



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

**TEMA:**

**CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA  
EMPRESA PÚBLICA DE OBRAS, BIENES Y SERVICIOS SANTA ELENA  
EP, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2022.**

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

**AUTOR:**

**Elias Jesús Salinas Rodríguez**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**JULIO – 2024**

### **Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA PÚBLICA DE OBRAS, BIENES Y SERVICIOS SANTA ELENA EP, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2022“, elaborado por el Sr. Elias Salinas, egresado 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 Licenciado En Contabilidad Y Auditoria, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**



---

**Lcda. Sandy De la A Muñoz, Mgtr.**

**Profesor tutora**

### **Autoría del trabajo**

El presente Trabajo de Titulación denominado “CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA PÚBLICA DE OBRAS, BIENES Y SERVICIOS SANTA ELENA EP, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2022”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Elias Jesús Salinas Rodríguez con cédula de identidad número 0928270446 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.

  
f.....

**Elias Jesús Salinas Rodríguez**

**C.C. No.: 092827044-6**

### **Agradecimientos**

Agradecer a Dios por permitirme tener una vida plena y así poder continuar en marchar a cumplir todos los objetivos que me he planteado desde niño.

A mi tutora de TIC, Lcda. Sandy De la A, Mgtr., por su guía experta, paciencia y compromiso. Sus consejos y conocimientos han sido una fuente inestimable de aprendizaje durante todo este proceso.

También quiero expresar mi gratitud a mis docentes y al personal de la Universidad Estatal Provincia de Santa Elena por proporcionarme las herramientas y un entorno adecuado a lo largo de todo el proceso que me ha llevado hasta este punto. Sus enseñanzas han dejado una huella perdurable en mi formación académica.

Agradezco a la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP por permitirme desarrollar el Trabajo de Investigación Curricular, sobre todo al personal del Departamento Financiero, quienes siempre estuvieron predispuesto a colaborar para realizar este trabajo.

Agradecer infinitamente a quienes formaron parte de mis compañeros desde el inicio hasta el fin de la carrera, a Mia Mosquera, Kevin Vera, Allan Delgado y Bryan Mata, quienes hicieron que estos 4 años de carrera fueran más divertidos y agradables, gracias por su apoyo en cada momento que los necesite.

### **Dedicatoria**

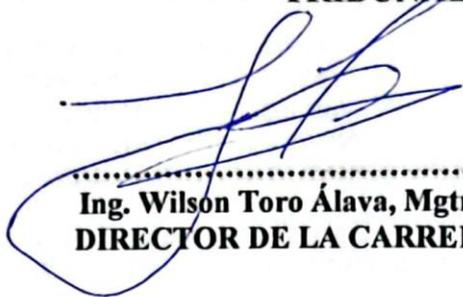
A mis padres, María Magdalena Rodríguez Tómalá y Jesús María Salinas Aulestia, les expreso mi agradecimiento por ser mi inagotable fuente de inspiración y por inculcarme los valores que han guiado cada paso de mi vida. Su esfuerzo y entrega han sido la chispa que encendió en mí el deseo de aprender y desarrollarme tanto a nivel personal como profesional.

A mis hermanos, Ruth Salinas Rodríguez, Samuel Salinas Rodríguez y Ashley Leyva Rodríguez, les doy las gracias por su constante apoyo y por compartir conmigo tanto las alegrías como los desafíos de este camino. Su respaldo ha sido mi motivación para superar obstáculos y lograr metas que parecían inalcanzables.

A mi abuela, Angelita Rodríguez, quien pese a ya no estar en este mundo no podía pasar por alto el poder dedicarle este logro, usted fue mi segunda madre, fue la primera en motivarme a ser un profesional, lamento el no haberle podido expresar esto en persona, pues siento que era la mejor forma de pagarle todo lo que usted hizo por mí, viéndome como un profesional.

A mi novia, Karla González Pazmiño quién fue mi pilar de apoyo de inicio a fin en todo este arduo trabajo, quien se ha quedado hasta altas horas de la madrugada apoyándome en todo lo que necesitaba, te dedico este logro porque también te pertenece, por ser quien no me ha dejado decaer ante tanta presión y cansancio. Mi fuente inagotable de amor y apoyo.

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**



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



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



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



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



.....  
**Lcdo. Andrés Soriano Soriano.**  
**ASISTENTE ADMINISTRATIVO**

## Índice de contenido

Introducción .....	15
Planteamiento del problema .....	16
Formulación del problema.....	18
Sistematización.....	18
Objetivo general .....	19
Objetivos específicos.....	19
Justificación .....	19
Mapeo.....	20
Capítulo I. Marco Referencial.....	21
Revisión de literatura.....	21
Desarrollo de teorías y conceptos.....	23
Control Interno de Cuentas por Cobrar.....	23
Importancia.....	25
Objetivos.....	25
Efectividad del control interno .....	25
Métodos de evaluación del control interno .....	26
COSO I.....	26
Ambiente de control .....	26
Evaluación de riesgos .....	27
Actividades de control.....	27
Información y comunicación.....	27
Monitoreo .....	28
Cuentas por cobrar .....	28
Cartera Vencida .....	29
Tasas de Morosidad.....	29
Antigüedad de saldos.....	29

Deterioro de las cuentas por cobrar .....	30
Políticas contables de cuentas por cobrar .....	30
Indicadores financieros .....	30
Rotación de cuentas por cobrar .....	31
Periodo de cobranza .....	31
Capital neto de trabajo.....	32
Fundamentos Legales .....	32
Capítulo II Metodología.....	39
Diseño de investigación.....	39
Enfoque de la investigación.....	39
Alcance de la investigación .....	39
Tipo de investigación .....	39
Métodos de la investigación .....	39
Método bibliográfico .....	39
Método deductivo .....	40
Método Analítico .....	40
Población y Censo .....	40
Población .....	40
Censo .....	41
Recolección y Procesamiento de los datos .....	41
Técnicas de investigación .....	41
Encuesta .....	41
COSO I.....	41
Instrumentos de investigación .....	41
Cuestionario de Encuesta .....	41
Cuestionario de Control Interno COSO I.....	42
Procesamiento de datos.....	42

Capítulo III Resultados y Discusión. ....	43
Análisis de datos (cualitativos o cuantitativos) .....	43
Análisis de Encuesta .....	43
Análisis del Cuestionario de Control Interno COSO I .....	54
Caso Práctico: Cálculo de Deterioro de las Cuentas por Cobrar en la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicio Santa Elena EP .....	63
Indicadores Financieros.....	66
Rotación de cuentas por cobrar.....	66
Período medio de cobranza.....	67
Capital de trabajo neto .....	67
Informe de políticas en las cuentas por cobrar .....	68
Políticas y Procedimientos para aplicar en la Gestión de Cuentas por Cobrar .....	69
Evaluación de Riesgo.....	69
Procedimiento de Clasificación de Cuentas.....	69
Procedimiento de Gestión de Cuentas por Cobrar.....	69
Procedimiento de Capacitación .....	70
Discusión .....	71
Conclusiones.....	73
Recomendaciones .....	74
Referencias .....	75

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Población de la Empresa Pública de Obras Bienes y Servicios Santa Elena E.P.</i> .....	40
<b>Tabla 2</b> <i>Capacitaciones de políticas y procedimiento</i> .....	43
<b>Tabla 3</b> <i>Evaluaciones de desempeño</i> .....	44
<b>Tabla 4</b> <i>Cuentas incobrables</i> .....	44
<b>Tabla 5</b> <i>Deterioro de cuentas por cobrar</i> .....	45
<b>Tabla 6</b> <i>Software Financiero</i> .....	46
<b>Tabla 7</b> <i>Verificación de cartera vencida</i> .....	46
<b>Tabla 8</b> <i>Informes del comportamiento de cartera</i> .....	47
<b>Tabla 9</b> <i>Plan de contingencia de cartera</i> .....	48
<b>Tabla 10</b> <i>Manual de políticas y procedimientos</i> .....	48
<b>Tabla 11</b> <i>Informes al cliente del estado de cuenta</i> .....	49
<b>Tabla 12</b> <i>Uso del método de antigüedad de saldos</i> .....	50
<b>Tabla 13</b> <i>Notificaciones a clientes en estado de morosidad</i> .....	50
<b>Tabla 14</b> <i>Uso de indicadores financieros</i> .....	51
<b>Tabla 15</b> <i>Reportes de indicadores financieros</i> .....	52
<b>Tabla 16</b> <i>Cálculo de la ratio capital neto trabajo</i> .....	52
<b>Tabla 17</b> <i>Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza</i> .....	54
<b>Tabla 18</b> <i>Ambiente de Control</i> .....	54
<b>Tabla 19</b> <i>Evaluación de Riesgos</i> .....	55
<b>Tabla 20</b> <i>Actividades de Control</i> .....	56
<b>Tabla 21</b> <i>Información y Comunicación</i> .....	57
<b>Tabla 22</b> <i>Actividades de Monitoreo</i> .....	58
<b>Tabla 23</b> <i>Resumen de Evaluación de Control Interno COSO I</i> .....	61
<b>Tabla 24</b> <i>Cartera de clientes al 31 de diciembre del 2022</i> .....	63
<b>Tabla 25</b> <i>Método de antigüedad de saldos</i> .....	64
<b>Tabla 26</b> <i>Registro de cuentas de dudosa recuperación</i> .....	64
<b>Tabla 27</b> <i>Registro de Provisión de Cuentas de Dudosa Recuperación</i> .....	65
<b>Tabla 28</b> <i>Registro de Baja de cuentas no recuperables</i> .....	65

<b>Tabla 29</b> <i>Indicadores financieros</i> .....	66
<b>Tabla 30</b> <i>Método de antigüedad de saldos</i> .....	69
<b>Tabla 31</b> <i>Registro de Cuentas de Dudosa Recuperación</i> .....	70
<b>Tabla 32</b> <i>Registro de Provisión de Cuentas de Dudosa Recuperación</i> .....	70
<b>Tabla 33</b> <i>Registro de Baja de Cuentas No Recuperables</i> .....	70

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> <i>Ambiente de Control</i> .....	55
<b>Figura 2</b> <i>Evaluación de Riesgos</i> .....	56
<b>Figura 3</b> <i>Actividades de Control</i> .....	57
<b>Figura 4</b> <i>Información y Comunicación</i> .....	58
<b>Figura 5</b> <i>Actividades de Monitoreo</i> .....	59
<b>Figura 6</b> <i>Resultados de Componentes de Control Interno COSO I</i> .....	61

## Índice de apéndices

<b>Apéndice A.</b> <i>Ficha de Tutorías</i> .....	83
<b>Apéndice B.</b> <i>Matriz de Consistencia</i> .....	84
<b>Apéndice C.</b> <i>Encuesta</i> .....	85
<b>Apéndice D.</b> <i>Cuestionario COSO I</i> .....	88
<b>Apéndice E.</b> <i>Estados Financieros</i> .....	90
<b>Apéndice F.</b> <i>Estados de Resultados</i> .....	91
<b>Apéndice G.</b> <i>RUC de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP</i> .....	92
<b>Apéndice H.</b> <i>Evidencia aplicando los instrumentos</i> .....	97



**Control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa Pública de Obras,  
Bienes y Servicios Santa Elena EP, cantón La Libertad, provincia de Santa  
Elena, 2022.**

**AUTOR:**

**Salinas Rodríguez Elías Jesús**

**TUTOR:**

**Lcda. De la A Muñoz Sandy, Mgtr.**

**Resumen**

Las cuentas por cobrar son fundamentales para las empresas, pues ejercen un papel esencial en el funcionamiento financiero, estas cuentas revelan los derechos monetarios que tiene la empresa sobre los créditos otorgados a los clientes. Por tal razón, la investigación desarrollada en la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP, tiene como objetivo analizar el control interno de las cuentas por cobrar mediante la aplicación del modelo COSO I, para mejorar la eficiencia y eficacia en el manejo de las cuentas por cobrar. En la metodología se optó por un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo de tipo transversal con un carácter no experimental. Además, se utilizó el método bibliográfico, deductivo y analítico, de igual forma, se aplicó como instrumentos para recolección de datos el Cuestionario de Evaluación de Control Interno COSO I y la encuesta, dando como resultado un inadecuado manejo de las cuentas por cobrar. En las conclusiones principales, se demuestra que no se realiza el cálculo del deterioro y no se registra la baja de los clientes que se categorizan como incobrables, esto se debe a un manual de políticas desactualizado que provoca desorganización en los procesos de gestión de la cartera. Por último, se sugiere actualizar las políticas y procedimientos contables para incluir sistemas y métodos claros para la gestión de cuentas por cobrar, al igual que realizar controles internos rigurosos y frecuentes que permita mejorar la eficiencia y eficacia en el desempeño de la gestión de cobranzas.

**Palabras claves:** control interno, cuentas por cobrar, políticas contables, deterioro.



**Internal control of accounts receivable at the Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP, cantón La Libertad, province of Santa Elena, 2022.**

**AUTHOR:**

**Salinas Rodríguez Elias Jesús**

**TUTOR:**

**Lcda. De la A Muñoz Sandy, Mgtr.**

**Abstract**

Accounts receivable are fundamental for companies as they play an essential role in financial operations, these accounts reveal the monetary rights the company has over the credits granted to customers. For this reason, the research conducted at the Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP aims to analyze the internal control of accounts receivable through the application of the COSO I model to improve the efficiency and effectiveness in the management of accounts receivable. The methodology adopted a quantitative approach with a descriptive, cross-sectional scope of a non-experimental nature. Additionally, the bibliographic, deductive, and analytical methods were used, as well as the instruments for data collection included the COSO I Internal Control Evaluation Questionnaire and a survey, resulting in an inadequate management of accounts receivable. Furthermore, the calculation of impairment is not performed, and neither the recording of the write-off of customers categorized as uncollectible, this is due to an outdated policy manual that causes disorganization in the portfolio management processes. It is suggested to update the accounting policies and procedures to include clear systems and methods for managing accounts receivable, as well as to conduct rigorous and frequent internal controls to improve the efficiency and effectiveness in the performance of collection management.

**Keywords:** internal control, accounts receivable, accounting policies, impairment.

## **Introducción**

En la actualidad, las cuentas por cobrar son de gran relevancia para las empresas productoras, comerciales y de servicios, puesto que el manejo eficiente ayuda a contribuir a una administración financiera estable, estas cuentas representan derechos monetarios que influyen directamente en la liquidez de la entidad afectando el desarrollo y crecimiento organizacional, por esta razón, es necesario realizar controles internos como una herramienta que permita observar el comportamiento de las cuentas por cobrar de forma periódica.

De este modo, el autor Marcelonio (2019) destaca que la importancia del control interno radica en su impacto en el marco organizacional y financiero de una empresa; permite evaluar el efecto económico de diversas actividades y agiliza la toma de decisiones en las operaciones administrativas; el control interno sirve para mejorar la seguridad al establecer y evaluar procedimientos en los dominios administrativos, contables y financieros, ayudando de forma directa al logro de las metas.

Actualmente, las actividades económicas empresariales se han vuelto sistematizadas, esto implica realizar un análisis detallado de todos los elementos que las componen; uno de los aspectos de mayor relevancia en este contexto es la gestión de las cuentas por cobrar, así como el sistema que cada empresa emplea para administrarlas (Muñoz y Mendoza, 2021). De esta forma, el autor señala que el disponer de efectivo es esencial a consecuencia de que permite cumplir con las obligaciones operacionales de la entidad.

