trabajadores operativos del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Figura 9

Aplicación de las NIIF y NIC para el tratamiento contable



Nota. Esta figura fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada por los trabajadores operativos del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Los datos reflejados en la tabla 10 y figura 9, resaltan que el 62% consideran que probablemente, mientras el 38% considera que definitivamente el departamento Financiero aplica lo estipulado en las Normas Internaciones de Información Financiera NIIF y Normas Internaciones de Contabilidad NIC para el tratamiento contable de las cuentas por cobrar.

Pregunta 10: ¿Considera usted que el Departamento de Recaudación y Gestión Cartera aplica el método de antigüedad de saldos de los clientes para el cálculo de provisión de cuentas incobrables?

Tabla 11

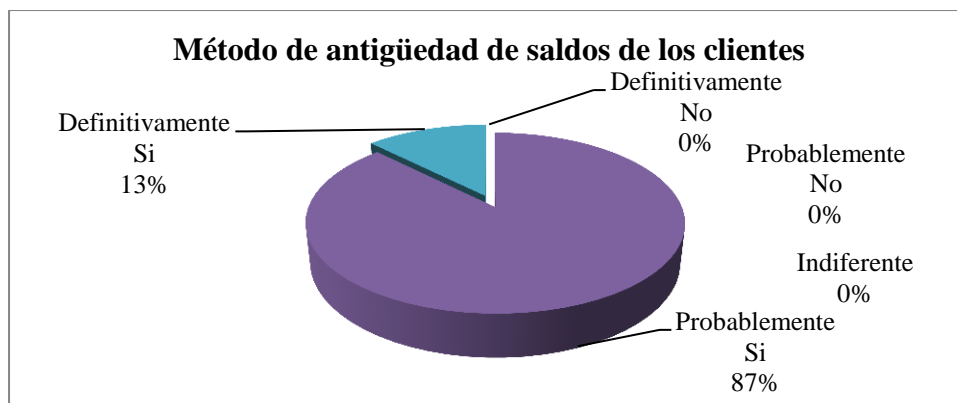
Método de antigüedad de saldos de los clientes

MÉTODO DE ANTIGÜEDAD DE SALDOS DE LOS CLIENTES			
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
Definitivamente No	0	0	0%
Probablemente No	0	0	0%
Indiferente	0	0	0%
Probablemente Si	7	7	87%
Definitivamente Si	1	1	13%
Total	8	8	100%

Nota. Esta tabla fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada por los trabajadores operativos del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Figura 10

Método de antigüedad de saldos de los clientes



Nota. Esta figura fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada por los trabajadores operativos del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

De acuerdo con los datos reflejados en la tabla 11 y figura 10, el 87% y el 13% consideran que el Departamento de Recaudación y Gestión Cartera aplica el método de antigüedad de saldos de los clientes para el cálculo de provisión de cuentas incobrables.

Pregunta 11: ¿Cómo valora el análisis del método de antigüedad de saldos que posee la empresa en la existencia de cuentas dudosas de cobro?

Tabla 12

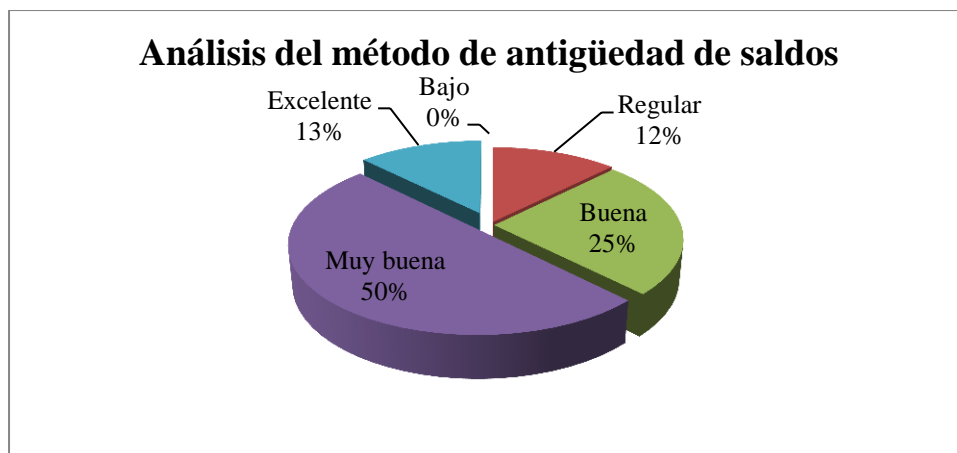
Análisis del método de antigüedad de saldos

ANÁLISIS DEL MÉTODO DE ANTIGÜEDAD DE SALDOS		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	0	0%
Regular	1	12%
Buena	2	25%
Muy buena	4	50%
Excelente	1	13%
Total	8	100%

Nota. Esta tabla fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada por los trabajadores operativos del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Figura 11

Análisis del método de antigüedad de saldos



Nota. Esta figura fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada por los trabajadores operativos del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Respecto a los datos obtenidos y reflejados en la tabla 12 y figura 11, el 63% menciona que el análisis del método de antigüedad de saldos que posee la empresa en la existencia de cuentas dudosas de cobro es muy bueno y excelente, mientras que el 37% manifiesta que los análisis suelen ser buenos y regulares.

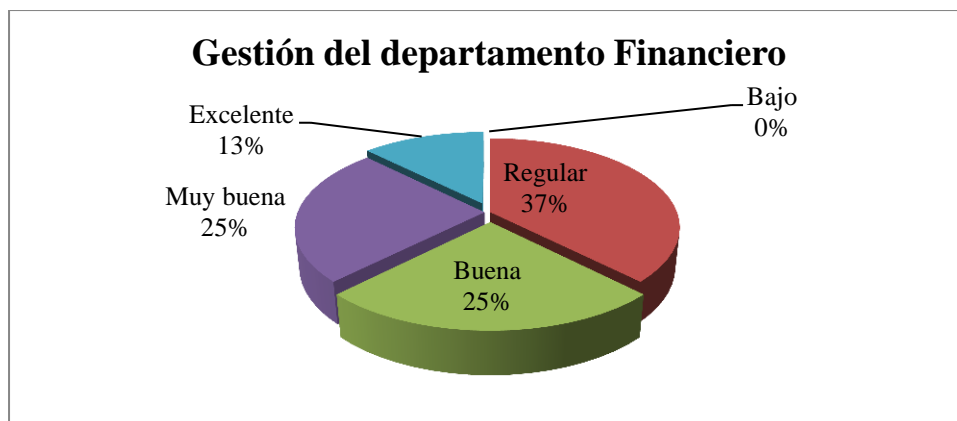
Pregunta 12: ¿Cómo valora la gestión del departamento Financiero en el control de las cuentas por cobrar clientes?

Tabla 13

Gestión del departamento Financiero

GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	0	0%
Regular	3	37%
Buena	2	25%
Muy buena	2	25%
Excelente	1	13%
Total	8	100%

Nota. Esta tabla fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada por los trabajadores operativos del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Figura 12*Gestión del departamento Financiero*

Nota. Esta figura fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada por los trabajadores operativos del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Respecto a la tabla 13 y figura 12, el 38% detalla que la gestión del departamento Financiero en el control de las cuentas por cobrar clientes es muy buena y excelente, sin embargo, el 62% resalta que está en el rango entre bueno y regular.

Pregunta 13: ¿Se efectúan reportes de las gestiones de cartera realizadas mensualmente?

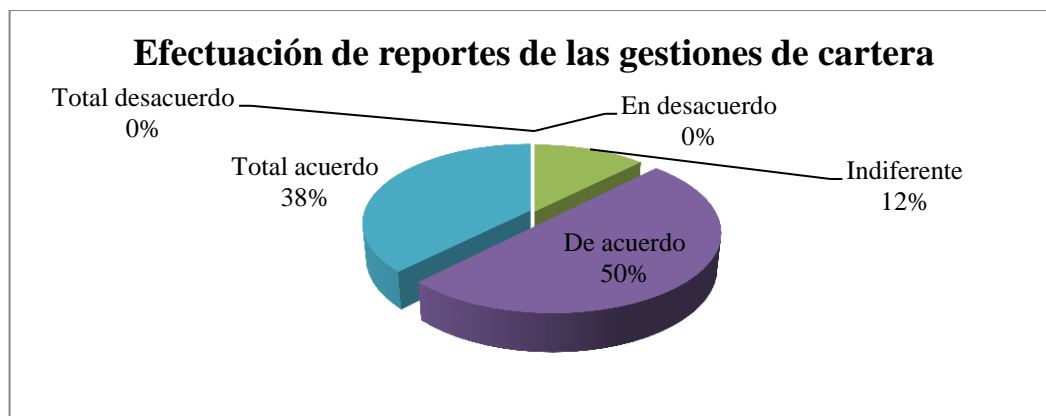
Tabla 14*Efectuación de reportes de las gestiones de cartera*

EFFECTUACIÓN DE REPORTES DE LAS GESTIONES DE CARTERA		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	1	12%
De acuerdo	4	50%
Total acuerdo	3	38%
Total	8	100%

Nota. Esta tabla fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada por los trabajadores operativos del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Figura 13

Efectuación de reportes de las gestiones de cartera



Nota. Esta figura fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada por los trabajadores operativos del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Conforme a lo observado, se manifiesta que el 88% están de acuerdo y total acuerdo en la efectución de los reportes de las gestiones de cartera realizadas mensualmente, pero el 12% señala que es indiferente, algo positivo ni negativo.