Por consiguiente, Fabre y Tenesaca (2018) mencionan que las cuentas por cobrar deben contar con métodos de control internos sólidos, prácticas contables precisas y una administración adecuada de su cartera. Esto facilita que la entidad pueda provisionar aquellas cuentas que se consideran incobrables ayudando a reducir la morosidad en la cartera vencida actual, lo que permite presentar valores razonables en las cuentas por cobrar.

Por otro lado, gran parte de las empresas utilizan los créditos como un método efectivo para captar la atención de los clientes otorgándoles productos, bienes o servicios con facilidad de pago, sin embargo, si no existe un control eficiente en las cuentas pendientes de cobro puede ocasionar que la empresa se enfrente a problemas de liquidez y solvencia.

Por lo expuesto, se realiza la siguiente investigación denominada “Control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa Pública de Obras, Bienes Y Servicios Santa Elena EP, Cantón La Libertad, Provincia De Santa Elena, 2022” cuyo objetivo es analizar los mecanismos y procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar a través del desarrollo del sistema COSO I y las normativas contables vigentes aplicables para mejorar la efectividad de los procesos, renovando las políticas internas en relación al tratamiento de los créditos, así como clasificar adecuadamente la cartera de las cuentas por cobrar utilizando el método de antigüedad de saldos, garantizando que la información presentada sea íntegra y que contenga un respaldo oportuno y confiable.

### **Planteamiento del problema**

A nivel global, la importancia del control interno en relación con las cuentas por cobrar es indiscutible, así afirma Hutabarat (2024) dado a que su principal objetivo es garantizar la protección minuciosa de los activos, garantizando tanto la eficiencia como la efectividad en su gestión. Este enfoque implica una serie de medidas que van desde la seguridad del efectivo físico hasta la aplicación de rigurosos procedimientos de autorización y la asignación adecuada de responsabilidades en la aprobación de créditos. Asimismo, se otorga una atención detallada al mantenimiento de registros contables precisos, lo que asegura la integridad y fiabilidad de la información financiera asociada con las cuentas por cobrar.

De hecho, en el panorama de la contabilidad organizacional, los académicos dedican una atención considerable a elaborar e implementar un marco de control interno integral destinado a administrar de manera efectiva las cuentas por cobrar. Este esfuerzo se ve evidenciado por un compromiso con los principios rectores descritos por COSO. Simultáneamente, el área contable a menudo enfrenta una multitud de desafíos relacionados con la estructuración y estandarización de los riesgos inherentes a la prestación de créditos comerciales. Esto requiere el perfeccionamiento continuo y el desarrollo de herramientas analíticas diseñadas específicamente para la evaluación y gestión de cuentas por cobrar, asegurando la alineación con los estándares y las mejores prácticas de la industria en evolución (Drobotova, 2021).

En Venezuela, según el estudio realizado por Lara y Pérez (2020) establecen

que a nivel internacional las cuentas por cobrar son un elemento de gran relevancia en las operaciones financieras de una empresa. La eficacia de la política de concesión de créditos y el sistema de cobro desempeñan un papel crucial en cuanto a cómo las cuentas por cobrar contribuyen a proporcionar solvencia en condiciones ventajosas y a maximizar las ganancias de la empresa.

Por otra parte, se menciona que las cuentas por cobrar tienen un papel fundamental en la continuidad de la actividad productiva, ya que constituyen un activo exigible para la organización en términos de la recuperación de efectivo. Las principales razones detrás de los retrasos en el cobro de cuentas suelen ser las deficientes políticas de cobranza para establecer plazos de pago con los clientes y la falta de compromiso por parte del personal con la organización (Ortiz et al., 2020).

En Ecuador, Otero (2019) determina que en la mayoría de las empresas utilizan estrategias de ventas que incluyen la concesión de créditos, y registran estas transacciones en sus procesos contables, en particular en las cuentas por cobrar, que representan el activo más líquido después del efectivo, estas cuentas por cobrar se estiman como sumas a recibir a corto, mediano y largo plazo.

Además, un estudio afirma que se reconoce cada vez más la necesidad y relevancia de contar con guías para el manejo de las cuentas por cobrar, en especial manuales de políticas y procedimientos. Estos manuales permiten a una organización estandarizar sus sistemas de trabajo y aprovechar la tecnología para aumentar la recaudación monetaria de los créditos; mejorando sus índices de rotación en comparación al mercado (Torres, 2019).

A nivel local, Tomalá (2018) expresa que las empresas involucradas en actividades de prestación de servicios a menudo recurren a la opción de ofrecer crédito a sus clientes, es esencial que estas empresas implementen un sistema de crédito que establezca pautas y políticas de cobranza específicas. Esto les permitirá llevar a cabo una gestión efectiva para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones financieras y mantener un funcionamiento sin contratiempos en sus operaciones habituales.

Por otra parte, a nivel de la provincia de Santa Elena existen varias empresas que ofrecen sus servicios a crédito, destacándose por la excelente calidad en los servicios o productos que brindan a sus clientes, entre estas empresas se destaca la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP.

La Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP, ubicada en la provincia de Santa Elena, cantón La Libertad, en la Av. Eleodoro Solorzano, entre calle 50 y calle Guayaquil. La empresa dispone de un total de 45 trabajadores, ofrece servicios de consultorías, asesorías y ejecución de obras en las distintas áreas del desarrollo socio productivo y comercial a ciudadanos, empresas públicas y privadas, además, ofertan programas de postgrado en las siguientes facultades: Ciencias agrarias, ciencias del mar, sistemas y telecomunicaciones, ciencias de la educación e idiomas, ciencias de la ingeniería, ciencias administrativas y ciencias sociales y de la salud con la finalidad de estimular el desarrollo sustentable y sostenible a partir de la buenas prácticas políticas empresariales, con lo que se busca generar beneficios que impulsen el avance de la educación y la investigación en Santa Elena.

La relevancia de esta investigación llevado a cabo en la empresa pública Santa Elena EP, parte de la problemática de controles internos inadecuados en las cuentas por cobrar, donde la partida de cuentas por cobrar maestrante posee valores representativos en relación con el resto de la cartera de clientes. La inobservancia, el desconocimiento y la falta de capacitación que tiene el personal en cuanto a las normativas contables y tributarias vigentes en el tratamiento de las cuentas por cobrar, provocan el ineficiente control interno y la poca aplicación de políticas y procedimientos de cobros, además, no se realiza el cálculo del deterioro de los créditos incobrables y no dan de baja aquellos clientes que se categorizan como cuentas incobrables, tal como lo estipula la ley y el reglamento del régimen tributario interno; causando la inadecuada clasificación de la cartera vencida. Estos problemas generan una baja rotación de las cuentas por cobrar afectando a la liquidez de la empresa.

### **Formulación del problema.**

¿De qué manera se aplican las políticas y procedimientos en el control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa Pública de obras, bienes y servicios Santa Elena EP, cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2022?

### **Sistematización**

- ¿En qué condiciones se encuentra el control interno en las cuentas por cobrar en la Empresa Pública de obras, bienes y servicios Santa Elena EP en el año 2022?
- ¿Cuál es el método adecuado para analizar los saldos de la cartera en la

Empresa Pública de obras, bienes y servicios Santa Elena EP en el año 2022?

- ¿De qué forma se puede mejorar la gestión de las cuentas por cobrar de la Empresa Pública de obras, bienes y servicios Santa Elena EP en el año 2022?

### **Objetivo general**

Analizar el control interno de las cuentas por cobrar mediante la aplicación del modelo COSO I, para mejorar la eficiencia y eficacia en el manejo de las cuentas por cobrar en la Empresa Pública de obras, bienes y servicios Santa Elena EP, año 2022.

### **Objetivos específicos**

- Diagnosticar las políticas y procedimientos de control interno de cuentas por cobrar mediante la aplicación del sistema COSO I para mejorar la gestión de la cartera en la Empresa Pública de obras, bienes y servicios Santa Elena EP, año 2022.
- Organizar la cartera vencida de clientes mediante la metodología de antigüedades de saldos para determinar la provisión de cuentas incobrables en la Empresa Pública de obras, bienes y servicios Santa Elena EP, año 2022.
- Actualizar las políticas y procedimientos contables mediante la emisión de un informe de control interno para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en la Empresa Pública de obras, bienes y servicios Santa Elena EP, año 2022.

### **Justificación**

Este trabajo se respalda teóricamente mediante la recopilación de información valiosa de fuentes que incluyen artículos científicos y libros de autores nacionales e internacionales relacionados con el ámbito de estudio de la variable de control interno de cuentas por cobrar, esta información se da para reconocer la relevancia que tiene dentro de la gestión financiera de una empresa, así como su capacidad para llevar a cabo una evaluación, control y análisis eficaces de las cuentas por cobrar.

En cuanto a la justificación práctica, se utiliza como herramienta el cuestionario de control interno COSO I en el diagnóstico de la situación en la que se encuentra el objeto de estudio. Además, se aplicó las Normas Internacionales de

Información Financiera (NIFF) como instrumento para calcular el deterioro y clasificar la cartera vencida con la finalidad de comprobar el correcto tratamiento de las cuentas por cobrar. De este modo, una vez que se obtengan los resultados del estudio se realiza la entrega de la información recolectada al gerente como una posible alternativa para la solución de la problemática en las cuentas por cobrar; se justifica de forma práctica que el trabajo sirva de referente para estudios similares que se realicen en otras empresas públicas.

### **Mapeo**

La estructura del presente trabajo de integración curricular se divide en tres capítulos fundamentales:

En el Capítulo I Marco Referencial, se destaca la revisión de la literatura que sirve como fuente de información en relación con la problemática planteada en la presente investigación. Así mismo, se indica el desarrollo de teorías y conceptos en el que se busca obtener definiciones, importancias, objetivos, entre otros aspectos con respecto a la variable y sus dimensiones de estudio.

En el Capítulo II Metodología, se presenta al diseño de investigación utilizado en el estudio el cual está conformado por: los métodos de la investigación aplicados, la descripción de la población y técnicas e instrumentos empleados para la recopilación y procesamiento de datos. Estos elementos son esenciales para llevar a cabo la investigación de manera efectiva.

En el Capítulo III llamado resultados y discusión, se muestra el análisis de los datos como resultado de la aplicación de los instrumentos, finalmente, se presenta los últimos segmentos de la investigación denominados discusión, conclusiones y recomendaciones.

## **Capítulo I. Marco Referencial.**

### **Revisión de literatura**

Iniciando con la investigación realizada por Flores (2018) titulado “Caracterización del control interno de cuentas por cobrar de las Micro y Pequeñas Empresas del sector transporte del Perú: Caso Empresa Transportes TIANCO E.I.R.L. Trujillo, 2018”. El problema principal que muestra la investigación radica en el inadecuado control interno, particularmente dentro de las cuentas por cobrar. Esta deficiencia genera problemas de liquidez debido a una mala gestión de las fechas de vencimiento de las facturas de ventas a crédito. Cuando estos pagos no se realizan según lo programado, se produce una falta de fondos disponibles para cumplir con las obligaciones a corto plazo. Como objetivo tiene identificar y desglosar las características del control interno en las cuentas por cobrar entre micro y pequeñas empresas de transporte en Perú, enfocándose específicamente en Transportes Tianco E. I. R. L. en Trujillo, 2018. La metodología utilizada fue cualitativa, descriptiva y no experimental con un diseño transversal, los datos se recolectaron mediante un cuestionario. Los hallazgos revelaron que las MYPES muestreadas carecen de conocimiento de los componentes esenciales necesarios para un control interno efectivo de las cuentas por cobrar. Adicionalmente, se encontró que Transportes Tianco E. I. R. L. carece de un departamento de control interno y de procedimientos y políticas que rijan las cuentas por cobrar. En consecuencia, el control interno dentro de la empresa se considera inadecuado.

Siguiendo con el trabajo elaborado por Rivera (2020) llamado “Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S”. Este trabajo identifica el problema de que la empresa carece de un sistema efectivo de control interno de cobros, lo que genera un monto sustancial en cuentas vencidas, lo que pone en peligro la sostenibilidad de la institución. El alto volumen de cuentas vencidas de clientes y los retrasos en el cumplimiento de las obligaciones resaltan la urgente necesidad de renovar los procesos de cobro, capacitar y mejorar los conocimientos de los empleados en esta área. Por lo tanto, se estableció el objetivo de desarrollar una propuesta que aborde las amenazas y carencias en el sistema de control interno relacionado con las cuentas por cobrar en PHARMACID SAS. Esta propuesta seguirá el modelo COSO para garantizar una gestión financiera eficiente. La metodología empleó un enfoque cuantitativo a nivel analítico y descriptivo,

utilizando un diseño transversal no experimental. Los datos se recopilaron a través de encuestas, revelando que las cuentas por cobrar de la empresa no se adhieren al manual de políticas y procedimientos. A pesar de tener un sistema de contabilidad como SAP que proporciona información detallada rápidamente, se pasan por alto datos cruciales para la toma de decisiones gerenciales, ya que el enfoque principal estaba en la venta y el traslado de mercancías.

Por otro lado, el trabajo de investigación de Muñoz y Mendoza (2021) nombrado como “Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad “Alianza”, cantón Portoviejo, año 2020”. El objetivo del trabajo es analizar el impacto de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad “Alianza”. Para lograrlo, se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, abarcando alcances tanto descriptivos como explicativos, utilizando un diseño de investigación no experimental, transversal. Como técnica se empleó la entrevista y como instrumento se utilizó un Cuestionario de Control Interno. También se emplearon indicadores para evaluar la gestión de cuentas por cobrar en la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad “Alianza”. Se utilizaron Microsoft Excel y Word para analizar y procesar el cuestionario y la información de la fundación. Como resultado, se concluyó que el manejo de cuentas por cobrar afecta la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad "Alianza". En otras palabras, los procedimientos de cobro y crédito, junto con los indicadores de actividad, influyen en la liquidez. Esto se refleja en métricas como la liquidez corriente, la prueba ácida, la prueba defensiva, el capital de trabajo neto y el capital de trabajo.

Con respecto a la investigación de Abad et al. (2023) denominado “Cuentas por cobrar y su incidencia en el rendimiento sobre la inversión, en la empresa en una MYPE peruana” tiene como objetivo determinar el impacto de las cuentas por cobrar en el desempeño de las inversiones en la empresa Inversiones Rotermar EIRL durante los períodos 2019-2021. Se utilizó una metodología cuantitativa con enfoque causal o explicativo, presentando un diseño transversal no experimental. Se emplearon datos de las finanzas de la empresa que abarcan los años 2019 a 2021. Concluyendo que las cuentas por cobrar impactan de manera significativa y positiva en el desempeño y la inversión en un 54,4%, es evidente que estas cuentas por cobrar tienen importancia dentro de la empresa y por ello deberían enfatizar su recuperación

es crucial, ya que asegura un retorno favorable de la inversión.