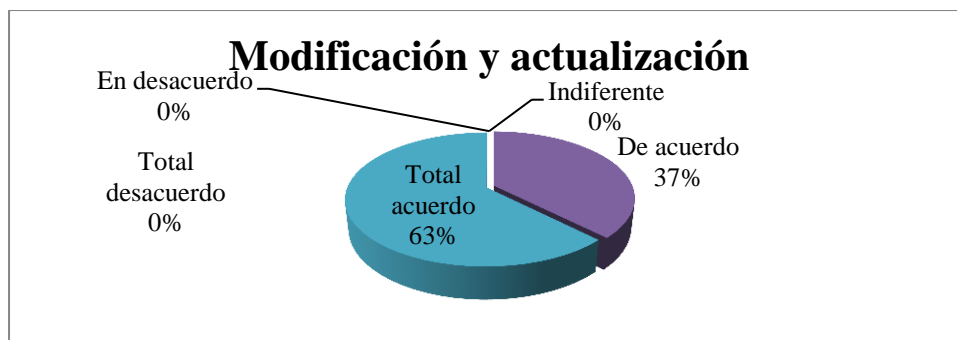
Pregunta 14: ¿Considera que se debe modificar y actualizar el Manual de políticas contables de CNEL EP, el Reglamento para la gestión de depuración y recuperación; y el Manual de Contabilidad para las Empresas de distribución eléctrica y otros servicios (MACEDDEL) para mejorar la gestión contable de las cuentas por cobrar?

Tabla 15

Modificación y actualización

MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Total desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	3	37%
Total acuerdo	5	63%
Total	8	100%

Nota. Esta tabla fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada por los trabajadores operativos del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Figura 14*Modificación y actualización*

Nota. Esta figura fue elaborada por Gina Domínguez PARRALES con información proporcionada por los trabajadores operativos del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Mediante el levantamiento de información, el 100% considera que el encargado de los lineamientos de las empresas, debe modificar y actualizar el Manual de políticas contables de CNEL EP, el Reglamento para la gestión de depuración y recuperación; y el Manual de Contabilidad para las Empresas de distribución eléctrica y otros servicios (MACEDEL) para mejorar la gestión contable de las cuentas por cobrar.

*Análisis de la Evaluación del Cuestionario de Control Interno COSO I***Tabla 16***Nivel de confianza y nivel de riesgo*

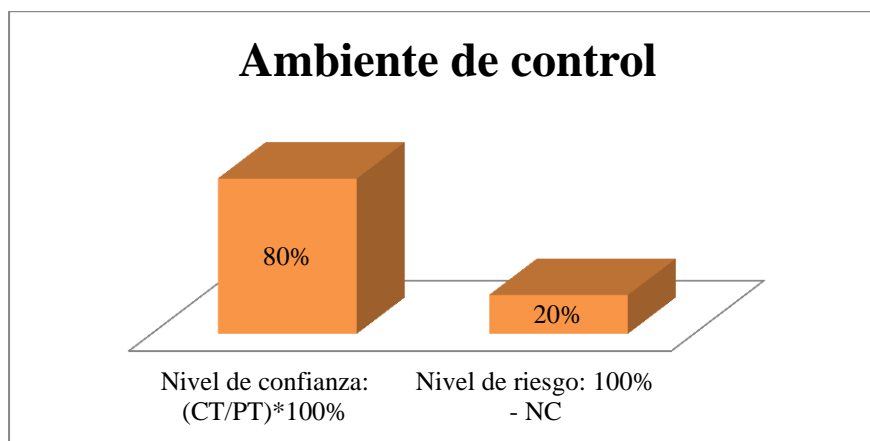
NIVEL DE RIESGO		
Alto	Medio	Bajo
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Medio	Alto
NIVEL DE CONFIANZA		

Elaborado: Gina Domínguez PARRALES

Tabla 17*Nivel de Confianza y Riesgo - Ambiente de control*

Nivel de Confianza y riesgo	
Calificación total	4
Ponderación total	5
Nivel de confianza: (CT/PT)*100%	80%
Nivel de riesgo: 100% - NC	20%

Nota. Esta tabla fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Figura 15*Nivel de Confianza y Riesgo - Ambiente de control*

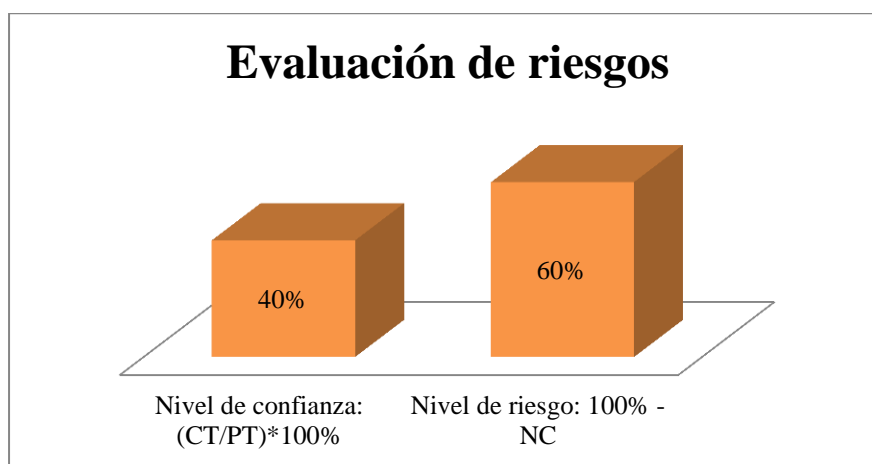
Nota. Esta figura fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

La ejecución del primer componente del control interno en la empresa fue con base al marco integrado COSO I, obteniendo como resultado en el componente de Ambiente de Control que hay un nivel de confianza Alto con un 80% y el 20% representa un nivel Bajo, debido a que el manual de procedimientos y funciones no están debidamente actualizados para los procedimientos de cuentas por cobrar, no cuentan con un expediente de respaldo para la verificación de las cuentas por cobrar clientes a nivel de usuario, los controles que avalen la recuperación de las cuentas pendientes de cobro son realizadas por el área comercial y el sistema de la empresa es comercial para el procesamiento de toda la información y control de los usuarios, esto provoca un inadecuado control interno de las cuentas por cobrar en el área financiero. La finalidad del cumplimiento de adecuado de una estructura organizacional y funcional cederá el logro de sus objetivos.

Tabla 18*Nivel de Confianza y Riesgo - Evaluación de 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%

Nota. Esta tabla fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Figura 16*Nivel de Confianza y Riesgo - Evaluación de riesgos*

Nota. Esta figura fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

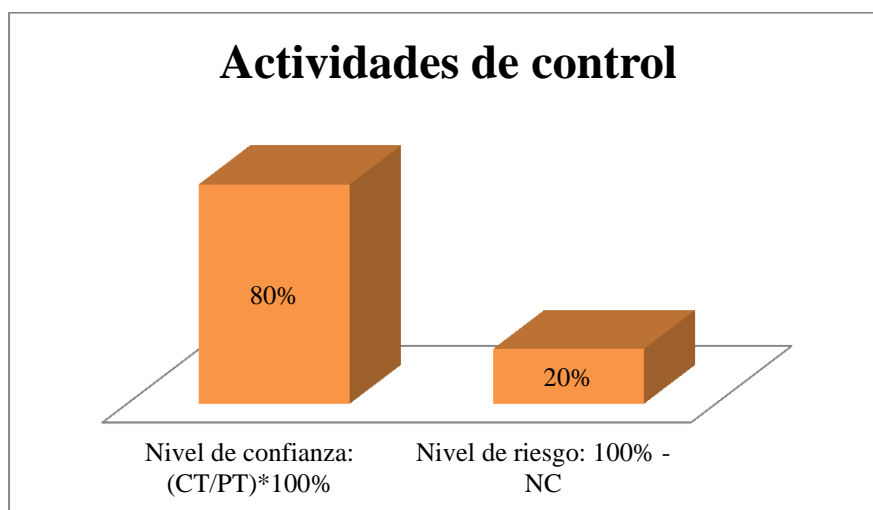
En la Evaluación de Riesgo se obtuvo que existe un nivel de confianza Bajo con un 40% y un nivel de riesgo Alto con un porcentaje de 60%, debido a que la empresa no desarrolla capacitaciones al personal para la identificación y valoración de riesgos, así mismo no realiza las acciones requeridas para la evaluación de riesgos en las cuentas por cobrar, y por otro lado tampoco cuentan con un plan de contingencia por el incremento de las cuentas por cobrar.