En cuanto a Quiroz et al. (2020) en su trabajo de investigación nombrado “Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la asociación educativa Adventista Nor Oriental, 2020.”. El estudio busca determinar la correlación entre la administración de cuentas por cobrar y la liquidez dentro de la Asociación Educativa Adventista del Noreste en 2020. Empleando un enfoque cuantitativo con un diseño correlacional, transversal y no experimental, la investigación muestreó a 43 participantes de ambos sexos. Las herramientas utilizadas incluyeron el cuestionario de gestión de cuentas por cobrar y el cuestionario de liquidez. Los hallazgos indican una modesta correlación positiva entre la administración de cuentas por cobrar y la liquidez dentro de la Asociación Educativa Adventista del Noreste en 2020. En otras palabras, si bien las cuentas por cobrar ejercen cierta influencia sobre la liquidez, no son el único determinante.

Para finalizar, el trabajo investigativo desarrollado por Arroba et al. (2018) denominado como “Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez”. El objetivo fue examinar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de RAUNI IMPORTADORES Y AUTOPARTES S.A. La metodología adoptó un enfoque cualitativo con enfoque descriptivo. Se emplearon diversos métodos de investigación como la bibliográfica, tecnológica, exploratoria y documental. La recolección de información se realizó mediante observación directa mediante técnicas de entrevista. Los hallazgos revelaron que RAUNI IMPORTADORES Y AUTOPARTES S.A., ubicada en la provincia de Pichincha, cantón de Quito, no cumple con los procedimientos de otorgamiento de crédito descritos en los manuales, lo que indica deficiencias en varios procesos establecidos dentro de la empresa. Además, la compañía se niega a utilizar las agencias de crédito para evaluar la solvencia crediticia de los clientes, lo que lleva a un aumento de las cuentas incobrables.

## **Desarrollo de teorías y conceptos**

### ***Control Interno de Cuentas por Cobrar***

Iniciando con el aporte de Zúñiga (2018) menciona que la herramienta de gestión conocida como control interno de cuentas por cobrar es un mecanismo que mejora la eficiencia y efectividad dentro de las operaciones. Implica iniciar procesos para establecer niveles esenciales de comunicación, monitorear diversas iniciativas y garantizar un entorno de control propicio; este enfoque asegura la administración

adecuada de las cuentas por cobrar, salvaguardando los activos de la empresa en el proceso.

Por otro lado, estudios indican que este procedimiento administrativo llamado control interno de cuentas por cobrar tiene el propósito de alcanzar las metas y objetivos establecidos por el departamento de cobranza. Por ello se enfatiza que su objetivo neto es evaluar la efectividad de las operaciones que se realizan en las distintas áreas administrativas (Flores, 2018).

Con relación a la importancia, García (2023) asegura que evaluar el control interno de las cuentas por cobrar es crucial para verificar la ejecución adecuada de los procesos relacionados con la administración de las cuentas por cobrar. El control interno abarca un conjunto de medidas y procedimientos implementados para garantizar el registro preciso, la autorización apropiada y el procesamiento oportuno de las transacciones.

Otros autores destacan que para determinar un control interno eficaz de las cuentas por cobrar, es imprescindible la adición de procesos y sistemas idóneos para la organización y los inconvenientes que surjan en ella, asegurando el debido manejo preventivo que permita reducir los riesgos y facilite la toma de decisiones sobre el estado en el que se encuentra la empresa (Acuña y Puerta, 2019).

**Control Interno.** Según Vargas (2023) define que el control interno es una estrategia empleada por una organización para establecer procedimientos, regulaciones y principios con el objetivo de producir resultados positivos y optimizar las ventajas. Esto implica que es de suma importancia salvaguardar los activos que son propiedad de las empresas, lo que se logra a través de medidas de control que identifican y previenen errores en los procesos implementados por la organización.

Otro aporte menciona que el control interno ofrece a las instituciones los medios para cumplir con sus obligaciones, protegiendo los recursos del fraude o actividades corruptas. Además, los equipa con herramientas para planificar, ejecutar y monitorear las operaciones habituales de la empresa, con el fin de garantizar su debido proceso (Ruíz y Delgado, 2020).

Por otro lado, Vivanco (2017) indica que el mecanismo de control interno es un recurso que utilizan las organizaciones para mejorar la eficiencia y la eficacia en sus actividades, debido a que estas unifican una serie de reglas, métodos y procedimientos para supervisar minuciosamente el flujo de información operacional,

financiera y administrativa de la empresa.

**Importancia.** Dentro del marco empresarial se considera que la implementación del control interno es crucial para el éxito operativo de los negocios. Si no se aplica, puede provocar un colapso organizacional, retrasos operativos, incumplimiento de los objetivos, resultados financieros impredecibles y el riesgo de un posible fraude (Manosalvas et al., 2019).

De acuerdo con Zayas et al. (2024) para la gestión organizacional el implementar el Sistema de Control Interno se fundamenta en su capacidad para permitir que las autoridades competentes gestionen de manera eficiente y efectiva los recursos de la empresa, reduciendo las pérdidas derivadas de desvíos, despilfarros, fraudes u otras actividades ilegales que amenazan la integridad. de la organización.

**Objetivos.** Se considera que el control interno abarca la totalidad de los planes o regulaciones de una organización, incluidos los métodos y medidas implementados para proteger los activos y verificar la confiabilidad de la información contable. Faculta a los gerentes, directores y todo el personal de una entidad a realizar una gestión eficaz en respuesta a los posibles riesgos que puedan surgir (Vera, 2020).

A nivel mundial, Catagua et al. (2023) mencionan que el propósito del control interno radica en proteger y mantener los activos y recursos de las empresas mediante el cumplimiento de las normativas internacionales y nacionales (NIA), esenciales en la actualidad para combatir fraudes, prevenir actos de corrupción y reducir riesgos a niveles aceptables, esto facilita el logro de la misión y visión específica de cada institución.

**Efectividad del control interno.** Bajo el análisis de un estudio se deduce que la efectividad del control interno da paso a un mejor manejo administrativo, lo cual deriva en la autenticidad y claridad de los registros de forma confiable y eficiente, por ello el control interno es esencial para la efectividad de la gestión de las distintas organizaciones (Rodríguez , 2021).

Por otra parte, Cumbicos et al. (2023) expresan que un sistema de control interno efectivo conlleva una serie de ventajas, dado a que promueve una mayor eficiencia operativa al establecer líneas de trabajo precisas y definir tanto responsabilidades como obligaciones en cada uno de los cargos de la organización para garantizar un control adecuado sobre los procesos operacionales.

**Métodos de evaluación del control interno.** Existen tres métodos más utilizados al evaluar el control interno que son: el cuestionario de evaluación, los flujogramas y el método narrativo o descriptivo. Menciona además que estos métodos permiten a los auditores confirmar si las operaciones de la empresa cumplen con los métodos, políticas y procedimientos contables adecuados (García D. , 2023).

Para Loor (2023) los métodos de evaluación de control interno se esfuerzan por evaluar y sincronizar con los objetivos corporativos, asegurando la efectividad y eficiencia operativa mediante el escrutinio de los procesos internos. Estos métodos de evaluación abarcan funciones organizacionales para construir un marco de control interno exhaustivo, mejorando su posición a comparación del resto de la industria.

**COSO I.** De acuerdo con Mantilla (2018) menciona que este modelo llamado COSO I es un marco enfocado al control interno y que lo describe como un procedimiento llevado a cabo por el consejo de administración, la alta dirección y otros cargos ejecutivos dentro de la empresa. Su propósito es ofrecer una seguridad razonable sobre el alcance de las metas de la organización.

El control interno se ha estructurado para potenciar la efectividad y eficiencia de las operaciones, asegurar la confiabilidad de los datos financiero y facilitar los alineamientos con relación a normativas y regulaciones aplicables. Para lograr estos objetivos, es imperativo considerar los cinco componentes integrales: ambientes de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, así como supervisión y monitoreo (Rivera, 2020).

Como plantean Álava et al. (2023), el objetivo del COSO es mejorar la calidad de la información financiera, centrándose en la gestión corporativa, las normas éticas y los procesos de control interno. Su propósito es unificar criterios en respuesta a la diversidad de interpretaciones y conceptos sobre el control interno en industrias y sectores.

**Ambiente de control.** Diversos autores proponen que el ambiente de control establece las pautas éticas dentro de las organizaciones, impactando directamente en el desarrollo de la conciencia moral entre sus colaboradores. Desde esta perspectiva, se puede afirmar que el entorno constituye el soporte sobre el cual se implementan los sistemas de control interno en las instituciones (Ochoa et al., 2022).

Por otro lado, para Anchundia y Cervantes (2022) enfatizan que el ambiente de control establece el marco para que la gerencia y los empleados sigan las mejores

prácticas y estándares éticos, dando forma a las operaciones para alinearlas con los objetivos de la organización. Fomenta la integridad, influye en la efectividad operativa y garantiza una gestión proactiva de riesgos, lo que la hace crucial para lograr los objetivos estratégicos y protegerse contra los riesgos.

**Evaluación de riesgos.** La evaluación de riesgos implica identificar y analizar diversos escenarios que pueden obstaculizar el logro de los objetivos de la empresa. Es imperativo que la organización posea mecanismos que le permitan gestionar estos posibles cambios de manera efectiva, asegurando la continuidad del negocio y minimizando posibles interrupciones (Serrano et al., 2018).

Para Álava et al. (2023) la evaluación de riesgo se entiende como la posibilidad de que ocurra un evento que tenga consecuencias adversas para el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Además, implica un proceso continuo y flexible para identificar y valorar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos. Asimismo, este proceso exige que la dirección contemple cómo los cambios potenciales en el entorno externo y en la estructura de su propio negocio pueden afectar la efectividad del control interno.

**Actividades de control.** Con respecto a las actividades de control se menciona que son procedimientos y normas que están presentes en toda organización abarcando todos los niveles y funciones. Estas actividades comprenden una amplia gama de acciones para detectar y prevenir el control, incluida la segregación de funciones incompatibles, la implementación de procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles de acceso a recursos y archivos y la evaluación del desempeño operativo, entre otras medidas (Jaramillo, 2021).

Además, las actividades de control según Velásquez et al. (2020) comprenden tareas como aprobación, verificación y supervisión, asegurando operaciones fluidas y cumplimiento de políticas. También pueden ser manuales o digitalizados, administrativos u operativos, generales o específicos, y preventivos o investigativos. Estas actividades forman un marco integral para un control interno y una gestión de riesgos efectivos.

**Información y comunicación.** El componente de información y comunicación dispone que todas las instituciones deben definir mecanismos de comunicación el cual proporcione datos precisos y garantizados. Los datos deben ser amparados y conservados según los reglamentos y normas actuales. Los estándares

dentro de este componente abarcan el sistema de información, los canales de comunicación y la entrega de los resultados (Vega y Marrero, 2021).

Por otro lado, Gómez et al. (2021) mencionan que la información adecuada se reconoce, recopila y comparte con prontitud dentro de la empresa, lo que permite a las personas cumplir con sus deberes a tiempo. Los sistemas de información utilizan tanto datos generados internamente como insumos externos para ayudar en la gestión de riesgos y la toma de decisiones.

**Monitoreo.** El aporte de una investigación refleja que la supervisión del Sistema de Control Interno implica un monitoreo constante, evaluaciones individuales y la posterior consideración de recomendaciones basadas en los hallazgos obtenidos de la auditoría y evaluaciones adicionales, este monitoreo se realiza mediante el desarrollo de actividades ordinarias, supervisión, comparaciones, conciliaciones y otras tareas con relación a la ejecución de labores (Bandiyono, 2021).

Con respecto al monitoreo, Álava et al. (2023) aseguran que se emplean evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas para verificar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles, están presentes y operativos. Los resultados se analizan según los estándares establecidos por los órganos de control o la administración, y las deficiencias se comunican a la gerencia.

**Cuentas por cobrar.** Las cuentas por cobrar son un activo que denota los fondos por recibir de una empresa por parte de los clientes a los cuales se le ha otorgado bienes o servicios prestados a crédito. Dicho de otra manera, significan los montos pendientes adeudados por los clientes a la empresa por los productos o servicios recibidos, pero aún no liquidados en su totalidad (Acosta E. , 2023).

Por ello, Villareal et al. (2020) declara que las cuentas por cobrar desempeñan un papel crucial en la administración laboral, debido a que influyen significativamente en los flujos del efectivo de las empresas. Estas pueden tener distintos comportamientos que se pueden ver reflejados como una falta de liquidez y poca solvencia para mantener sus actividades operativas en marcha lo que puede ocasionar el cierre de la empresa.

Además, administrar las cuentas por cobrar implica planificar, organizar, dirigir y supervisar las políticas crediticias para preservar los recursos disponibles. El

mal manejo de las cuentas por cobrar tiene consecuencias negativas, lo que subraya la importancia vital de la supervisión estratégica para mantener tanto la solidez financiera como la efectividad operativa (Grijalba et al., 2023).

***Cartera Vencida.*** De acuerdo con Cedeño y Zambrano (2022) manifiestan que la cartera vencida se refiere a la demora en el cumplimiento de las obligaciones de pago, que se categorizan desde las que tienen mayor probabilidad de pago hasta las de menor probabilidad. Se siguen procedimientos legales para que logren ser cobradas.

El manejo eficiente de la cartera vencida es vital para la salud financiera de la empresa. Esto implica identificar y clasificar las cuentas por su nivel de morosidad, lo que permite métodos de cobro personalizados, que van desde recordatorios hasta acciones legales, determinadas por la duración y el tamaño de la deuda, asegurando que se empleen las estrategias de recuperación más efectivas (Mosquera, 2023).

***Tasas de Morosidad.*** La morosidad según Auccapuella y Velasquez (2019) se refiere al incumplimiento de una obligación de pago o deuda dentro de su plazo estipulado. Este incumplimiento puede generar costos adicionales durante el proceso de liquidación y sirve como un indicador significativo para evaluar el riesgo crediticio, influenciado por varios factores.

En este contexto, supervisar la morosidad es crucial para el crecimiento y la supervivencia de una empresa. La gestión de estos pagos atrasados confirma su impacto negativo en las ganancias, lo que requiere de un plan cuidadoso. Por ello, para mantenerse rentable y financieramente seguro, es importante lograr un equilibrio entre el cobro efectivo de deudas y mantener suficiente flujo de efectivo disponible (Mamani M. , 2019).

***Antigüedad de saldos.*** El análisis de Benítez (2020) denomina a la antigüedad de saldos como un método que implica analizar e identificar los saldos vencidos, compilar y documentar si los clientes están pagando las deudas que mantienen con organización dentro de los plazos establecidos para posterior evaluar la probabilidad de recuperación de las cuentas por cobrar.

Este método enumera los nombres de los clientes, los montos de las deudas y las fechas de vencimiento. Los períodos atrasados prolongados requieren mayores esfuerzos de cobranza, enfatizando la importancia de la gestión diaria de cobranza para pagos rápidos. El monitoreo constante y las acciones proactivas son cruciales

para manejar de manera competente las deudas pendientes y mitigar los riesgos financieros para la empresa (Acosta y Delgado, 2019).

***Deterioro de las cuentas por cobrar.*** El deterioro de cuentas por cobrar o nombrado también deterioro de activos financieros, según Garreta (2020) ocurre cuando las obligaciones han acumulado cierto grado de morosidad en el pago, lo que conlleva a la reducción del valor contable de las cuentas por cobrar de una empresa debido a la posibilidad de que no sean recuperadas en su totalidad.