Estos rendimientos desglosan que la entidad no evalúa el área financiera con procesos que permitan disminuir los riesgos, causando efectos económicos. Es importante que la empresa realice capacitaciones para la solución de riesgos y obtener superación empresarial.

Tabla 19*Nivel de Confianza y Riesgo - Actividades de control*

Nivel de Confianza y riesgo	
Calificación total	4
Ponderación total	5
Nivel de confianza: $(CT/PT)*100\%$	80%
Nivel de riesgo: $100\% - NC$	20%

Nota. Esta tabla fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Figura 17*Nivel de Confianza y Riesgo - Actividades de control*

Nota. Esta figura fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

En el tercer componente respecto a las Actividades de control se estipuló un nivel de confianza Alto con un 80%, mientras que el 20% da referencia a un nivel de riesgo Bajo, debido a que no se preparan informes mensuales de las cuentas pendientes de cobro, solamente se realizan actas de conciliaciones mensuales, sin embargo, los informes son realizados por el área comercial, esto imposibilita el control en el área financiera. También es primordial realizar informes mensuales de las cuentas pendientes de cobro, para una verificación satisfactoria y presentación de informaciones estructuradas.

Tabla 20

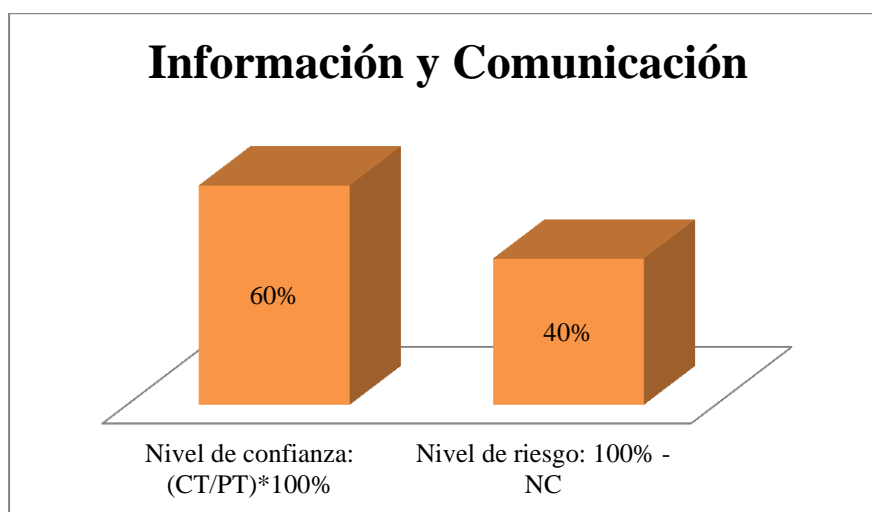
Nivel de Confianza y Riesgo - Información y Comunicación

Nivel de Confianza y riesgo	
Calificación total	3
Ponderación total	5
Nivel de confianza: $(CT/PT)*100\%$	60%
Nivel de riesgo: $100\% - NC$	40%

Nota. Esta tabla fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Figura 18

Nivel de Confianza y Riesgo - Información y Comunicación



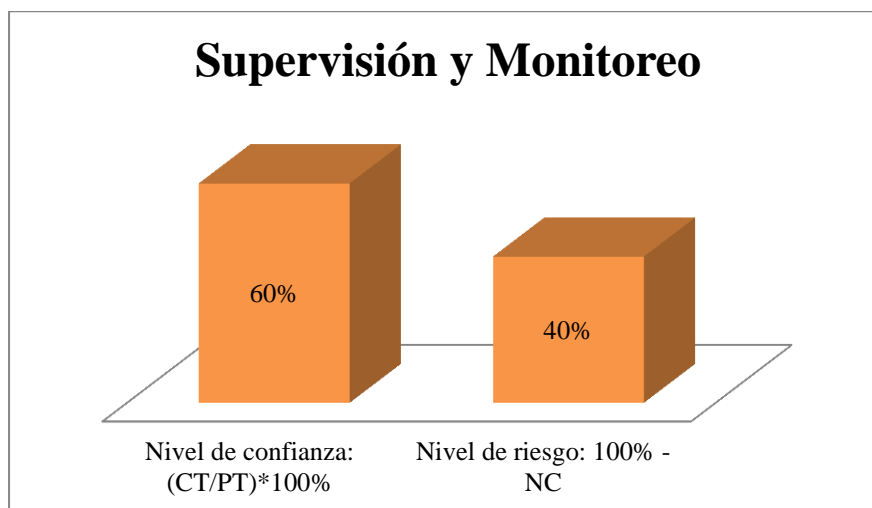
Nota. Esta figura fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

En el cuarto componente de Información y Comunicación, se manifiesta que la entidad tiene un nivel de confianza Medio con un 60% y por otro lado un nivel de riesgo Medio con un 40%, esto resulta a que el área comercial proporciona información de la recaudación para la ejecución de las actividades de cobro y no cuentan con canales de información para la obtención de sugerencias, quejas u otra información por parte de los usuarios, ocasionando ineficiencia en el control interno.

Tabla 21*Nivel de Confianza y Riesgo - Supervisión y Monitoreo*

Nivel de Confianza y riesgo	
Calificación total	3
Ponderación total	5
Nivel de confianza: $(CT/PT)*100\%$	60%
Nivel de riesgo: 100% - NC	40%

Nota. Esta tabla fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Figura 19*Nivel de Confianza y Riesgo - Supervisión y Monitoreo*

Nota. Esta figura fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

En la Supervisión y Monitoreo, los resultados obtenidos resaltan un nivel de confianza Medio con un 60%, sin embargo, el 40% constituye a un nivel de riesgo Medio, debido a que la Directora de Administración Financiera no supervisa al personal encargado al área de recaudación y gestión de cartera, y el responsable de cobranzas no realiza un seguimiento de los efectos en las cuentas por cobrar para prevenir nuevas problemáticas.

Componentes y Puntajes obtenidos

Tabla 22

Componentes y Puntajes obtenidos

COMPONENTES	PUNTAJE ÓPTIMO	PUNTAJE OBTENIDO
Ambiente de control	5	4
Evaluación de riesgo	5	2
Actividades de control	5	4
Información y comunicación	5	3
Supervisión y seguimiento	5	3
TOTAL	25	16

Nota. Esta tabla fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con datos obtenidos mediante el cuestionario de control interno COSO I.

Cálculo del nivel de confianza

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación}}{\text{Ponderación}} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{16}{25} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 64\%$$

Cálculo del nivel de riesgo

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

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 64\% = 36\%$$

Mediante la aplicación de la evaluación del COSO I se logró determinar el nivel de riesgo y el nivel de confianza que posee la entidad en el área financiera. Se evidenció un nivel de riesgo Medio del 36%.

Cálculo del riesgo inherente

Se realizó el cálculo del riesgo inherente en el área financiera, mediante el cual, se determinó un riesgo de 36% presentado a continuación:

Fórmula

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

$$\text{RI} = 100\% - 64\% = 36\%$$

Cálculo riesgo de control

Para el cálculo de riesgo de control se aplicó la fórmula que consiste en restar la muestra con el porcentaje de riesgo inherente antes obtenido, lo cual, se obtuvo un porcentaje de 64% en riesgo de control, demostrando que existen debilidades en los procesos de control interno en el área financiera.

Fórmula

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

$$RC = 100\% - 36\% = 64\%$$

Cálculo del riesgo de detección

Se determinó un 22% de riesgo de detección, basado en la experiencia lo que permite aplicar procedimientos de obtención de información.

Fórmula

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

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

$$\frac{0,05}{0,36 * 0,64} = RD$$

$$0,22 = RD$$

Riesgo de Auditoría

El riesgo de auditoría obtenido es del 5% debido a que la empresa no dispone de políticas y procedimientos debidamente actualizados para el área financiera.