En esta situación, el deterioro es crucial porque afecta la forma en que la empresa valora sus activos en los documentos financieros. Cuando se detecta deterioro, el valor de esos activos en el balance general debe ajustarse, siguiendo prácticas contables cuidadosas. Estos ajustes podrían reducir los valores de los activos, lo que podría afectar las ganancias de la empresa (Salavarría, 2024).

***Políticas contables de cuentas por cobrar.*** Conforme al estudio de Loyaga y Vásquez (2022) las políticas contables de cuentas por cobrar son un conjunto de reglas establecidas dentro de una empresa para administrar las facturas impagas y ofrecer crédito a los clientes de manera eficiente. Su objetivo es salvaguardar el capital circulante y reducir los riesgos de liquidez, asegurando así la estabilidad financiera de la empresa.

Además, las políticas contables de cuentas por cobrar deben incluir la evaluación de la solvencia del cliente, la aprobación cuidadosa del crédito, el monitoreo de las ventas a crédito, la conciliación de las cuentas por cobrar, la categorización de las cuentas por cobrar en función de su antigüedad, la revisión de la administración de montos incobrables, el examen de las transacciones de ajuste no realizadas y el tratamiento de reembolsos y descuentos (Borja et al., 2021).

***Indicadores financieros.*** Los indicadores financieros son instrumentos para identificar desafíos e implementar intervenciones que contribuye a la toma de decisiones sobre inversiones, financiamiento, iniciativas estratégicas y pronosticando el desempeño futuro de manera efectiva. Proporcionando así información crítica sobre la salud financiera de una organización (Ballesteros, 2023).

Además, de acuerdo con Osorio y Vasquez (2022) expresan que estos ratios financieros se consideran esenciales para evaluar el estado actual, la efectividad y la progresión de las empresas de microfinanzas, ya que proporcionan datos imparciales para ayudar a tomar decisiones precisas y oportunas, tanto para esfuerzos inmediatos

como futuros.

Por consiguiente, los indicadores financieros se han vuelto a menudo más frecuentes en el ámbito empresarial, siendo empleados para evaluar y cuantificar aspectos financieros y económicos con relación a como se encuentra la industria. También se utilizan para determinar la capacidad de la empresa para cumplir con sus compromisos y expandirse en el entorno empresarial (Mamani W. , 2024).

**Rotación de cuentas por cobrar.** Por concepto, Moncada (2024) expresa que el índice de rotación de cuentas por cobrar (RCC) es una métrica que evalúa la eficacia de la gestión del ciclo de cobranza de una empresa. En términos simples, refleja la frecuencia con la que la empresa convierte sus cuentas por cobrar en efectivo durante un período específico, lo que puede ofrecer información sobre la eficacia de sus políticas de crédito y cobranza.

Además, el indicador de rotación de cuentas por cobrar tiene repercusiones directas en ciertos estados financieros de una empresa como el balance general y el estado de resultado. Un incremento en esta rotación sugiere que la empresa está convirtiendo sus cuentas pendientes de cobro en efectivo de una forma más rápida. Este proceso genera que se disminuya la cantidad de efectivo comprometido en cuentas por cobrar lo que consecuentemente se traduce a una mayor liquidez para la entidad (Aceituno y Zapata, 2024).

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

**Periodo de cobranza.** El estudio de Macías y Delgado (2023) indica que el período de cobro es una métrica que proporciona información sobre la liquidez de las cuentas y documentos por cobrar, lo que muestra la eficiencia de la administración que mantiene la empresa y su estado general con relación a recuperar los ingresos de sus ventas. Los retrasos en el cobro de pagos pueden afectar la liquidez.

El indicador del período de cobro ofrece información valiosa sobre la duración entre el inicio del punto de venta y la recepción real del pago. Comprender esta métrica ayuda a evaluar la eficiencia de la gestión del flujo de efectivo de la empresa y las prácticas de pago de los clientes (Pari y Ramos, 2021).

$$\text{Período medio de cobranza} = \frac{\text{Cuentas y documentos por cobrar} \times 365}{\text{Ventas}}$$

**Capital neto de trabajo.** El Capital Neto de Trabajo según Valencia y Arango (2024) señalan que es un indicador financiero que se utiliza en la gestión de empresas para conocer y valorar su liquidez operativa y su capacidad para financiar las operaciones diarias. Se obtiene restando las cuentas por pagar de la suma del inventario y la cartera. Un valor positivo de este cálculo indica que la empresa tiene buena liquidez operativa, lo que se traduce como solvencia en los activos corrientes para cubrir sus pasivos corrientes cuando vayan expirando.

Así mismo, se menciona que el Capital de Trabajo Neto Operativo representa los recursos económicos de una empresa que son fundamentales para que se mantenga sus operaciones diarias de manera efectiva. Esto incluye cuentas a corto plazo o activos y pasivos corrientes que son cruciales para la funcionalidad de la organización. Dentro de los activos, comprende a las cuentas por cobrar de los clientes y el inventario y en pasivos, abarca a los proveedores de bienes o servicios (Ballesteros, 2023).

$$\text{Capital de trabajo neto} = \text{Inventario} + \text{Cartera} - \text{Cuentas por pagar}$$

### **Fundamentos Legales**

Para el desarrollo del trabajo de integración curricular se optó como base legal las siguientes normas y leyes:

**Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.**

Bajo este esquema la Contraloría General del Estado (2023) establece los siguientes apartados:

#### **100-01 Control Interno**

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de

información y comunicación, y el seguimiento.

El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control. (p. 1)

### **100-02 Objetivos del control interno**

El control interno de las entidades y organismos del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Promover la eficacia, eficiencia, efectividad y economía en la ejecución de operaciones, bajo principios éticos y de transparencia.
- Cumplir con las disposiciones normativas, generales y específicas, aplicables a la gestión de la entidad.
- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidades o el cometimiento de actos ilegales.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información de tipo físico y la generada a través de sistemas de archivos informáticos.
- Garantizar el establecimiento de atribuciones y competencias claras y precisas, que permitan verificar responsabilidades individuales en la ejecución de las operaciones de la entidad. (pp. 1-2)

### **100-03 Responsables del control interno**

El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y el personal de la entidad, de acuerdo con sus competencias.

Los directivos, en el cumplimiento de su responsabilidad, pondrán especial cuidado en áreas de mayor importancia por su materialidad y por el riesgo e impacto en la consecución de los fines institucionales.

El personal de la entidad es responsable de realizar las acciones y atender los requerimientos para el diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los componentes del control interno de manera oportuna, sustentados en la normativa legal y técnica vigente y con el apoyo de la auditoría interna como ente asesor y de consulta. (p. 2)

#### **405-09 Análisis y confirmación de saldos**

El análisis permitirá comprobar que los anticipos y cuentas por cobrar estén debidamente registrados y que los saldos correspondan a transacciones efectivamente realizadas.

Los valores pendientes de cobro serán analizados mensualmente y al cierre de cada ejercicio fiscal, por parte del encargado de las cobranzas y del ejecutivo máximo de la unidad de administración financiera para determinar la morosidad, las gestiones de cobro realizadas, los derechos y la antigüedad del saldo de las cuentas.

El análisis mensual permitirá verificar la eficiencia de la recaudación de las cuentas vencidas.

Para el cierre contable del ejercicio fiscal correspondiente, efectuarán los ajustes y regulaciones que permitan depurar los saldos de las cuentas que utilizan, entre otras: la de anticipos de fondos (incluidas las de fondos rotativos, cajas chicas, fondos a rendir cuentas y fondos para fines específicos), las provisiones para incobrables, entre otras, a fin de solventar los problemas encontrados y superarlos de manera oportuna, fomentando así impedir la prescripción o incobrabilidad de los valores.

En caso de determinar alguna irregularidad en el saldo de las cuentas, éste será investigado y analizado para efectuar las acciones correctivas y los ajustes que amerite.

El responsable de la unidad de administración financiera, por lo menos una vez al año, enviará a los deudores los estados de cuenta de los movimientos y saldos a fin de confirmarlos, siempre que la naturaleza de las operaciones lo justifique. (pp. 34-35)

#### **405-10 Conciliación y constatación**

Una persona independiente del registro y manejo del mayor auxiliar o general

de anticipos de fondos y cuentas por cobrar se encargará de efectuar la conciliación entre estos registros, verificando que los saldos de los auxiliares concilien con el saldo de la cuenta del mayor general, para identificar si los saldos responden a operaciones realizadas y oportunamente registradas en la contabilidad.

Se efectuarán constataciones físicas sorpresivas de los valores a cobrar por lo menos trimestralmente y al finalizar cada ejercicio, por personal independiente del control, registro o manejo de efectivo, comprobando la legalidad de los documentos de respaldo, que garanticen la integridad y existencia física. (p. 35)

**NIC 1 Presentación de estados financieros.** En cuanto a las Normas Internacionales de Contabilidad (2018) menciona lo siguiente:

### **Objetivo**

Esta Norma establece las bases para la presentación de los estados financieros de propósito general para asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades. Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, guías para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido. (p. 5)

### **Conjunto completo de estados financieros**

Un juego completo de estados financieros comprende:

- (a) un estado de situación financiera al final del periodo;
- (b) un estado del resultado y otro resultado integral del periodo;
- (c) un estado de cambios en el patrimonio del periodo;
- (d) un estado de flujos de efectivo del periodo;
- (e) notas, que incluyan un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa;
- (ea) información comparativa con respecto al periodo inmediato anterior como se especifica en los párrafos 38 y 38A; y
- (f) un estado de situación financiera al principio del primer periodo inmediato anterior, cuando una entidad aplique una política contable de forma

retroactiva o haga una reexpresión retroactiva de partidas en sus estados financieros, o cuando reclasifique partidas en sus estados financieros de acuerdo con los párrafos 40A a 40D. (p. 10)

### **Presentación razonable y cumplimiento de las NIIF**

Los estados financieros deberán presentar razonablemente la situación financiera, el rendimiento financiero, así como los flujos de efectivo de una entidad. Esta presentación razonable requiere la presentación fidedigna de los efectos de las transacciones, así como de otros sucesos y condiciones, de acuerdo con las definiciones y los criterios de reconocimiento de activos, pasivos, ingresos y gastos establecidos en el Marco Conceptual. Se presume que la aplicación de las NIIF, acompañada de información adicional cuando sea preciso, dará lugar a estados financieros que proporcionen una presentación razonable. (pp. 11-12)

**NIIF 9 Instrumentos Financieros.** Dentro de la Norma Internacional de Información financiera (2017) destaca que:

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

- (a) un importe de probabilidad ponderada no sesgado que se determina mediante la evaluación de un rango de resultados posibles;
- (b) el valor temporal del dinero; y
- (c) la información razonable y sustentable que está disponible sin costo o esfuerzo desproporcionado en la fecha de presentación sobre sucesos pasados, condiciones actuales y pronósticos de condiciones económicas futuras.

Al medir las pérdidas crediticias esperadas, una entidad no necesita necesariamente 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 crediticia, incluso si dicha posibilidad es muy baja.

El periodo máximo que se considera 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. (pp. 29-30)

**Normativa de Contabilidad Gubernamental:** La norma contable expuesta por el Ministerio de Finanzas, llamada Cuentas de Dudosa Recuperación (2024) indica lo siguiente:

**Reconocimiento.** Las inversiones financieras en títulos, valores o préstamos que a la fecha de vencimiento de los documentos, créditos o cuotas pactadas, luego de agotar todos los mecanismos de gestión de cobranza, denoten fundadas expectativas de la escasa o nula posibilidad de recuperación, se reconocerán como cuentas de dudosa recuperación.

**Medición en el reconocimiento.** Se trasladarán mediante un movimiento de ajuste a la cuenta respectiva del subgrupo de Inversiones no Recuperables. Igual tratamiento se observará para los saldos de las carteras de Cuentas por Cobrar de Años Anteriores del subgrupo de Deudores Financieros.

**Provisiones.** Al término de cada ejercicio y previo análisis y expectativas reales de cobro, se creará una provisión equivalente al 10% de los saldos pendientes de dudosa recuperación.

**Medición posterior al reconocimiento.** Las autoridades competentes, en uso de las facultades otorgadas por disposiciones legales, podrán autorizar la prescripción, la condonación o la baja de cuentas no recuperables, lo cual se aplicará a la provisión acumulada (pp. 47-48).

**Ley de Régimen Tributario Interno.** Por el contrario, la Ley del Régimen Tributario Interno (2023) expresa en:

**Art 10 – Inciso 11.-** Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre de este, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

Dentro de los créditos incobrables se realizará la eliminación determinada

con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido de acuerdo con lo establecido en el Reglamento.

No se determina con carácter de créditos incobrables a los créditos otorgados por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades vinculadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado. (pp. 19-20)

## **Capítulo II Metodología.**

### **Diseño de investigación**

Se tuvo como diseño de investigación un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo, para el desarrollo del trabajo se utilizaron 3 métodos de investigación que fueron el bibliográfico, deductivo y analítico, además, se utilizó como instrumento la aplicación del sistema de control interno COSO I y la encuesta.

### ***Enfoque de la investigación***

Para la investigación se empleó un enfoque cuantitativo, en vista de que se recopilaban datos numéricos de los estados financieros e informes que fueron proporcionados por la Empresa Pública de Obras Bienes y Servicios Santa Elena E.P. lo que permitió valorar la eficiencia y eficacia en el control de las cuentas por cobrar y así conocer el problema de la empresa. Se aplicó una encuesta para obtener información relevante sobre la variable y sus dimensiones, además, se desarrolló el cuestionario COSO I para determinar la situación actual de la empresa e identificar su nivel de riesgo y de confianza con el fin de mejorar el manejo del control interno de las cuentas por cobrar.

### ***Alcance de la investigación***

El estudio tiene un alcance descriptivo lo que permitió el análisis financiero de la situación actual de la empresa en el periodo 2022 mediante la recopilación de información otorgada por el departamento financiero con la finalidad de evaluar y describir las condiciones de la gestión de cuentas por cobrar.

### **Tipo de investigación**

En este estudio se utilizó un diseño de investigación no experimental pues la variable no es manipulada ni sufre ningún tipo de alteración o cambio, con ello se optó un diseño de carácter transeccional o transversal, debido a que los datos recolectados corresponden de un solo período fiscal lo que permitió analizar las cuentas por cobrar en el año 2022.

### **Métodos de la investigación**

Para el análisis del estudio se utilizaron tres métodos de investigación que fueron los siguientes:

#### ***Método bibliográfico***

El método de investigación bibliográfico involucra la revisión y recolección

de información literaria para la comprensión de teorías, conceptos y procedimientos relacionados a las cuentas por cobrar obtenido de fuentes de información como libros, revistas, artículos y otros medios digitales que sirvieron como base para el desarrollo del marco referencial.

### ***Método deductivo***

Por otro lado, se utilizó el método deductivo que permitió examinar los factores que causaron la debilidad de la variable, a través de los aportes de ideas y teorías de distintos autores que sirvieron como base en la obtención de argumentos e información para el tratamiento adecuado de las cuentas por cobrar.

### ***Método Analítico***

Finalmente, se aplicó el método analítico debido a que permite desglosar y examinar de manera exhaustiva la variable descomponiéndola en factores involucrados en el control de las cuentas por cobras como la cartera vencida, deterioro de cuentas, políticas contables, entre otros, con el fin de obtener un análisis más profundo y detallado que dé como resultado soluciones a los distintos problemas que presenta la empresa.