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

$$RA = 0,36 * 0,64 * 0,22 = 0,05$$

$$RA = 5\%$$

Mediante la aplicación de los cuestionarios de control interno en la entidad, se obtuvo una ponderación de 25, la calificación total que se asignó fue de 16, por lo que se obtiene un puntaje de 5 a cada componente del COSO I.

Análisis del cuestionario del control interno COSO I

Tabla 23

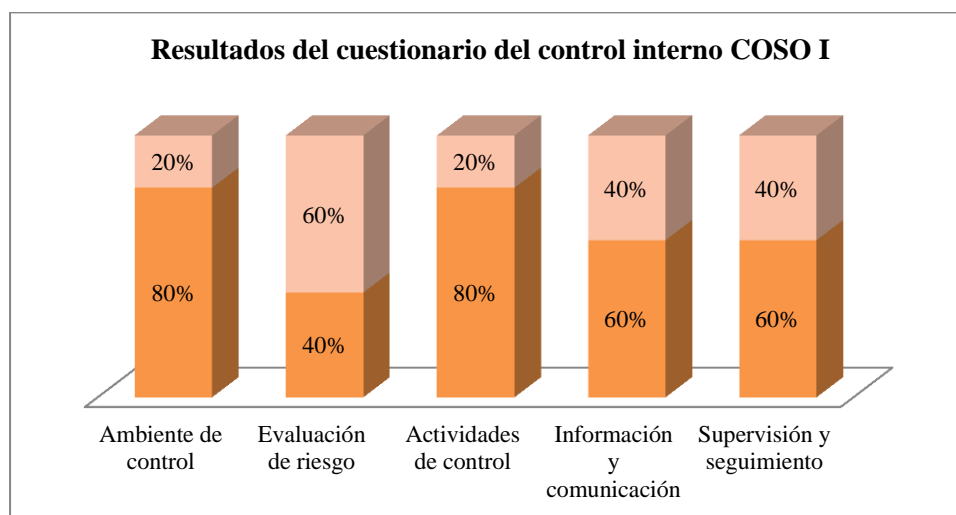
Resultados del cuestionario del control interno COSO I

COMPONENTES	Nivel de confianza: (CT/PT)*100%		Nivel de riesgo: 100% - NC	
	Porcentaje	Nivel	Porcentaje	Nivel
Ambiente de control	80%	Alto	20%	Bajo
Evaluación de riesgo	40%	Bajo	60%	Alto
Actividades de control	80%	Alto	20%	Bajo
Información y comunicación	60%	Medio	40%	Medio
Supervisión y seguimiento	60%	Medio	40%	Medio
TOTAL	64%	Medio	36%	Medio

Nota. Esta tabla fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con datos obtenidos mediante el cuestionario de control interno COSO I.

Figura 20

Resultados del cuestionario del control interno COSO I



Nota. Esta tabla fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con datos obtenidos mediante el cuestionario de control interno COSO I.

Luego de realizar el cuestionario de control interno, con base al Marco integrado COSO I, con la finalidad diagnosticar el control de las cuentas por cobrar, para fortalecer la eficiencia en las operaciones, se observó que la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP en el periodo 2021 representó un nivel de confianza de 64% dicho rango de medición es Medio, debido a que el manual de procedimientos y funciones no están debidamente actualizados para los procedimientos de cuentas por cobrar, la empresa no desarrolla capacitaciones al personal para la identificación y valoración de riesgos, así mismo

no se realizan las acciones requeridas para la evaluación de riesgos en las cuentas por cobrar, y por otro lado tampoco cuentan con un plan de contingencia por el incremento de las cuentas por cobrar, no se preparan informes mensuales de las cuentas pendientes de cobro, la Directora de Administración Financiera no supervisa al personal encargado al área de recaudación y gestión de cartera, y el responsable de cobranzas no realiza un seguimiento de los efectos en las cuentas por cobrar para prevenir nuevas problemáticas, de igual manera hay procedimientos que el área comercial se encarga de realizar y no el área financiero como los expedientes de respaldo para la verificación de las cuentas por cobrar clientes, los controles que avalen la recuperación de las cuentas pendientes de cobro, tienen el sistema de la empresa para el procesamiento de toda la información y control de los usuarios, sin embargo, esto provoca un inoportuno control interno de las cuentas por cobrar en el área financiero. En cuanto al porcentaje de 36% resalta la existencia de un nivel de riesgo Medio, logrando diagnosticar las falencias que posee la entidad, acorde a los resultados obtenidos.

Análisis de la cartera de clientes

Organización de la cartera de clientes mediante el método de antigüedad de saldos, para calcular el deterioro de las cuentas incobrables bajo la NIIF 9 de Instrumentos Financieros.

Tabla 24

Antigüedad de cartera

RANGO (DÍAS)	NRO. CLIENTES	VALOR	%	% DETERIORO NIIF POLÍTICAS CONTABLES	DETERIORO NUEVO CÁLCULO
Por vencer	33.849	627.936,70	1.31%	5,68%	35.666,80
01-30 días	20.982	657.734,03	1.37%	11,35%	74.652,81
31-60 días	11.749	690.534,39	1.44%	54,03%	373.095,73
61-90 días	6.487	551.207,80	1.15%	75,67%	417.098,94
91-180 días	11.296	1.549.222,24	3.24%	83,20%	1.288.952,90
181-360 días	12.512	3.834.240,09	8.01%	96,15%	3.686.621,85
Más de 360 días	40.270	39.959.589,68	83.47%	100%	39.0959.589,68
Total	137.145	47.870.464,93	100%		45.835.678,72

Nota. Esta tabla fue elaborada por Gina Domínguez Parrales con información proporcionada del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

Acorde al análisis de edad de la cartera vencida de las cuentas por cobrar, se puede observar que al 31 de diciembre del 2021 existe un monto total de \$47.870.464,93 de cartera vencida. Los montos están distribuidos acordes a los días vencidos, en donde se podrá recalcar que existe más deuda en el periodo más de 360 días de morosidad con \$39.959.589,68, representado en un 83.47% y las menos significativas se encuentran entre los 61 – 90 días de morosidad con un valor de \$551.207,80, resaltando con un 1,44%, por lo tanto, los clientes que no cumplen con las obligaciones, no se podrá recuperar los valores correspondientes de las carteras vencidas y causar perjuicio económico.

Tabla 25*Asiento provisión por deterioro*

Fecha	Detalle	Debe	Haber
31-dic-21	Pérdida por deterioro cuentas por cobrar clientes	45.835.678,72	
	(-) Provisión por deterioro		45.835.678,72
<i>P/r: Pérdida por deterioro</i>			

Elaborado: Gina Domínguez Parrales**Tabla 26***Respectivo ajuste de Provisión*

Fecha	Detalle	Debe	Haber
31-dic-21	Gasto de cuentas incobrables	478.704,65	
	Provisión de cuentas incobrables		478.704,65
<i>P/r: Pérdida por deterioro</i>			

Elaborado: Gina Domínguez Parrales

Acorde al análisis de edad de la cartera vencida de las cuentas por cobrar, se puede observar que al 31 de diciembre del 2021 existe un monto total de \$47.870.464,93 de cartera vencida. Los montos están distribuidos acordes a los días vencidos, en donde se podrá recalcar que existe más deuda en el periodo más de 360 días de morosidad con \$39.959.589,68, representado en un 83.47% y las menos significativas se encuentran entre los 61 – 90 días de morosidad con un valor de \$551.207,80, resaltando con un 1,44%, por lo tanto, los clientes que no cumplen con las obligaciones, no se podrá recuperar los valores correspondientes de las carteras vencidas y causar perjuicio económico.

Discusión

Los principales resultados obtenidos en este trabajo de investigación, se pudo evidenciar deficiencias en la gestión del control interno de los deudores a través del cuestionario de evaluación del control interno, dividido en sus cinco componentes, los cuales se dieron como resultado a un nivel medio de confianza y un grado medio de riesgo, debido a que existen deficiencias en las políticas y procedimientos para las cuentas por cobrar porque no están actualizados, además se recalca que no se realizan informes mensuales de las cuentas pendientes de cobro en el área financiero, esto evita monitorear los procesos de manera eficiente y eficaz para así presentar resultados favorables en la institución.