## **Población y Censo**

### ***Población***

Para el presente estudio se consideró una población finita que está conformada por el departamento financiero, departamento de ventas y gerencia de la Empresa Pública de Obras Bienes y Servicios Santa Elena E.P., en la que corresponde un total de 10 personas.

**Tabla 1**

*Población de la Empresa Pública de Obras Bienes y Servicios Santa Elena E.P.*

<b>Departamento</b>	<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
Gerencia	Gerente General	1
Financiero	Tesorero	1
Financiero	Auxiliar de Tesorería	2
Financiero	Contador	1
Financiero	Auxiliar contable	2
Financiero	Jefe de Cobranzas	1
Financiero	Asistente de Cobranzas	2
<b>Total</b>		<b>10</b>

*Nota:* Información levantada en la empresa con fines académicos.

### ***Censo***

Para el levantamiento de información se tomó en cuenta la aplicación de un censo al total de la población que se encuentran en el departamento financiero y gerencial utilizando como herramienta la encuesta con la finalidad de recopilar información precisa y coherente para el desarrollo del estudio.

### **Recolección y Procesamiento de los datos**

#### ***Técnicas de investigación***

##### **Encuesta**

Por medio de la encuesta aplicada al personal que forma parte del departamento financiero de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP, se logró obtener información sobre la situación actual de la empresa y examinar si los procesos internos que se realizan contribuyen eficazmente a una adecuada gestión de las cuentas por cobrar y un control eficiente de la cartera de clientes.

##### **COSO I**

Por otro lado, también, se sumó como técnica de investigación el cuestionario COSO I que se efectuó con la finalidad de recopilar información precisa y veraz lo que permitió determinar los niveles de riesgo y confianza con relación al control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP.

#### ***Instrumentos de investigación***

##### **Cuestionario de Encuesta**

La encuesta se aplicó a los 10 trabajadores que forman parte del departamento financiero que se distribuyen en los siguientes cargos: un tesorero, dos auxiliares de tesorería, un contador, dos auxiliares contables, un jefe de cobranza, dos auxiliares de cobranzas, y al gerente. El instrumento se llevó a cabo en base al manejo de las cuentas por cobrar y todo lo relacionado con su tratamiento y gestión. Se estructuró el cuestionario con 15 preguntas cerradas que fueron divididas en las 4 dimensiones de la variable de estudio las cuales son: control interno, cuentas por cobrar, COSO I e indicadores financieros. Las preguntas fueron medidas con el método de la escala de Likert con el objetivo de facilitar la tabulación de los datos recopilados lo que permitió un análisis porcentual de las distintas interrogantes.

### **Cuestionario de Control Interno COSO I**

En el presente trabajo de investigación se tomó en consideración como instrumento la aplicación del Cuestionario de Evaluación del Control Interno COSO I, con el propósito de recaudar información trascendental sobre el cumplimiento en las políticas y procedimientos que se llevan a cabo en las cuentas por cobrar. El cuestionario se aplicó en el área financiera de la Empresa Pública de Obras Bienes y Servicios Santa Elena E.P. a quienes ocupan los cargos de Contador, Jefe de Cobranzas y Asistente de Cobranzas.

El cuestionario cuenta con 30 ítems los cuales están distribuidas por las distintas secciones, en cada componente del cuestionario se encuentran 6 preguntas; como primer componente se tiene el ambiente de control, el cual se divide en dos secciones llamado integridad y valores éticos, y competencia profesional, el segundo componente se encuentra la evaluación de riesgos que se divide en dos secciones las cuales son identificación de riesgos y análisis de riesgos, en el tercer componente se tiene actividades de control, el cual se divide en dos secciones llamadas manuales y control, y política y documentación, como cuarto componente está información y comunicación, que posee dos secciones llamadas calidad de información y sistemas de información, y finalmente, como quinto componente se tiene actividades de monitoreo, que contiene dos secciones las cuales son supervisión y controles sistemáticos. Este cuestionario se compone por preguntas cerradas en donde se establecen como opciones Si, No y No aplica, dando un espacio a observaciones o comentarios, el cual permitió determinar el nivel de confianza y nivel de riesgo sobre el manejo de las cuentas por cobrar de la Empresa Pública de Obras Bienes y Servicios Santa Elena E.P.

#### ***Procesamiento de datos***

En el momento que se recolectó la información completa de la variable de estudio, se dio paso a realizar el procesamiento de datos mediante el uso del programa Microsoft Excel, el cual permitió el manejo de fórmulas que ayudaron como filtro para procesar los datos que sirvieron para el análisis de la información dando como resultado la generación de sugerencias y recomendaciones en las debilidades que se hayan detectado en el control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa Pública de Obras Bienes y Servicios Santa Elena E.P.

### Capítulo III Resultados y Discusión.

#### Análisis de datos (cualitativos o cuantitativos)

##### *Análisis de Encuesta*

Los resultados presentados a continuación se obtuvieron en base a las preguntas formuladas en la encuesta, misma que se aplicó a los empleados del departamento financiero y gerencia de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena E.P., con el propósito de recopilar datos sobre la variable de estudio.

#### **Variable: Control Interno de Cuentas por Cobrar**

##### **Dimensión 1: Control Interno**

**Pregunta 1.** ¿Las capacitaciones abordan la actualización de políticas y procedimientos de control interno de cartera, asegurando un tratamiento adecuado por parte del contador, jefe de cobranzas y tesorero?

**Tabla 2**

##### *Capacitaciones de políticas y procedimiento*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	7	70%
Probablemente no	0	0%
Indiferente	0	0%
Probablemente sí	0	0%
Definitivamente sí	3	30%
Total	10	100%

*Nota:* Datos recopilados de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP

Los resultados detallados en la tabla 2 relacionada a la actualización de políticas y procedimientos expresa que el 70% de los encuestados definitivamente no han recibido capacitación para actualizar los conocimientos sobre el control interno de la cartera de clientes, mientras que el 30% expresa que si han recibido capacitaciones. Esto demuestra que las capacitaciones desarrolladas en la empresa sobre los procedimientos y políticas de la cartera no llega a todos los empleados del área financiera generando deficiencias en el tratamiento de las cuentas por cobrar.

**Pregunta 2:** ¿El Gerente realiza evaluaciones mensuales de desempeño a quienes ocupan los cargos de contador, jefe de cobranza y tesorería en la ejecución de sus

obligaciones y responsabilidades?

**Tabla 3**

*Evaluaciones de desempeño*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	6	60%
A veces	3	30%
Casi siempre	1	10%
Siempre	0	0%
Total	10	100%

*Nota:* Datos recopilados de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP

Dentro de la tabla 3, se visualiza que el 60% de los encuestados mencionaron que el gerente casi nunca realiza evaluaciones mensuales de desempeño a los cargos principales del área financiera, el 30% indicaron que a veces si se realizan y el otro 10% contestaron que casi siempre se hacen las evaluaciones. Se concluye que existe un bajo control en el monitoreo por parte de gerencia de las responsabilidades y obligaciones que deben cumplir sus empleados ocasionando un inadecuado control de desempeño.

**Pregunta 3:** ¿El departamento contable efectúa la baja de las cuentas incobrables como está estipulado en la Ley de Régimen Tributario Interno?

**Tabla 4**

*Cuentas incobrables*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	8	80%
Probablemente no	2	20%
Indiferente	0	0%
Probablemente sí	0	0%
Definitivamente sí	0	0%
Total	10	100%

*Nota:* Datos recopilados de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP

Según la tabla 4, evidencia que el 80% de los encuestados definitivamente no realizan la baja de las cuentas incobrables como lo estipulan las leyes tributarias vigentes, y el otro 20% mencionan que probablemente no aplican la ley. Por

consiguiente, se concluye que la mayor parte de los trabajadores no se acoge al tratamiento de las cuentas incobrables establecido por la Ley de Régimen Tributario Interno, causando que los saldos presentados en los estados financieros no sean razonables debido a la ausencia del reconocimiento de las cuentas incobrables.

**Pregunta 4:** ¿El departamento contable realiza el cálculo del deterioro de cuentas por cobrar conforme a la NIIF 9 Instrumentos Financieros y a la normativa tributaria?

**Tabla 5**

*Deterioro de cuentas por cobrar*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	7	70%
Probablemente no	0	0%
Indiferente	3	30%
Probablemente sí	0	0%
Definitivamente sí	0	10%
Total	10	100%

*Nota:* Datos recopilados de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP

En el contenido de la tabla 5, revela que en el departamento contable el 70% de los encuestados definitivamente no realizan el cálculo de deterioro en las cuentas por cobrar como lo establece la NIIF 9 y la normativa tributaria, por otro lado, el 30% de encuestados muestran indiferencia sobre el tema del deterioro de cuentas incobrables. Se intuye que al no aplicar la NIIF 9 para realizar el cálculo y el reconocimiento del deterioro que existe sobre las cuentas incobrables, ocasionan que se mantenga inconsistencias en los saldos de las cuentas por cobrar.

## **Dimensión 2: COSO I**

**Pregunta 5:** ¿La empresa cuenta con un software contable que permita vincular las áreas de contabilidad y cobranzas a fin de que exista una constatación de los saldos?

**Tabla 6***Software Financiero*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente no	0	0%
Indiferente	0	0%
Probablemente sí	1	10%
Definitivamente sí	9	90%
Total	10	100%

*Nota:* Datos recopilados de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP

Como se presenta en la tabla 6, el 90% de los encuestados respondieron que definitivamente la empresa si cuenta con un software contable que vincule las áreas de contabilidad y cobranzas en relación con el control de los saldos, similar al otro 10% de los encuestados que manifestaros que probablemente sí existe un sistema que los una. Con ello, se concluye que la empresa maneja un sistema financiero adecuado que le permita mantener un control sistemático de las cuentas y sus saldos.

**Pregunta 6:** ¿Con qué frecuencia el personal de contabilidad y cobranza verifica el estado de la cartera vencida?

**Tabla 7***Verificación de cartera vencida*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	3	30%
Bimensual	4	40%
Trimestral	0	0%
Semestral	3	30%
Anual	0	0%
Total	10	100%

*Nota:* Datos recopilados de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP

En referencia a la tabla 7, se puede observar que la verificación de la cartera vencida se da en tres periodos de tiempo, el 30% de los encuestados mencionan que aquel procedimiento se realiza mensualmente por el personal de contabilidad y cobranza, un 40% manifiestan que se ejecuta cada dos meses y finalmente un 30% de los empleados respondieron que se efectúa semestralmente. Es así, que los

resultados de la tabla reflejan que el estado de la cartera vencida es revisado de forma frecuente por parte del personal del departamento financiero.

**Pregunta 7:** ¿Con qué frecuencia el personal de contabilidad y cobranza realizan informes del comportamiento de la cartera a la gerencia para una toma de decisiones oportuna?

**Tabla 8**

*Informes del comportamiento de cartera*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	4	40%
Bimensual	3	30%
Trimestral	3	30%
Semestral	0	0%
Anual	0	0%
Total	10	100%

*Nota:* Datos recopilados de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP

Los datos de la tabla 8, dan a conocer que el 40% de empleados manifiesta que los informes dirigidos a gerencia sobre la conducta y movimientos que tiene la cartera de clientes, se realizan de manera mensual, mientras que el otro 60% se divide de forma bimensual y trimestral, es así, que se determina que el personal de contabilidad y cobranzas presentan informes a gerencia en 3 tiempos diferentes, ocasionando que no se obtenga información constante del comportamiento de la cartera lo que no permite una toma de decisiones oportuna.

**Pregunta 8:** ¿La empresa aplica algún plan estratégico que permita evitar el aumento de la cartera vencida y prevenir futuras pérdidas?

**Tabla 9***Plan de contingencia de cartera*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente no	4	40%
Indiferente	3	30%
Probablemente sí	0	0%
Definitivamente sí	3	30%
Total	10	100%

*Nota:* Datos recopilados de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP

En cuanto a la información de la tabla 9, refleja que el 40% de los encuestados indicaron que la empresa probablemente no aplica ningún tipo de plan estratégico para reducir la cartera vencida, el otro 30% se muestra indiferente sobre este tema de prevención y el restante de los encuestados mencionaron que definitivamente sí se ejecuten estrategias, por ello, se deduce la organización no emplea mecanismos apropiados con la finalidad de evitar un aumento en la cartera vencida.

**Dimensión 3: Cuentas por cobrar**

**Pregunta 9:** ¿La empresa cuenta con un manual de políticas y procedimientos específicamente para el tratamiento de las cuentas por cobrar?

**Tabla 10***Manual de políticas y procedimientos*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente no	7	70%
Indiferente	3	30%
Probablemente sí	0	0%
Definitivamente sí	0	0%
Total	10	100%

*Nota:* Datos recopilados de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP

Respecto a los resultados obtenidos en la tabla 10, se detalla que el 70% de los encuestados manifestaron que la empresa probablemente no cuenta con algún manual de políticas o procedimientos sobre el tratamiento de cuentas por cobrar, y el

otro 30% se muestra indiferente sobre la pregunta, entonces, se concluye que la organización no cuenta con una manual de políticas y procedimientos direccionado a cuentas por cobrar, causando que el personal de cobranzas, contabilidad y tesorería no tengan una base sobre los procesos a realizar en las cuentas pendiente de cobro.

**Pregunta 10:** ¿Con qué frecuencia el jefe de cobranza informa como se encuentra el estado de cuenta al cliente?

**Tabla 11**

*Informes al cliente del estado de cuenta*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	9	90%
Bimensual	1	10%
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	0	0%
Total	10	100%

*Nota:* Datos recopilados de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP

En la tabla 11 se refleja que, el 90% de los encuestados señalaron que los informes comunicados a los clientes sobre los movimientos en sus estados de cuentas se los realiza de forma mensual, con la finalidad de mantener una comunicación constante y poder mitigar posibles retraso en los pagos de los clientes, el otro 10% menciona que lo realizan de forma bimensual, es decir, el jefe de cobranzas realiza una gestión adecuada al comunicar a los clientes como se encuentra su estado de cuenta en un rango de tiempo optimo.

**Pregunta 11:** ¿Para el tratamiento de las cuentas por cobrar el contador utiliza el método de antigüedad de saldos para el análisis de la cartera?

**Tabla 12***Uso del método de antigüedad de saldos*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	8	80%
A veces	2	20%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	10	100%

*Nota:* Datos recopilados de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP

La tabla 12 demuestra que un 80% de los encuestados conocen que el contador casi nunca hace uso del método de antigüedad de saldos para analizar la cartera, mientras que un 20% aseguran que a veces si se utiliza aquel método. Esta información refleja que el personal encargado de este procedimiento no ejecuta el análisis de la cartera con el método de antigüedad de saldos recurrente y, consecuentemente, no haya una buena evaluación de los saldos de los clientes.

**Pregunta 12:** ¿El departamento de cobranza realiza notificaciones escritas o verbales a aquellos clientes que se encuentran en estado de morosidad?

**Tabla 13***Notificaciones a clientes en estado de morosidad*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	6	60%
Siempre	4	40%
Total	10	100%

*Nota:* Datos recopilados de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP

En referencia a los datos de la tabla 13, se puede observar que los encuestados contestaron que, un 60% verifican que casi siempre el departamento de cobranza realiza notificaciones a clientes en estado de morosidad, y un 40% afirman que siempre se realizan aquellos avisos. De esta manera se evidencia que el área de cobranza gestiona de manera correcta a sus clientes con cuentas por cobrar,

constatando el compromiso con la ética de las buenas prácticas de cobranza.

#### **Dimensión 4: Indicadores Financieros**

**Pregunta 13:** ¿En la empresa se realizan cálculos de indicadores financieros para conocer el estado en el que se encuentra la cartera (ratios que permitan conocer el periodo de cobranzas y rotación de cuentas por cobrar)?

**Tabla 14**

*Uso de indicadores financieros*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente no	7	70%
Indiferente	3	30%
Probablemente sí	0	0%
Definitivamente sí	0	0%
Total	10	100%

*Nota:* Datos recopilados de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP

La tabla 14 muestra datos con respecto al uso de los indicadores financieros para conocer el estado de la cartera, un 70% responde que probablemente no se utilicen estos ratios y un 30% se muestran indiferentes sobre el uso de estos indicadores. En definitiva, la organización no realiza cálculos de indicadores financieros direccionados a la cartera lo que genera que no se conozca su comportamiento con relación a la rotación y periodo de cobranzas.

**Pregunta 14:** ¿Con qué frecuencia se entregan los reportes de los indicadores financieros al gerente para una toma de decisiones?

**Tabla 15***Reportes de indicadores financieros*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	0	0%
Bimensual	0	0%
Trimestral	0	0%
Semestral	10	100%
Anual	0	0%
Total	10	100%

*Nota:* Datos recopilados de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP

La información proporcionada por la tabla 15 presenta que los reportes de los indicadores financieros se entregan 2 veces en un periodo fiscal, debido a que el 100% de los encuestados indican los reportes se entregan de forma semestral. De esta manera, es evidente que el control de los reportes es regular y sistemático, pero el periodo de entrega es poco frecuente lo que no permite tomar decisiones oportunas por parte de gerencia. Sin embargo, el departamento financiero presenta estos informes en base a indicadores de gestión, y no están relacionados a los ratios de cuentas por cobrar.

**Pregunta 15:** ¿La empresa realiza el cálculo de la ratio capital neto trabajo de manera anual que permita conocer los fondos con los que cuenta para cubrir sus actividades ordinarias?

**Tabla 16***Cálculo de la ratio capital neto trabajo*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente no	0	0%
Indiferente	0	0%
Probablemente sí	4	40%
Definitivamente sí	6	60%
Total	10	100%

*Nota:* Datos recopilados de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP

En la tabla 16 demuestra que, el 40% de los encuestados mencionan que probablemente si se ejecute el cálculo del ratio capital neto trabajo con enfoque

operativo para conocer la disponibilidad de fondo que cuenta la organización para las actividades ordinarias, mientras que el 60% garantizan que definitivamente si se realizan este cálculo. Lo que indica que la mayoría confirma el uso del ratio para conocer la disponibilidad de recursos para cubrir con sus actividades diarias.

### ***Análisis del Cuestionario de Control Interno COSO I***

Se analizó el cuestionario de control interno COSO I realizado en la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP, con el objetivo de obtener información precisa acerca de los procesos del control interno y su desempeño en el área financiera, razón por la cual se dispuso los cinco componentes del COSO I.

Pero antes se presenta la tabla de nivel de riesgo y de confianza el cual se usó para regir la revisión de los componentes del cuestionario:

**Tabla 17**

*Nivel de Riesgo y Nivel de Confianza*

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

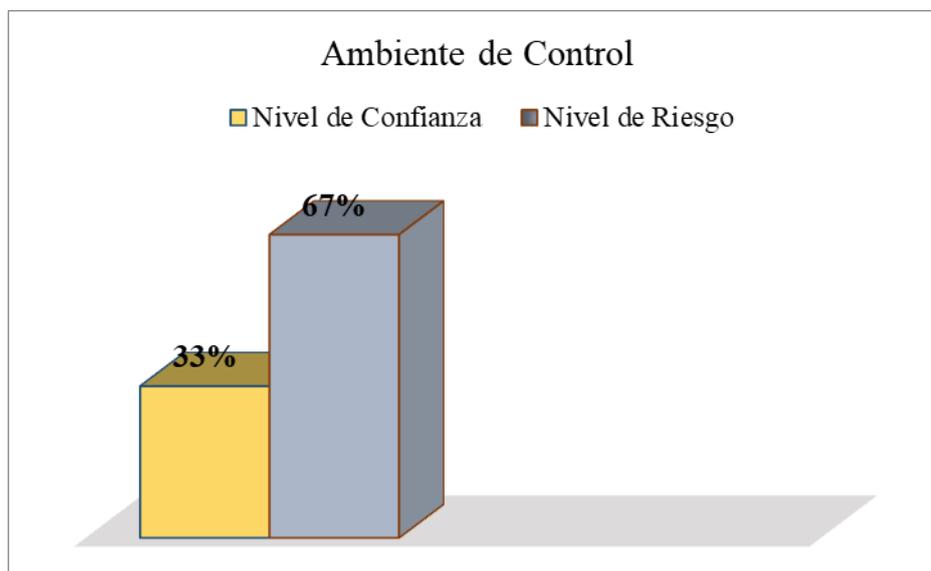
A continuación, se muestra la información obtenida del cuestionario desglosada por componentes:

**Tabla 18**

*Ambiente de Control*

<b>Nivel de Confianza</b>	<b>Calificación Total / Ponderación Total</b>
<b>Calificación Total</b>	2
<b>Ponderación Total</b>	6
<b>Nivel de Confianza</b>	33%
<b>Nivel de Riesgo</b>	67%

*Nota:* Datos recopilados de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP

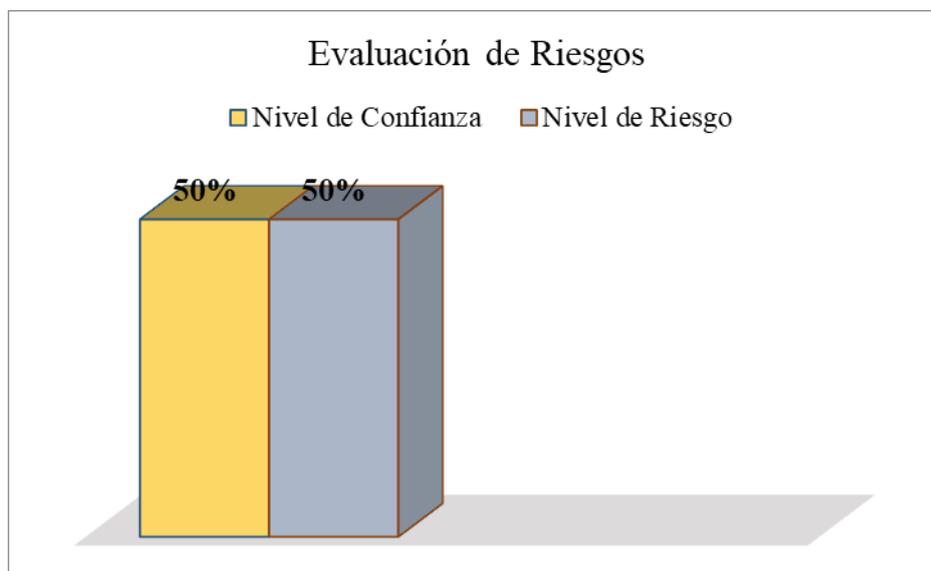
**Figura 1***Ambiente de Control*

Como se demuestra en la tabla 18 del componente denominado Ambiente de Control, tiene 33% de nivel de confianza y 67% de nivel de riesgo, lo que se traduce en un nivel de confianza bajo y un alto nivel de riesgo, esto es dado a que no existe un código de ética ni políticas que rijan las decisiones y acciones de los empleados, además, no han establecidos procedimientos que determinen las competencias y destrezas del contador y jefe de cobranzas para la gestión las cuentas por cobrar. No obstante, si se ejecutan los procesos correspondientes a la selección y verificación de habilidades y capacidades, así mismo se hacen evaluaciones de desempeño para determinar las posibles debilidades de la empresa.

**Tabla 19***Evaluación de Riesgos*

<b>Nivel de Confianza</b>	<b>Calificación Total / Ponderación Total</b>
<b>Calificación Total</b>	3
<b>Ponderación Total</b>	6
<b>Nivel de Confianza</b>	50%
<b>Nivel de Riesgo</b>	50%

*Nota:* Datos recopilados de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP

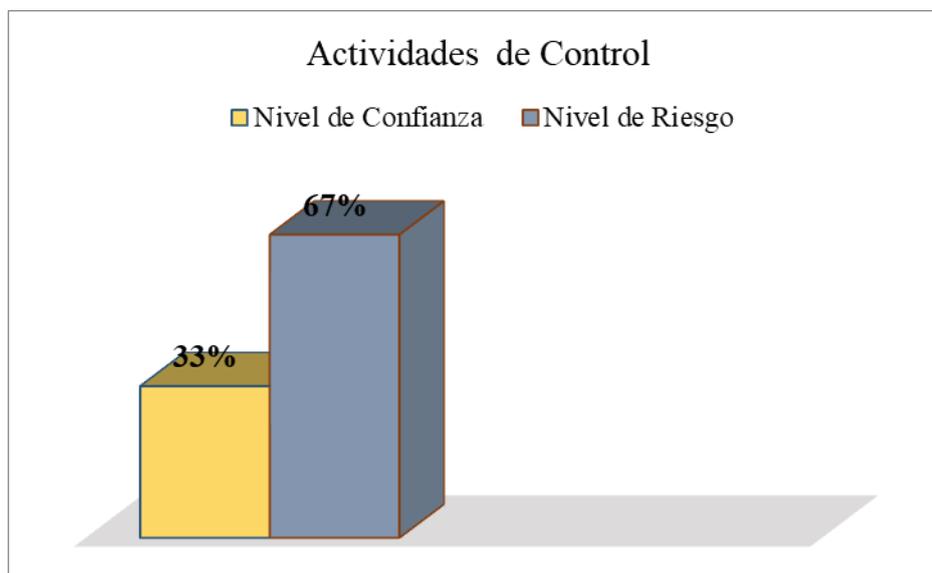
**Figura 2***Evaluación de Riesgos*

En el componente de Evaluación de Riesgos como se detalla en la tabla 19, se indica un 50% en el nivel de confianza correspondiente a un rango bajo y un 50% en el nivel de riesgo que corresponde a un rango alto, esto es dado a que el área contable no cuenta con mecanismos para identificar riesgos de incobrabilidad, y tampoco se efectúan evaluaciones para la efectividad de las medidas de control e identificación de posibles riesgos en el área de cuentas por cobrar, pero si tienen la documentación de los movimientos y registros de esta área. Además, el contador, el jefe de cobranzas y el tesorero si administran las cuentas por cobrar de manera ordenada haciendo sus registros en el respectivo sistema financiero.

**Tabla 20***Actividades de Control*

<b>Nivel de Confianza</b>	<b>Calificación Total / Ponderación Total</b>
<b>Calificación Total</b>	2
<b>Ponderación Total</b>	6
<b>Nivel de Confianza</b>	33%
<b>Nivel de Riesgo</b>	67%

*Nota:* Datos recopilados de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP

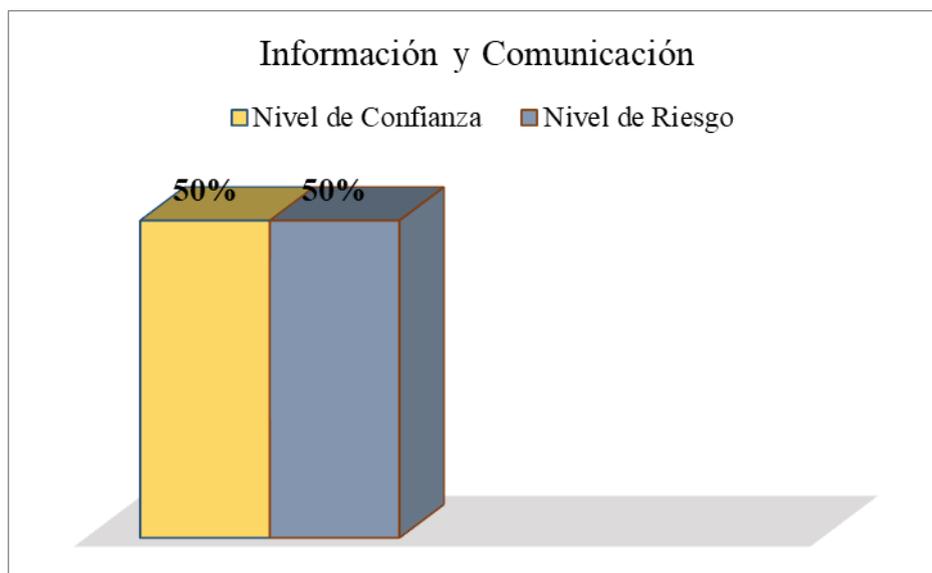
**Figura 3***Actividades de Control*

La tabla 20 llamada Actividades de Control, presenta un nivel de confianza bajo con 33% y un nivel de riesgo alto con 67%, se conoce que en la empresa no se registran las cuentas por cobrar en el momento de la venta, tampoco se analizan los saldos de los clientes, de igual forma, no utilizan indicadores financieros ni calculan el deterioro de la cartera según las normativas, lo que genera ineficiencias y problemas financieros, afectando la precisión y confiabilidad de la gestión de cuentas por cobrar.

**Tabla 21***Información y Comunicación*

<b>Nivel de Confianza</b>	<b>Calificación Total / Ponderación Total</b>
<b>Calificación Total</b>	3
<b>Ponderación Total</b>	6
<b>Nivel de Confianza</b>	50%
<b>Nivel de Riesgo</b>	50%

*Nota:* Datos recopilados de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP

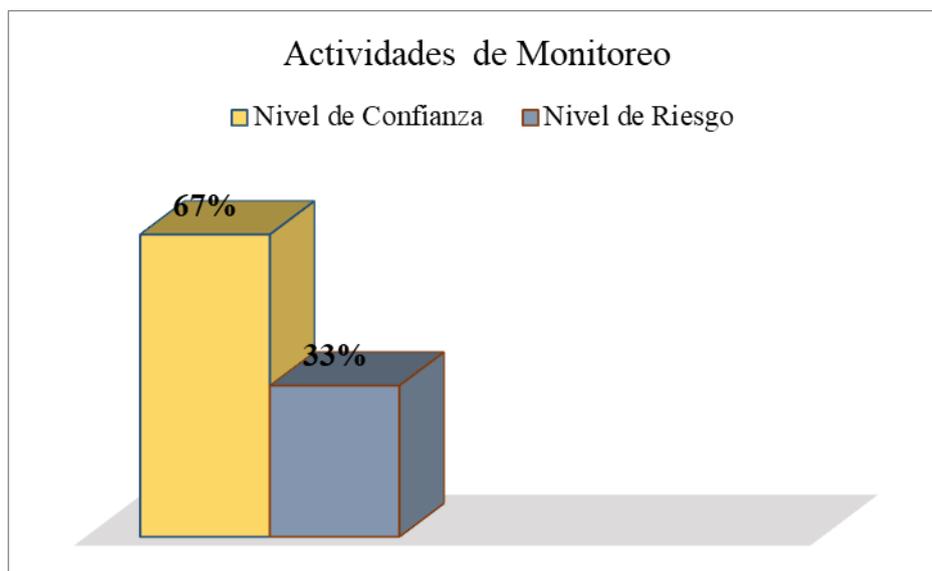
**Figura 4***Información y Comunicación*

Con respecto a la tabla 21, el componente de Información y Comunicación tiene 50% en el nivel de confianza y 50% en el de riesgo, lo que se interpreta que la empresa tiene un bajo nivel de confianza y un alto nivel en riesgo. Esto sucede porque la empresa tiene fácil acceso a la información de las cuentas por cobrar, sin embargo, la información no es presentada de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera. Además, la empresa carece de líneas de comunicación con el personal financiero y un sistema para obtener datos inmediatos de los clientes.