La falta de seguimiento y control del procesamiento de clientes beneficiarios es un factor que afecta directamente la rentabilidad de la entidad. La estrategia que se utiliza es suspender los servicios y se efectúa cada tres meses consecutivos para cumplir con el plazo de 90 días fijado por CNEL EP. Las políticas establecidas son flexibles ya que hay un período fijo de tres meses. Esta situación no es buena para la empresa, porque si el cliente se atrasa en el pago y se firma un contrato de pago, no se puede cancelar el servicio, lo que afecta el desarrollo sostenible y aumenta las cuentas por cobrar, pero es de carácter obligatorio la suspensión del servicio a casos con deudas mayores a seis meses.

Por otro lado, en el estudio realizado por Tomalá (2019), denominada “Control interno contable y la efectividad de las cuentas por cobrar de la Junta Administradora de agua potable y alcantarillado a Ayangue, Parroquia Colonche, Provincia de Santa Elena, año 2019”, se determina que el control de las cuentas por cobrar incide directamente en el desempeño de la empresa en el cumplimiento de sus obligaciones, este estudio encontró que existe un control insuficiente sobre los procesos de la empresa en el ámbito contable, por lo que el personal operativo realiza actividades que no se basan en manuales de políticas y procedimientos de control contable, y por lo tanto no pueden evaluar la eficiencia y eficacia de la operación con el fin de brindar resultados favorables a la alta dirección del instituto, situación similar a la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, Cantón La Libertad, debido a que no se ejecutan controles adecuados al rubro de cuentas por cobrar clientes, por falta de actualización del

manual de procedimientos y políticas, que permite evaluar de manera eficiente y eficaz para presentar resultados favorables en la entidad.

En este mismo contexto, en la investigación de Guerrero (2023) menciona que en la entidad de la Distribuidora Vélez “no se aplica de manera oportuna el control interno en las cuentas por cobrar, no emplean los análisis a los nuevos clientes para otorgamiento de crédito; asimismo, no realizan informes de la cartera vencida para dar a conocer la morosidad y ejecutar los procesos de cobranzas a tiempo de que se convierta en cuentas incobrables; de igual manera, no se gestionan todos los medios de comunicación para poder recaudar los valores que adeudan los clientes” (p. 46), condición semejante a la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, Cantón La Libertad, debido a que no se preparan informes mensuales que avalen la recuperación de las cuentas pendientes de cobro de cobro de cada cliente, de igual no se supervisa al personal encargado al área de recaudación y gestión de cartera quien da seguimiento al cumplimiento de obligaciones de cada cliente recuperando valores correspondientes de las carteras vencidas y no cuentan con canales de información para la obtención de sugerencias, quejas u otra información por parte de los usuarios.

Así mismo, en la investigación de Carrera (2017) menciona que la empresa Induplasma S.A, “no realiza un estudio individual de las causas de la morosidad de los pagos de los clientes, sin embargo, debería medirse las causas por los atrasos en los pagos, ya que no todos tiene la misma causa de su demora, actuar de manera ética y llegar a un compromiso de pago con los clientes que lo a meriten; no realizan reportes detallados de la antigüedad de la cartera de cuentas por cobrar que demuestren los detalles en función de rangos de días desde que venció la factura, porcentaje de ventas sin gestión, segregación por cada cliente obteniendo el valor total de sus deudas de manera diaria” (p. 72), estado similar a la empresa, Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, Cantón La Libertad, debido a que no se realizan informes mensuales de las cuentas pendientes de cobro de cada cliente, para realizar el respectivo seguimiento en la antigüedad de la cartera de cada cliente y en los procedimientos de recaudación de las cuentas por cobrar, para evitar los riesgos que ocasionen las cuentas incobrables, sin embargo se realizan actas de conciliaciones mensuales.

Conclusiones

En el presente trabajo de investigación se evidenció la importancia que tiene el control interno en las cuentas por cobrar clientes en la que se determinan las siguientes conclusiones:

- Se diagnosticó mediante el cuestionario de control interno de las cuentas por cobrar que las actividades no se gestionan de manera correcta, debido a que el manual de procedimientos y funciones no están debidamente actualizados para los procedimientos de cuentas por cobrar, la empresa no desarrolla capacitaciones al personal para la identificación y valoración de riesgos, así mismo no se realizan las acciones requeridas para la evaluación de riesgos en las cuentas por cobrar, y por otro lado tampoco cuentan con un plan de contingencia por el incremento de las cuentas por cobrar.
- En el trabajo de investigación se identificó que no se preparan informes mensuales que avalen la recuperación de las cuentas pendientes de cobro de cada cliente, además, no se supervisa al personal encargado al área de recaudación y gestión de cobro cartera vencida quien da seguimiento al cumplimiento de obligaciones de cada cliente recuperando valores correspondientes de las carteras vencidas que pueden causar problemas económicos en la empresa.
- En el informe de control interno Coso I se determinó que existen inconsistencias en los procedimientos que se ejecutan en la empresa por el porcentaje que resalta la existencia del nivel de confianza y riesgo medio, logrando diagnosticar las falencias en los componentes de Ambiente de control, Evaluación de riesgo, Actividades de control, Información y comunicación, Supervisión y seguimiento que posee la entidad en cuanto al control interno de las operaciones que gestionan las cuentas por cobrar clientes acorde a los resultados obtenidos.

Recomendaciones

En base a los resultados obtenidos en el trabajo de investigación se recomienda:

- Se recomienda actualizar el manual de procedimientos y funciones de cuentas por cobrar para mejorar los procedimientos de control interno que conlleven a la recuperación de la cartera y fortalecer la eficiencia de las operaciones en la empresa y así prevenir el riesgo en sus operaciones.
- Para un adecuado control en los informes mensuales de las cuentas pendientes de cobro se debe capacitar al personal respecto a la identificación y valoración de riesgos en la recaudación y gestión de cartera, además de proporcionar la información necesaria al responsable de cobranzas, recaudación y gestión de cartera vencida para lograr una eficiencia en sus actividades de control.
- Se sugiere aplicar nuevas políticas establecidas en el informe de control interno con el propósito de mejorar los procesos de cobranzas establecidos en las cuentas por cobrar, además de realizar un control secuencial de recuperación de cartera de clientes determinando la eficiencia y eficacia de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar, A. (2019). *Propuesta para mejora de un sistema de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa FONDINI SA*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administración.
- Albán, S., & Campozano, R. (2017). *Elaborar controles internos en el área de venta de la empresa Hilanderías Unidas S.A.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas.
- Aranda, K., & Sangolquí, E. (2010). *La Administración de la cuentas por cobrar en la empresa Comercial Vivar*. Cuenca: Universidad del Azuay.
- Árevalo, A. (2015). *La administración financiera una herramienta para el mejoramiento de los procesos de control desarrollados en el área de cartera*. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Barzola, L., & Zambrano, A. (2021). *Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Barzam S.A.* Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Benitez, L. (2020). *Cuentas por Cobrar y la Liquidez de la empresa Espacio y Diseños Berrío S.A., Provincia de Santa Elena, año 2018*. La Libertad-Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Caballero, S. (2022). *Control interno y cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores, 2021*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Camacho, W., Gil, D., & Paredes, J. (2017). Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Caraguay, V. (2019). *Análisis de los métodos de provisión para cuentas incobrables en los registros contables según el tipo de actividad empresarial*. Machala-Ecuador : Universidad Técnica de Machala.
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015*. Ecuador: Universidad Politécnica.
- COFAE. (2020). Control interno. *COFAE*.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Ecuador: Lexis Finder.
- Corvo, H. (9 de mayo de 2022). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/cuentas-incobrables/>
- Estrada, M. (2015). *Cartera Vencida*. Obtenido de <https://mexico.leyderecho.org/cartera-vencida/>
- Estupiñán, R. (2022). *Control interno y fraudes*. Bogotá, Colombia: ECOE ediciones Ltd.
- García, X., Maldonado, H., Galarza, C., & Grijalva, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales*.
- Guerrero, B. (2023). *Sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la Distribuidora Vélez, Año 2021*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena.