**Tabla 22***Actividades de Monitoreo*

<b>Nivel de Confianza</b>	<b>Calificación Total / Ponderación Total</b>
<b>Calificación Total</b>	4
<b>Ponderación Total</b>	6
<b>Nivel de Confianza</b>	67%
<b>Nivel de Riesgo</b>	33%

*Nota:* Datos recopilados de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP

**Figura 5***Actividades de Monitoreo*

La información proporcionada por la tabla 22 titulada como Actividades de Monitoreo, refleja un nivel de confianza medio de 67% y así mismo el nivel de riesgo con 33%. Esto sucede gracias a que el área de cobros garantiza una supervisión eficaz de las fechas de vencimiento y cobros, además que mensualmente se revisa el comportamiento de la cuenta para definir estrategias, mientras que por otro lado el área de contabilidad concilia los saldos de las cuentas frecuentemente. Sin embargo, los informes del contador no detallan la antigüedad de los saldos y la empresa no tiene software integral para la gestión de cuentas por cobrar.

Al aplicar el cuestionario de control interno compuesto por un total de 30 preguntas que se dividieron en los cinco componentes de COSO I, se obtuvieron los siguientes resultados:

#### **Cálculo del Nivel de Confianza**

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

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{14}{30} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 47\%$$

El nivel de confianza de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP es del 47%, es decir, tiene un nivel de confianza bajo.

### **Cálculo del Nivel de Riesgo**

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

$$Nivel\ de\ riesgo = 100\% - 47\% = 53\%$$

El nivel de riesgo de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP es del 53%, es decir, tiene un nivel de riesgo alto.

### **Cálculo de Riesgo Inherente**

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

$$RI = 100\% - 47\% = 53\%$$

Luego de haber aplicado el cuestionario de control interno al departamento financiero se muestra que existe un nivel de riesgo inherente del 53%.

### **Cálculo de Riesgo de Control**

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

$$RC = 100\% - 53\% = 47\%$$

Luego del cálculo, se evidencia que la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP tiene un riesgo de control del 47% mostrando que existen debilidades en el control interno del departamento financiero.

### **Cálculo de Riesgo de Detección**

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

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

$$RD = \frac{0,05}{0,53 \times 0,47} = 0,2$$

$$RD = 20\%$$

Se determina que la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP tiene un riesgo de detección del 20%.

### **Comprobación del Riesgo de Auditoría**

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

$$RA = 0,2 \times 0,53 \times 0,47 = 0,05$$

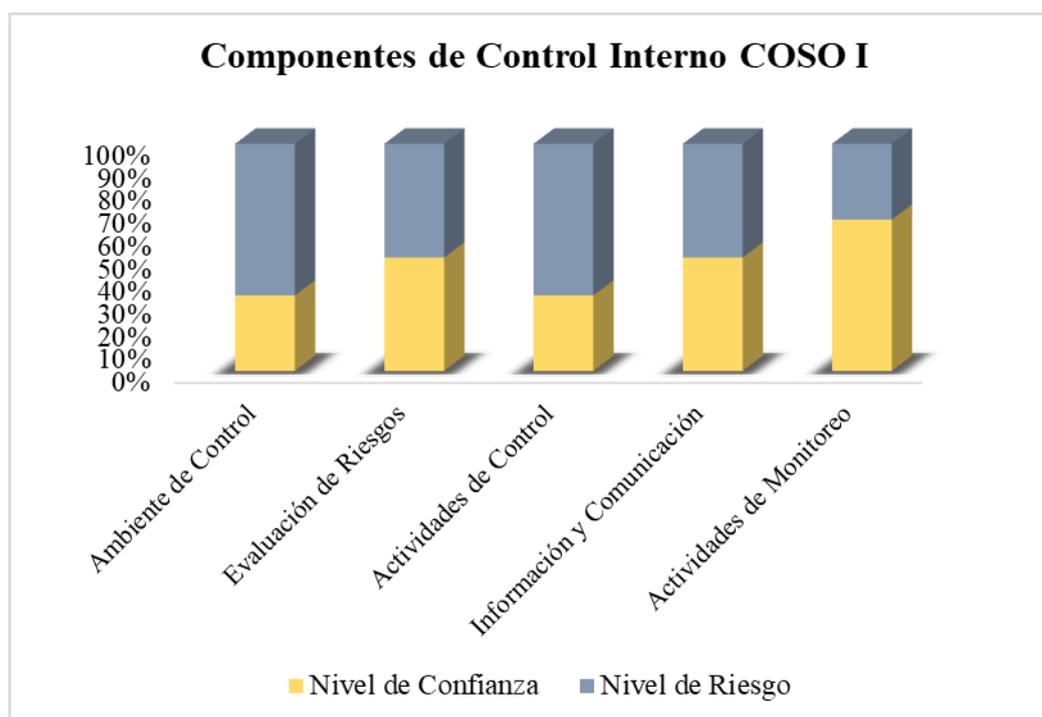
$$RA = 5\%$$

Se halló un riesgo de auditoría del 5% puesto a que la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP presenta falencias en el manual de políticas y procedimientos sobre el tratamiento de las cuentas por cobrar.

**Tabla 23***Resumen de Evaluación de Control Interno COSO I*

<b>Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP</b>				
<b>Resumen de cuestionario de evaluación de Control Interno COSO I</b>				
<b>Componentes</b>	<b>%</b>	<b>Nivel de Confianza</b>	<b>%</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>
<b>Ambiente de Control</b>	33%	Bajo	67%	Alto
<b>Evaluación de Riesgos</b>	50%	Bajo	50%	Alto
<b>Actividades de Control</b>	33%	Bajo	67%	Alto
<b>Información y Comunicación</b>	50%	Bajo	50%	Alto
<b>Actividades de Monitoreo</b>	67%	Medio	33%	Medio

*Nota:* Resumen de los componentes de la Evaluación de Control Interno COSO I de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP

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

Conforme el Resumen de la Evaluación de Control Interno COSO I, que consta en la tabla 23, se puede observar los porcentajes de los componentes del cuestionario que en total ponderan un nivel de confianza bajo del 47% y de la misma manera un nivel de riesgo con 53%.

En el componente llamado Ambiente de Control, se encontró que la empresa no refleja procedimientos que definan las competencias y habilidades del contador y jefe de cobros en la gestión de cuentas por cobrar. Tampoco cuenta de un código de

ética o políticas que guíen las decisiones y acciones de los empleados. Sin embargo, si se realizan evaluaciones de desempeño para identificar las falencias y ejecutan procesos para seleccionar y verificar habilidades del personal.

El segundo componente fue Evaluación de Riesgos, el cual evidenció que el contador, jefe de cobranzas y tesorero administran ordenadamente las cuentas por cobrar registrándolas en el sistema financiero. Sin embargo, el departamento de contabilidad carece de mecanismos para reconocer los riesgos de incobrabilidad o evaluar la efectividad de las medidas de control, además se conoce que documentan los movimientos y registros de las cuentas.

Por otra parte, el componente de Actividades de Control verificó que la empresa no realiza el análisis del saldo de los clientes, no utiliza los indicadores financieros y no efectúa cálculos de deterioro de la cartera según las regulaciones y tampoco registra las cuentas por cobrar en el momento de la venta. Esta situación podría generar posibles problemas financieros lo que compromete a la administración de las cuentas por cobrar.

Mientras que en Información y Comunicación se obtuvo que la empresa a pesar de escasear de canales de comunicación con el personal financiero y de no poseer sistemas que otorguen datos inmediatos de clientes, las cuentas y los informes son administrados por personal responsable. Además, existen medidas de control que garantizan la presentación de informes confiables de las cuentas por cobrar, pero no se presentan en base a las Normas Internacionales de Información Financiera.

Finalmente, en el componente Actividades de Monitoreo se determinó que los informes del contador no detallan sobre la antigüedad de saldos, así mismo, la empresa no cuenta con un software integral para la administración de cuentas por cobrar, sin embargo, se conoce que el departamento de contabilidad concilia con frecuencia los montos de las cuentas y el departamento de cobros garantiza una supervisión efectiva de las fechas de vencimiento.

### **Caso Práctico: Cálculo de Deterioro de las Cuentas por Cobrar en la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicio Santa Elena EP**

Para el desarrollo del actual caso práctico, se procede a realizar los cálculos correspondientes a la provisión de cuentas incobrables en base a la Norma de Contabilidad Gubernamental y la Ley de Régimen Tributario Interno en la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicio Santa Elena EP periodo 2022. A continuación se exponen los procesos para llevar a cabo el cálculo:

#### **Tabla 24**

*Cartera de clientes al 31 de diciembre del 2022*

<b>Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP</b>		
<b>Reporte de Cuentas por Cobrar</b>		
<b>Al 31 de diciembre del 2022</b>		
<b>Cartera</b>		<b>Monto</b>
Cuentas por Cobrar Vigentes	\$	1.494.025,73
Cuentas por Cobrar Años Anteriores	\$	6.921.450,99
<b>Total Cartera</b>	\$	<b>8.415.476,72</b>

*Nota:* Cálculos realizados con información proporcionada por la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicio Santa Elena EP.

Mediante previo análisis se determinó que \$1,135,433.60 perteneciente a las Cuentas por cobrar de años anteriores pasaran a formar parte a cuentas de dudosa recuperación debido a que ya han sobrepasado su fecha de vencimiento conforme a la Norma de Contabilidad Gubernamental.

Cuentas por Cobrar de Dudosa Recuperación	\$ 1.135.433,60
10% del saldo	\$ 113.543,36

En la tabla 24, se muestra el reporte de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2022, en el que se evidencia que el 86,5% forma parte de la cartera activa del año 2022 sumando un monto de \$7.280.043,12, mientras que el otro 13,5% responde a la cartera que se ha categorizado como cuentas incobrables con un valor total de \$1.135.433,6.

Para el cálculo de las cuentas de dudosa recuperación, la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicio Santa Elena EP no cuenta con un método para el análisis de antigüedad de saldos, por tal razón, se aplica la Norma Técnica de Contabilidad Gubernamental en donde las cuentas por cobrar que mantienen más de dos años prescriptas con el seguimiento correspondiente y que cumplan con los requisitos

expuestos en la Ley del Régimen Tributario Interno para que se categoricen como incobrables. Se genera lo siguiente:

**Tabla 25**

*Método de antigüedad de saldos*

<b>Rango de días</b>	<b>Valor</b>	<b>Porcentaje de pérdida</b>	<b>Provisión Incobrables</b>
Mayor a dos años del vencimiento	\$ 1.135.433,60	10%	\$ 113.543,36
<b>Total</b>	<b>\$ 1.135.433,60</b>		<b>\$ 113.543,36</b>

*Nota:* Cálculos realizados con información proporcionada por la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicio Santa Elena EP.

Luego de haber realizado el cálculo de provisión de cuentas de dudosa recuperación de acuerdo con el método de antigüedad de saldos, se puede observar que al 31 de diciembre del 2022 existe una provisión de \$ 113.543,36 sobre el total de la cartera de dudosa recuperación de \$ 1.135.433,60.

**Tabla 26**

*Registro de cuentas de dudosa recuperación*

<b>Código</b>	<b>Fecha</b>	<b>Detalle</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
	XXXX	X		
126,07		Deudores Financieros no Recuperables	\$ 1.135.433,60	
124,85		Cuentas por Cobrar Años Anteriores		\$ 1.135.433,60
P/r cuentas de dudosa recuperación				

*Nota:* Registro de cuentas de dudosa recuperación con información proporcionada por la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicio Santa Elena EP.

Una vez obtenido los resultados por análisis de la cartera de dudosa recuperación, dentro del contenido que presenta la tabla 26 se detallan las cuentas que participan en el registro, por el lado del debe interviene la cuenta Deudores Financieros no Recuperables con código 126,07 que representa aquellas cuentas que ya han sido categorizadas como irrecuperables según la ley con un valor de \$ 1.135.433,60, mientras que en el haber se toma las Cuentas por Cobrar de Años Anteriores con código 124,85 para registrar la disminución de su cartera por incobrabilidad por un monto de \$ 1.135.433,60.

**Tabla 27***Registro de Provisión de Cuentas de Dudosa Recuperación*

<b>Código</b>	<b>Fecha</b>	<b>Detalle</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
	XXXX	X		
638,54		Amortización Incobrables	\$ 113.543,36	
126,99		Provisión para Incobrables		\$ 113.543,36
P/r provisión de cuentas de dudosa recuperación				

*Nota:* Registro de provisión de cuentas incobrables con información proporcionada por la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicio Santa Elena EP.

En la tabla 27, se registra la provisión de cuentas categorizadas como incobrables obtenidas previo al análisis de la antigüedad de saldos en donde se evidenció que una parte de Cuentas por Cobras de Años Anteriores con código 124,85 cumple con los requisitos establecidos por la Ley del Régimen Tributario Interno. En este registro intervinieron 2 cuentas, por el lado del debe se presentó la cuenta Amortización Incobrables con código 638,54 con un valor de \$ 113.543,36 y como contrapartida se utilizó la cuenta Provisión para Incobrables con código 126,99 que equivale al 10% de la cartera considerada como Cuentas de Dudosa Recuperación con un monto de \$ 113.543,36.

**Tabla 28***Registro de Baja de cuentas no recuperables*

<b>Código</b>	<b>Fecha</b>	<b>Detalle</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
	XXXX	X		
126,99		Provisión para Incobrables	\$ 113.543,36	
126,07		Deudores Financieros no Recuperables		\$ 113.543,36
P/r la baja de cuentas de dudosa recuperación				

*Nota:* Registro de baja de cuentas no recuperables con información proporcionada por la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicio Santa Elena EP.

En la tabla 28, se registra la baja de las cuentas categorizadas como incobrables obtenidas previo análisis de antigüedad de saldos y aprobadas por la máxima autoridad. Por el lado del debe interviene la cuenta Provisión para Incobrables con código 126,99 con un valor de \$ 113.543,36 y en el lado del haber está la cuenta Deudores Financieros no Recuperables con código 126,07 con un monto de \$ 113.543,36.