- Hunter, T. (2018). *Cartera de clientes*. Universidad libre.
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. (2014). Ecuador: Lexis.
- Loyo, S. (2013). *Análisis del control interno de las cuentas por cobrar*. Boca del Río - México: UNAM-Dirección General de Bibliotecas.
- Muñoz, J. (2016). *Control interno de cuentas por cobrar para mejorar la rentabilidad del comercial de la ciudad de Babahoyo en el Año 2015*. Babahoyo: Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES.
- Norma Internacional de Información Financiera. (2014). *Norma Internacional de Información Financiera*. IFRS Foundation.
- Pavón, D. (2019). *Control interno de inventario como recurso*. Ecuador: Universidad del Zulia.
- Quinaluisa, N., Verónica, P., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Scielo*.
- Quinteros, R., & Villegas, A. (2018). El control interno de ceuntas por cobrar en América Latina, en los últimos diez años: una revisión de la literatura centífica . *Universidad Privada del Norte*.
- Quispe, M. (2023). *Control Interno de la gestión contable en la compañía de Taxis Convencional 24 de Febrero S.A., Cantón Santa Elena, Año 2021*. Libertad-Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. (2003). Ecuador: Lexis Finder.
- Rodriguez, A. (2019). *Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la compañía ASOTECOM S.A., periodo 2017*. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Rodríguez, A., & Martínez, M. (2020). *Tratamiento Contable de las Cuentas por Cobrar Bajo las NIIF para las Pymes*. Palmira: Universidad Antonio Nariño.
- Rodriguez, J. (2019). *El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C. en el periodo 2017*. Lima, Perú: Universidad Tecnológica del Perú.
- Romero, Á. (2012). *Contabilidad Intermedia*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Santillana, J. (2015). *Sistemas de control interno*. México: Pearson.
- Santistevan, E. (2021). *Tratamiento contable de las cuentas por cobrar y su presentación en los estados financieros en el sector ferretero*. La Libertad: Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena.
- Suárez, M. (2022). *Estrategias para optimizar la gestión de cobranza de las cuentas por cobrar socios en las compañías de transporte, año 2020*. La libertad - Ecuador: Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena.
- Tomalá, A. (2022). *Control Interno Contable de las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable de Olón, Parroquia Manglaralto, Provincia de Santa Elena, año 2021*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena.

- Tomalá, C. (2019). *Control interno contable y la efectividad de las cuentas por cobrar de la Junta Administradora de agua potable y alcantarillado a Ayangue, Parroquia Colonche, Provincia de Santa Elena, año 2019*. La Libertad - Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Tomalá, G. (2018). *Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de transportes transcisa s.a, cantón salinas, provincia de santa elena año 2017*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Tomalá, J. (2021). *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en los Estados Financieros del sector comercial*. La Libertad-Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Tomalá, J. (2022). *Control Interno en las cuentas por cobrar de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón, Parroquia Manglarlto, Provincia de Santa Elena, Año 2021*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Torres, E. (2021). *Control interno en las cuentas por cobrar en el colegio químico farmacéutico del Perú, Surco 2021*. Lima, Perú: Universidad Peruana de la Américas.
- Usco, D. (2020). *Control interno y efectividad administrativa en las empresas comercializadoras del sector metalmecánica de la provincia de Huancayo - 2019*. Huancayo: Escuela Académico Profesional de Contabilidad.
- Villar, M. (2021). *Control de cuentas por cobrar en la empresa Proagro S.A.C. Guadalupe Año 2018*. Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Zambrano, E., & Zambrano, J. (2021). *Evaluación de control interno en la dirección de talento humano del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Chone Período 2017-2018*. Calceta: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.
- Zuñiga, W. (2018). *Control interno de cuentas por cobrar e información financiera en una empresa de transporte de carga de la Provincia Constitucional del Callao, 2016*. Lima: Universidad Peruana Union.

Apéndice

Apéndice 1. Informe de control interno



INFORME DE CONTROL INTERNO

EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNELEP, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA

Alcance

El alcance corresponde al periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, evalúa el control interno en las cuentas por cobrar de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional De Electricidad CNELEP, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

Diferencias encontradas

Mediante la evaluación realizada del control interno de las cuentas por cobrar, se pudo obtuvieron las siguientes deficiencias dentro del área financiero:

- ✓ Los manuales de procedimientos y funciones no están debidamente actualizados para los procedimientos de cuentas por cobrar.
- ✓ La empresa no desarrolla capacitaciones al personal para la identificación y valoración de riesgos.
- ✓ No se realizan las acciones requeridas para la evaluación de riesgos en las cuentas por cobrar, y por otro lado tampoco cuentan con un plan de contingencia por el incremento de las cuentas por cobrar.
- ✓ No se preparan informes mensuales de las cuentas pendientes de cobro.
- ✓ La Directora de Administración Financiera no supervisa al personal encargado al área de recaudación y gestión de cartera.
- ✓ El responsable de cobranzas no realiza un seguimiento de los efectos en las cuentas por cobrar para prevenir nuevas problemáticas.
- ✓ El área financiera no tiene el sistema de la empresa para el procesamiento de toda la

información y control de los usuarios.

A continuación, se detalla el resumen de la evaluación de control interno, donde se estableció el nivel de confianza y el nivel de riesgo del área financiero.



Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional De Electricidad CNEL EP, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTES	Área Financiera Cuentas por cobrar clientes			
	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
Ambiente de control	80%	Alto	20%	Bajo
Evaluación de riesgo	40%	Bajo	60%	Alto
Actividades de control	80%	Alto	20%	Bajo
Información y comunicación	60%	Medio	40%	Medio
Supervisión y seguimiento	60%	Medio	40%	Medio
TOTAL	64%	Medio	36%	Medio

Nota. Esta tabla fue elaborada por Gina Domínguez PARRALES con información proporcionada del área financiero de CNEL EP, Cantón La Libertad.

El resultado basado a la evaluación de la aplicación de los componentes del COSO I en las cuentas por cobrar clientes, mostró un nivel de confianza del 64% y un riesgo medio representando el 36%, esto es provocado debido a que las políticas y procedimientos que permite tener un buen proceso en las cuentas por cobrar no están actualizados y existe inexistencia en los cumplimientos de los procedimientos de las cuentas por cobrar, desarrollando las operaciones con falta de eficiencias y eficacia, por lo tanto, se deben ejecutar evaluaciones frecuentes de control interno en esta cuenta para favorecer y prevenir riesgos en las operaciones ayudando así alcanzar las metas propuestas en la entidad.

De acuerdo a los resultados del cuestionario de control interno, se recomienda las siguientes sugerencias con el propósito de mejorar los procesos contables establecidos en las cuentas por cobrar, para realizar el control operativo diario y alcanzar el logro de los objetivos y metas propuestas según las necesidades de la empresa.

Recomendaciones de políticas y procedimientos de gestión contable a las cuentas por cobrar

Políticas

- ✓ Analizar y verificar si los registros contables a las cuentas por cobrar estén bajo las normas internacionales de información financiera para las pequeñas y medianas empresas.
- ✓ Verificar y analizar si los registros contables están razonablemente presentados, y entregar un informe de su aprobación.
- ✓ Remitir informes de respaldo de los registros de las cuentas por cobrar para que verifiquen la información sí que es razonable.
- ✓ Capacitar al personal según el tiempo que disponga la máxima autoridad, para reforzar sus conocimientos respecto a la identificación y valoración de riesgos
- ✓ Realizar acciones necesarias para la evaluación de riesgos en las cuentas por cobrar
- ✓ Elaborar un plan de contingencia por el aumento de las cuentas por cobrar
- ✓ No exceder en los días de plazo acordados días para su cancelación de factura sin exceder

Procedimientos de las cuentas por cobrar

- ✓ Solicitar la lista de nómina de los accionistas que estén pendiente de cobro.
- ✓ Se deberán comunicar mediante llamadas telefónicas o correos Gmail a los clientes, indicándole que tiene una cuota por vencer o ya está vencida.
- ✓ Si el pago es recaudado a la fecha de vencimiento, procederá a realizar el registro de depósito en sus operaciones contables.
- ✓ Se debe emitir el comprobante de factura de cobro a los clientes, lo cual, también debe ser emitido el comprobante a su correo electrónico para que afirme el saldo depositado.
- ✓ Realizar seguimientos oportunos a las cuentas por cobrar.

- ✓ Actualizar las políticas y procedimientos adecuados de CNEL EP para la gestión cuentas por cobrar
- ✓ Cumplir con todos los procedimientos de manera correcta con base en las normativas.
- ✓ Efectuar el estudio de los clientes, solicitando toda la información necesaria y requerida en la solicitud de cuentas incobrables.
- ✓ Realizar actualizaciones las carteras de clientes mensualmente con la finalidad de mitigar los riesgos por falta de pagos.
- ✓ Remitir los saldos de las carteras de clientes antes de finalizar el año, que sean emitidos de manera mensual para poder tomando el seguimiento a los clientes.
- ✓ La lista de clientes debe ser actualizada cada 3 meses para mantener información actualizada.
- ✓ La persona encargada de cobranzas debe emitir rutas de cobro de manera mensual.
- ✓ Debe informarse acerca de la gestión que se realice de los cobros diarios para tener un control.
- ✓ Supervisar la información contable que ingresan al sistema.
- ✓ Realizar seguimientos de los informes mensuales de las cuentas pendientes de cobro

Apéndice 2. Cronograma de Tutorías



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

MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

No.	Actividades planificadas	2023											FECHA
		MAY				JUN				JUL			
		1 08 - 12	2 15 - 19	3 22 - 26	4 29MAY - 02JUN	5 05 - 09	6 12 - 16	7 19 - 23	8 26 - 30	9 03 - 07	10 10- 14	11 17 - 21	
1	Introducción	X	X										
2	Capítulo I Marco Referencial			X	X	X							
3	Capítulo II Metodología					X	X	X					
4	Capítulo III Resultados y Discusión							X	X	X			
5	Conclusiones y Recomendaciones								X	X			
6	Resumen											X	
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)												Hasta el viernes 21 de julio del 2023

FIRMA DEL TUTOR
Leda, Sandy Elizabeth De La A Muñoz Mgt.

FIRMA DEL ESTUDIANTE
Gina Estefanía Domínguez Parrales


Apéndice 3. Ficha de Tutorías



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

Facultad:			Ciencias Administrativas				
Carrera:			Contabilidad y Auditoría				
Modalidad de Titulación:			Trabajo de Integración Curricular				
Docente tutor:			Lcda. Sandy Elizabeth De La A Muñoz Mgtr.				
FECHA	HORA		NOMBRE DEL ESTUDIANTE	NIVEL Y PARALELO	DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	RESULTADOS DE LA TUTORIA	TIPO DE TUTORÍA
	INICIO	FIN					
29/05/2023	15:30	16:30	Domínguez Parrales Gina Estefanía	Octavo - I	Introducción	Realizar correcciones en redacción y agregar párrafos faltantes.	TITULACIÓN
03/07/2023	12:30	13:30	Domínguez Parrales Gina Estefanía	Octavo - I	Introducción, Capítulo I	Revisión de la introducción, modificar los ajustes en objetivos y revisión del marco referencial.	
12/07/2023	15:00	16:00	Domínguez Parrales Gina Estefanía	Octavo - I	Capítulo II	Revisión de la metodología y realizar correcciones en redacción	
18/07/2023	13:00	15:00	Domínguez Parrales Gina Estefanía	Octavo - I	Introducción, Capítulo I, Capítulo II	Realizar correcciones en redacción y agregar párrafos faltantes, correcciones a los instrumentos a utilizar en el trabajo investigativo.	
24/07/2023	14:00	16:00	Domínguez Parrales Gina Estefanía	Octavo - I	Introducción, Capítulo I, Capítulo II, Capítulo III, Conclusiones, Recomendaciones	Revisión y corrección en la Introducción, Capítulo I, Capítulo II, Capítulo III, Conclusiones, Recomendaciones	
OBSERVACIONES DEL DOCENTE:							


FIRMA DEL TUTOR
 Lcda. Sandy Elizabeth De La A Muñoz Mgtr.


FIRMA DEL ESTUDIANTE
 Gina Estefanía Domínguez Parrales

Apéndice 4. Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR CLIENTES EN LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021</p>	<p>Formulación del problema</p> <p>¿Cómo afecta la gestión contable en el control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP en el periodo 2021?</p> <p>Sistematización de los problemas específicos</p> <p>¿De qué manera contribuye el cuestionario de control interno COSO I en las cuentas por cobrar en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP?</p> <p>¿Cuáles son las carteras de socios para calcular el deterioro de las cuentas incobrables bajo la NIIF de Instrumentos Financieros.</p> <p>¿Cómo determinar la eficiencia y eficacia del control interno de las cuentas por cobrar clientes de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP en el periodo 2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Analizar la gestión contable de las cuentas por cobrar mediante el control interno COSO I, para la determinación de la eficiencia en la presentación de los estados financieros de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP en el periodo 2021.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar las cuentas por cobrar mediante el cuestionario de control interno COSO I para mejorar el proceso. • Organizar la cartera de socios, mediante el método de antigüedad de saldos, para calcular el deterioro de las cuentas incobrables bajo la NIIF de Instrumentos Financieros. • Emitir el informe respectivo del control Interno en las cuentas por cobrar determinando la eficiencia y eficacia de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP en el periodo 2021. 	Control interno	Objetivos	Enfoque
				Importancia	Mixto
				Efectividad del Control Interno	
				Objetivo de cuentas por cobrar	Alcance
				Cuentas incobrables	descriptivo
				Cartera vencida	
			Cuentas por cobrar	Deterioro de las cuentas por cobrar	Población y Censo
				Antigüedad de cartera	
				Política de cobranzas	Técnicas e instrumento
				Ambiente de control	Entrevista
				Evaluación de Riesgos	Encuesta
				Actividades de control	Cuestionario Coso I
Mecanismo de control interno COSO I	Información y Comunicación				
	Supervisión y Monitoreo				

Apéndice 5. Formato de encuesta al personal operativo

 UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA 					
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA					
Trabajo de Titulación: “Control Interno de las cuentas por cobrar clientes en La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional De Electricidad CNEL EP, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2021”					
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL OPERATIVO QUE INTEGRAN EL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA					
OBJETIVO: Recopilar información de los procedimientos que se utilizan en las cuentas por cobrar clientes, la información obtenida servirá para medir la calidad de los procesos.					
Agradeciendo su participación; el presente instrumento será utilizado con fines académicos y la información recibida se ejecutará de forma confidencial, por lo que se le pide encarecidamente leer detenidamente las siguientes preguntas y marque la respuesta acorde a su conveniencia con una X, debido a que la información que proporcione será importante para el desarrollo del trabajo investigativo.					
IMPORTANTE: Las cuentas por cobrar son derechos de cobro que en el transcurso del tiempo se espera recibir en efectivo.					
PREGUNTAS GENERALES					
1.- Sexo: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	2.- Edad: <input type="checkbox"/> De 18 a 30 años <input type="checkbox"/> De 31 a 45 años <input type="checkbox"/> De 46 a 64 años <input type="checkbox"/> Más de 65 años				
3.- Nivel de Educación <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Ninguno	4.- Estado civil <input type="checkbox"/> Soltero/a <input type="checkbox"/> Casado/a <input type="checkbox"/> Divorciado/a <input type="checkbox"/> Viudo/a <input type="checkbox"/> Unión de hecho				
Preguntas / ítems	Escala de valoración y selección de opciones				
5.- ¿Se asumen responsabilidades respecto a la importancia del control interno en la ejecución de sus actividades?	Definitivamente No	Probablemente No	Indiferente	Probablemente Si	Definitivamente Si
	1	2	3	4	5
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.- ¿El control existente considera objetivos, principios y criterios de control para el mejoramiento de los procesos funcionales en la entidad?	Definitivamente No	Probablemente No	Indiferente	Probablemente Si	Definitivamente Si
	1	2	3	4	5
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.- ¿El departamento Financiero ha implementado controles para el registro de movimientos de las cuentas por cobrar clientes?	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
	1	2	3	4	5
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8.- ¿Usted está de acuerdo que el departamento Financiero mantiene un archivo debidamente ordenado de la documentación que respalde los registros contables de las cuentas por cobrar clientes?	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
	1	2	3	4	5
9.- ¿Usted considera que el departamento Financiero aplica lo estipulado en las Normas Internaciones de Información Financiera NIIF y Normas Internaciones de Contabilidad NIC para el tratamiento contable de las cuentas por cobrar?	Definitivamente No	Probablemente No	Indiferente	Probablemente Si	Definitivamente Si
	1	2	3	4	5
10.- ¿Considera usted que el Departamento de Recaudación y Gestión Cartera aplica el método de antigüedad de saldos de los clientes para el cálculo de provisión de cuentas incobrables?	Definitivamente No	Probablemente No	Indiferente	Probablemente Si	Definitivamente Si
	1	2	3	4	5
11.- ¿Cómo valora el análisis del método de antigüedad de saldos que posee la empresa en la existencia de cuentas dudosas de cobro?	Bajo	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
	1	2	3	4	5
12.- ¿Cómo valora la gestión del departamento Financiero en el control de las cuentas por cobrar clientes?	Bajo	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
	1	2	3	4	5
13.- ¿Se efectúan reportes de las gestiones de cartera realizadas mensualmente?	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
	1	2	3	4	5

14.- ¿Considera que se debe modificar y actualizar el Manual de políticas contables de CNEL EP, el Reglamento para la gestión de depuración y recuperación; y el Manual de Contabilidad para las Empresas de distribución eléctrica y otros servicios (MACEDEL) para mejorar la gestión contable de las cuentas por cobrar?	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
	1	2	3	4	5

Nota: La información recopilada es de uso exclusivo para realización de la investigación académica de Gina Estefanía Domínguez Parrales, previo a obtener su título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, título gestionado en el Instituto de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

¡Gracias por su colaboración!

Apéndice 6. Formato de entrevista al Líder Financiero



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENTREVISTA AL LÍDER FINANCIERO



Tema: Control Interno de las cuentas por cobrar clientes en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional De Electricidad CNEL EP, Cantón La Libertad, Provincia De Santa Elena, Año 2021

Objetivo: Obtener información relevante y contable mediante instrumentos de recolección de información, referente a Control Interno de las cuentas por cobrar clientes en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional De Electricidad CNEL EP, Cantón La Libertad, Provincia De Santa Elena.

10. ¿Cuáles son los manuales o resoluciones que aplican en las cuentas por cobrar clientes?
11. ¿Para el tratamiento contable de las cuentas por cobrar se aplica lo estipulado en las Normas Internaciones de Información Financiera NIIF y Normas Internaciones de Contabilidad NIC?
12. ¿Se aplica el deterioro en las cuentas por cobrar acorde las NIIF 9 Instrumentos Financieros?
13. ¿La empresa cuenta con un sistema automatizado e integrado de datos para los registros contables de las cuentas por cobrar clientes?
14. ¿Quién es el responsable de conciliar?, ¿Con qué frecuencia se realiza la conciliación?, ¿Cómo concilian los saldos de las cuentas por cobrar clientes?
15. ¿La empresa aplica el método de antigüedad de saldos de los clientes para el cálculo de provisión de cuentas incobrables?
16. ¿Cómo se analiza el método de antigüedad de saldos que posee la empresa en la existencia de cuentas dudosas de cobro?
17. ¿Con qué frecuencia se realizan estimaciones para las cuentas incobrables?
18. ¿Usted considera que el crecimiento acelerado de las cuentas por cobrar clientes afecta la liquidez de la empresa?

Gracias por su colaboración

Apéndice 7. Cuestionario de COSO I



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

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

EMPRESA: EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA
ESTRATÉGICA CORPORACIÓN
NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL
EP, CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA



ÁREA: FINANCIERA

ELABORADO POR: DOMÍNGUEZ PARRALES GINA
ESTEFANÍA

PERIODO 2021

AMBIENTE DE CONTROL

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A		
1	¿La empresa posee un manual de políticas y procedimientos internos de las cuentas por cobrar?	X			1	Los manuales de políticas y procedimientos no se encuentran debidamente actualizados
2	¿Cuenta con expediente de respaldo para verificación de las cuentas por cobrar clientes?		X		0	No se obtiene expediente a nivel de usuario
3	¿Existen controles que avalen la recuperación de las cuentas pendientes de cobro?	X			1	Los controles son realizados por área comercial.
4	¿El sistema de la empresa es adecuado para el procesamiento de toda la información de los clientes?	X			1	Los sistemas de la empresa son comerciales, para el control de los usuarios
5	¿Cuenta con personal adecuado para el control de cuentas por cobrar clientes?	X			1	
CALIFICACIÓN TOTAL					4	

Elaborado: Gina Domínguez Parrales



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

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

EMPRESA: EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA
ESTRATÉGICA CORPORACIÓN
NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL
EP, CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA



ÁREA: FINANCIERA

ELABORADO POR: DOMÍNGUEZ PARRALES GINA
ESTEFANÍA

PERIODO 2021

EVALUACIÓN DE RIESGOS

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A		
1	¿La empresa desarrolla capacitaciones al personal respecto a la identificación y valoración de riesgos?		X		0	No se realizan capacitaciones
2	¿La entidad realiza acciones necesarias para la evaluación de riesgos en las cuentas por cobrar?		X		0	No se realizan acciones
3	¿Solo el área contable tiene acceso a los registros contables?	X			1	
4	¿Cuenta con un plan de contingencia por el aumento de las cuentas por cobrar?		X		0	No cuenta con un plan de contingencia
5	¿Se realizan seguimientos en las cuentas por cobrar a través de los análisis de saldos acorde al nivel de morosidad?	X			1	
CALIFICACIÓN TOTAL					2	

Elaborado: Gina Domínguez PARRALES



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

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

EMPRESA: EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA
ESTRATÉGICA CORPORACIÓN
NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL
EP, CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA

ÁREA: FINANCIERA

ELABORADO POR: DOMÍNGUEZ PARRALES GINA
ESTEFANÍA



PERIODO 2021

ACTIVIDADES DE CONTROL

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A		
1	¿Se preparan informes mensuales de las cuentas pendientes de cobro?		X		0	Se realizan actas de conciliaciones mensuales y los informes son realizados por el área comercial
2	¿La empresa cuenta con un sistema contable ágil en el área de recaudación y Gestión de cartera para el proceso de cobro?	X			1	
3	¿Se realizan análisis del método de antigüedad de saldos que posee la empresa en la existencia de cuentas dudosas de cobro?	X			1	
4	¿Se aplica el método de antigüedad de saldos de los clientes para el cálculo de provisión de cuentas incobrables?	X			1	
5	¿Se disponen intereses mensuales al retardo en las obligaciones del cliente?	X			1	
CALIFICACIÓN TOTAL					4	

Elaborado: Gina Domínguez Parrales



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

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

EMPRESA: EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA
ESTRATÉGICA CORPORACIÓN
NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL
EP, CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA

ÁREA: FINANCIERA

ELABORADO POR: DOMÍNGUEZ PARRALES GINA
ESTEFANÍA



PERIODO 2021

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A		
1	¿Los saldos de las cuentas por cobrar se comunican a la Directora de Administración Financiera por parte del Líder Financiero?	X			1	
2	¿El personal responsable informa las inconsistencias de las cuentas por cobrar al Líder Financiero?	X			1	
3	¿Se proporciona información al responsable de recaudación para la ejecución de sus actividades de cobro?		X		0	El área comercial es el encargado de realizar dicho proceso.
4	¿El personal Financiero realiza reuniones emergentes dando a conocer la situación de las cuentas por cobrar previo a la toma de decisiones?	X			1	
5	¿Cuenta con canales de información para la obtención de sugerencias, quejas u otra información por parte de los usuarios?		X		0	
CALIFICACIÓN TOTAL					3	

Elaborado: Gina Domínguez Parrales



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

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

EMPRESA: EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA
ESTRATÉGICA CORPORACIÓN
NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL
EP, CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA

ÁREA: FINANCIERA

ELABORADO POR: DOMÍNGUEZ PARRALES GINA
ESTEFANÍA



PERIODO 2021

SUPERVISIÓN Y MONITOREO

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A		
1	¿La Directora de Administración Financiera supervisa al personal encargado en el área de recaudación y gestión de cartera?		X		0	El área comercial es el encargado de supervisar.
2	¿Se realiza monitoreo a los registros contables de las cuentas por cobrar?	X			1	
3	¿Las inconsistencias encontradas en los saldos se dan a conocer al responsable?	X			1	
4	¿Se ejecuta el respectivo ajuste previo a los errores existentes en los registros contables?	X			1	
5	¿El responsable de cobranzas realiza un seguimiento de los efectos en las cuentas por cobrar para prevenir nuevas problemáticas?		X		0	
CALIFICACIÓN TOTAL					3	

Elaborado: Gina Domínguez Parrales

Apéndice 8. Carta Aval



GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

La Libertad, 30 de mayo de 2023

Econ.
Roxana Álvarez Acosta, Mgtr.
Directora de Carrera
Carrera de Contabilidad y Auditoría
Universidad Estatal Península de Santa Elena
Presente.-

Asunto: Oficio CYA-RAA-156-2023, de fecha 25 de mayo de 2023.- Aceptación de desarrollo de Trabajo de Integración Curricular.

De mi consideración:

Informo a usted que Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena, aceptó el requerimiento realizado mediante oficio de la referencia, en relación al desarrollo de Trabajo de Integración Curricular denominado. "Control Interno de las cuentas por cobrar de clientes de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, cantón La Libertad, Provincia Santa Elena, año 2021", la temática del tema estará a cargo de la señorita **Gina Estefanía Domínguez Parrales**, C.C. 0928553742, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, bajo la Supervisión del Líder Financiero Mgs. Freddy Cabrera Daza.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Ing. Freya Júpiter De La O
Profesional de Administración de Personal
Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP
Unidad de Negocio Santa Elena



Con copia: Archivo

Apéndice 9. Evidencia de aplicación de la entrevista al Líder Financiero



Apéndice 10. Evidencia de aplicación del cuestionario de control interno COSO I



Apéndice 11. Evidencias de aplicación de la encuesta