## Indicadores Financieros

A continuación, se detallan los cálculos realizados con los valores que presenta la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP en las cuentas por cobrar vigentes para la aplicación de los indicadores financieros de Rotación de cuentas por cobrar, Periodo medio de cobranza y capital neto de trabajo con la finalidad de analizar cómo se encuentran estos ratios a comparación de la industria. Para ello se muestra a los siguientes resultados que presenta la industria:

**Tabla 29**

*Indicadores financieros*

Año	Rama	Rotación de Cartera	Período medio de Cobranzas a Corto Plazo
2020	K	5.2733259	61.524326
2020	L	1.62856455	188.48341
2020	M	3.0163581	114.659655
2020	N	3.7852257	89.3815195
2020	O	0.97962548	2383.184975
<b>2020</b>	<b>P</b>	<b>5.26158025</b>	<b>63.7381365</b>
2020	U	55.731468	6.549262

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

En el contenido de la tabla 29, se muestra los indicadores financieros de Rotación de Cartera y el Período medio de Cobranzas en las distintas ramas de la industria. Se destacó la rama denomina “P”, pues en esta se encuentra los promedios de la industria en el sector de la educación según los datos obtenidos de la Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros, año 2020.

### *Rotación de cuentas por cobrar*

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

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{5.410.752,59}{1.494.025,73} = 3 \text{ veces}$$

La rotación de cuentas por cobrar indica las veces que la empresa cobra a sus clientes, se muestra que la empresa cobra 3 veces al cliente en el año revelando las debilidades en comparación con el promedio de la industria que cobra cinco veces al año.

**Período medio de cobranza**

$$\text{Período medio de cobranza} = \frac{\text{Cuentas y documentos por cobrar} \times 365}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Período medio de cobranza} = \frac{1.494.025,73 \times 365}{5.410.752,59}$$

$$\text{Período medio de cobranza} = \frac{545.319.391,45}{5.410.752,59}$$

$$\text{Período medio de cobranza} = 101 \text{ días}$$

El ratio período medio de cobranza muestra que la empresa demora 101 días en cobrar a sus deudores, mientras que el promedio del ratio que presenta la industria es de 64 días, es decir, presenta deficiencias en el tiempo que tarda en recaudar los valores por cuentas por cobrar.

**Capital de trabajo neto**

$$\text{Capital de trabajo neto} = \text{Inventario} + \text{Cartera} - \text{Cuentas por pagar}$$

$$\text{Capital de trabajo neto} = 0 + 1.494.752,69 - 62.577,37$$

$$\text{Capital de trabajo neto} = 1.431.448,36$$

El Capital neto de trabajo con un enfoque operativo hace referencia a los recursos necesarios para operar, es decir, los fondos con los que cuenta la empresa para cubrir diariamente las necesidades operacionales. En el período fiscal 2022, la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP dispone de un capital neto operativo de \$1.431.448,36 para cubrir sus actividades operacionales ordinarias.

## Informe de políticas en las cuentas por cobrar

### Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicio Santa Elena EP Informe sobre políticas actuales en la gestión de cuentas por cobrar



#### Situación actual de la empresa

La Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP enfrenta varias deficiencias en el control interno de sus cuentas por cobrar, tal como se evidenció mediante la aplicación de un cuestionario de evaluación basado en los cinco componentes del modelo COSO I. Los hallazgos principales indican que la empresa tiene un nivel de confianza bajo y un nivel de riesgo alto, principalmente ocasionado por las debilidades en componentes como el ambiente de control, la evaluación de riesgos y las actividades de control.

#### Problemas identificados

El diagnóstico reveló que los mecanismos y procesos actuales para la gestión de cuentas por cobrar son ineficaces, lo que contribuye a la acumulación de saldos en la cartera de clientes. Además, la gestión de cobranzas presenta algunos inconvenientes, agravando el desempeño en las cuentas pendientes de cobro. A pesar de contar con un manual de políticas y procedimientos, este documento muestra ausencias de mecanismos específicos para el tratamiento de cuentas por cobrar, lo que genera una falta de guía adecuada para el personal de contabilidad y cobranzas en la ejecución de sus tareas.

#### Normativa Financiera y Tributaria

La empresa no emplea ciertas normativas que se detalla a continuación:

Normativa de Contabilidad Gubernamental dispuesta por el Ministerio de Finanzas, inciso 3.1.11. llamado Cuentas de Dudosa Recuperación descrito en las páginas 47 y 48.

Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno, art. 10 Deducciones, inciso 11.

Reglamento de la Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno, art. 28 Deducciones generales deducibles, punto 3.

#### Conclusión

Revisar y optimizar las políticas y procedimientos de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP es esencial para mejorar la eficiencia y efectividad en la gestión de cuentas por cobrar. Establecer controles internos más sólidos, aplicar el método de antigüedad de saldos y capacitar al personal son medidas clave para disminuir el riesgo y fortalecer la salud financiera de la empresa

**Firma: Elias Jesús Salinas Rodríguez**

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

### *Evaluación de Riesgo*

- El área de cobranzas antes de otorgar un crédito debe revisar la situación financiera del cliente y el historial crediticio

### *Procedimiento de Clasificación de Cuentas*

- El contador deberá generar un n informe de forma mensual donde se muestre la clasificación de las cuentas por cobrar en categorías de 30 a 120, 121 a 240, 241 a 365 y de 365 días en adelante. Este informe se debe presenta al Jefe del departamento financiero y al gerente de la empresa.

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

- Implementar un cronograma de acciones de cobranza específico para cada categoría de antigüedad de los saldos. Esto implica enviar recordatorios de pago cinco días antes de la fecha de vencimiento, realizar llamadas telefónicas cuando el atraso alcance los quince días.
- Trimestralmente, analizar el informe de antigüedad de saldos y calcular el deterioro para cuentas incobrables según la normativa NIIF 9. Se propone los siguientes porcentajes para determinar el deterioro en las cuentas por cobrar:

**Tabla 30**

*Método de antigüedad de saldos*

<b>Rango de días</b>	<b>Porcentaje de pérdida</b>
Menor de 30 días	0%
De 31 a 120 días	2%
De 121 a 240 días	5%
De 241 a 365 días	10%
De 365 días en adelante	20%

- Registrar los ajustes por deterioro de cuentas incobrables, baja de aquellos clientes que se categorizan como irrecuperable y revisarlos con la gerencia. Se propone los siguientes los siguientes asientos para el reconocimiento del deterioro y la baja de clientes:

**Tabla 31***Registro de Cuentas de Dudosa Recuperación*

<b>Código</b>	<b>Fecha</b>	<b>Detalle</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
	XXXX	X		
126,07		Deudores Financieros no Recuperables	XXXX	
124,85		Cuentas por Cobrar Años Anteriores		XXXX
P/r cuentas de dudosa recuperación				

*Nota:* Propuesto por Elias Jesús Salinas Rodríguez en base a las NTCG.

**Tabla 32***Registro de Provisión de Cuentas de Dudosa Recuperación*

<b>Código</b>	<b>Fecha</b>	<b>Detalle</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
	XXXX	X		
638,54		Amortización Incobrables	XXXX	
126,99		Provisión para Incobrables		XXXX
P/r provisión de cuentas de dudosa recuperación				

*Nota:* Propuesto por Elias Jesús Salinas Rodríguez en base a las NTCG.

**Tabla 33***Registro de Baja de Cuentas No Recuperables*

<b>Código</b>	<b>Fecha</b>	<b>Detalle</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
	XXXX	X		
126,99		Provisión para Incobrables	XXXX	
126,07		Deudores Financieros no Recuperables		XXXX
P/r la baja de cuentas de dudosa recuperación				

*Nota:* Propuesto por Elias Jesús Salinas Rodríguez en base a las NTCG.

**Procedimiento de Capacitación**

- Programar sesiones de capacitación de forma trimestral o semestral para el personal de contabilidad y cobranzas, con un enfoque en la actualización de las normativas y mejores prácticas en la gestión de cuentas por cobrar.

## **Discusión**

Los principales hallazgos de esta investigación revelaron deficiencias en el control interno de las cuentas por cobrar, identificadas a través de un cuestionario de evaluación de control interno constituido por cinco componentes. Los resultados indicaron que la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicio Santa Elena EP posee un nivel de confianza bajo y un nivel de riesgo alto, esto se debe a que componentes como ambiente de control, evaluación de riesgos y actividades de control muestran un alto nivel de riesgo dando como resultados debilidades en los mecanismos y procesos para el tratamiento de las cuentas por cobrar, por otro lado, los numerosos inconvenientes que presentaron al no aplicar las normativas contables y tributarias ocasionan que la cartera de clientes mantenga saldos vencidos afectando a la liquidez. Adicionalmente, se reveló que la empresa cuenta con un manual de políticas y procedimientos el cual no mantiene mecanismos específicos sobre cuentas por cobrar, generando que el personal de contabilidad y cobranzas no tengan una guía adecuada para los distintos procesos que se deben aplicar en las cuentas pendiente de cobro.

Iniciando con Flores (2018), manifiesta que en la empresa Transportes TIANCO E.I.R.L. carece de conocimiento de los componentes esenciales necesarios para un control interno efectivo de las cuentas por cobrar. Adicionalmente, se encontró que Transportes TIANCO E.I.R.L. carece de un departamento de control interno y de procedimientos y políticas que rijan las cuentas por cobrar, Por ello, el control interno dentro de la empresa se considera inadecuado, situación similar con el estudio realizado en la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicio Santa Elena EP donde se destaca que la falta de conocimiento y de estructuras orgánicas adecuadas para el control de las cuentas por cobrar genera riesgos significativos para las empresas, afectando su liquidez y su capacidad de operación eficiente.

Por otro lado, el trabajo elaborado por Rivera (2020) llamado “Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S”. Los resultados indican que existen un alto volumen de cuentas vencidas de clientes y los retrasos en el cumplimiento de las obligaciones resaltan la urgente necesidad de renovar los procesos de cobro, capacitar y mejorar los conocimientos de los empleados en esta área. También se reveló que las cuentas por cobrar de la empresa no se adhieren al manual de políticas y procedimientos. A pesar de tener un sistema

de contabilidad que proporciona información detallada rápidamente, se pasan por alto datos cruciales para la toma de decisiones gerenciales, condición similar a la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicio Santa Elena EP, puesto que utiliza un software financiero apropiado que le facilita mantener un manejo sistemático de las cuentas, sin embargo, presenta problemas en el registro y control de los saldos, también, la falta de políticas y procedimientos específicos, así como la falta de capacitación y conocimiento del personal sobre las cuentas por cobrar resultan en altos niveles de riesgo.

Finalmente, el aporte de Soledispa (2023) manifiesta que la empresa Créditos Palacios Hogar, escasea de un manual adecuado para el control de las cuentas por cobrar, lo que resulta en una falta de conocimiento sobre los saldos reales que mantienen con los créditos otorgados a sus clientes. Esto lleva a un manejo incorrecto de sus procesos, puesto que no se aplican correctamente las políticas y procedimientos de créditos y cobranza. Como consecuencia, hay confusión en los valores y saldos vencidos de la empresa debido a la falta de un control correcto y detallado de las cuentas. Con relación a lo investigado en la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicio Santa Elena EP, coinciden en que las debilidades en los mecanismos de control de las cuentas por cobrar y no actualizar los procesos de cobranza que permita reducir los saldos vencidos y las inconsistencias generan desorganización en el área financiera.

## Conclusiones

En la presente investigación denominada “Control Interno de las Cuentas por Cobrar en la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP, Cantón La Libertad, Provincia De Santa Elena, Año 2022.”, posterior al análisis del control interno de las cuentas por cobrar se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- Una vez aplicado el modelo COSO I para el diagnóstico de las cuentas por cobrar, se concluye que la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP muestra un nivel de confianza bajo y un grado de riesgo alto, a causa de las debilidades que presentan en la gestión de cobros y el poco control que realizan a la cartera de clientes.
- La Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP no organiza la cartera de clientes vencida a través del método de antigüedad de saldos, por ello, tampoco se realiza el cálculo de provisión de cuentas de dudosa recuperación en base a las Normas de Contabilidad Gubernamental, ocasionando que los saldos mostrados en los estados financieros no sean razonables lo que dificulta una toma de decisiones adecuada.
- En la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP es necesaria una actualización de las políticas y procedimientos contables en la que se detalle los sistemas, métodos y estrategias a utilizar para un adecuado control de las cuentas por cobrar que permita tener una organización secuencial en los procesos que alberga las cuentas pendientes de cobro, además de poder reducir el aumento de la cartera vencida.

Como conclusión general, el diagnóstico basado en el modelo COSO I reveló que la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP presenta inconsistencias en las cuentas por cobrar lo que se traduce en un alto riesgo en la gestión de cobros, también se muestran importantes debilidades en el control de su cartera de clientes. Asimismo, la empresa no emplea el método de antigüedad de saldos para ordenar su cartera vencida, por defecto no realiza el cálculo de provisión de cuentas de dudosa recuperación conforme lo establece las Normas de Contabilidad Gubernamental y la Ley de Régimen Tributario Interno, lo que provoca saldos financieros pocos razonables. Por lo tanto, es esencial actualizar las políticas y procedimientos contables que permita aumentar la eficiencia y efectividad en la gestión de cuentas por cobrar.

## Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos en la investigación llevada a cabo en la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP, se recomienda lo siguiente:

- Se sugiere que se desarrollen controles internos rigurosos y de forma frecuente a través de la aplicación del Cuestionario de Evaluación de Control Interno COSO I, que permita la detección de los riesgos en la gestión de cobranza contribuyendo a mejorar el desempeño y control de las cuentas por cobrar.
- Se recomienda implementar el método de antigüedad de saldos para análisis de la cartera vencida y realizar el reconocimiento de deterioro de cuentas incobrables de acuerdo con la NIIF 9 para asegurar que los saldos mostrados en los balances financieros sean confiables.
- Se sugiere actualizar las políticas y procedimientos contables para incluir sistemas y métodos claros para la gestión de cuentas por cobrar. Estas políticas deben incorporar el uso de un método de antigüedad de saldos y estrategias específicas para el seguimiento y recuperación de cuentas por cobrar ayudando a reducir los saldos de la cartera vencida.

Por último, se recomienda que el departamento financiero y gerencial de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP acoja las sugerencias planteadas sobre el adecuado control interno de las cuentas por cobrar, permitiendo mejorar la eficiencia y eficacia en el desempeño de la gestión de cobranzas.

## Referencias

- Abad, J., Vásquez, N., & Villafuerte, A. (2023). Cuentas por cobrar y su incidencia en el rendimiento sobre la inversión, en la empresa en una MYPE peruana. *SCIÉENDO*, 26(2), 199-203. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2023.029>
- Aceituno, L., & Zapata, M. (2024). *Análisis de la gestión de crédito y las cuentas por cobrar de la Industria Procesadora de Alimentos (IPRA), Tegucigalpa, Honduras durante el periodo 2019-2022*. Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC. <https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/13104>
- Acosta, E. (2023). *Control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa Zanpoti S.A. del Cantón Guayaquil en los años 2020-2021*. Universidad Técnica de Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/13785>
- Acosta, A., & Delgado, C. (2019). *Examen Especial al proceso de la Gestión de Cobro de las Cuentas por Cobrar de la Empresa COMARVILOP S.A.* Universidad San Gregorio de Portoviejo. <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/handle/123456789/1332>
- Acuña, M., & Puerta, S. (2019). *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa de transportes Víctor Raúl Haya de la Torre S.A. Una revisión sistemática*. Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/22007>
- Álava, M., Molina, E., & Recalde., L. (2023). Manejo del Informe COSO para el control interno de una organización. *Digital Publisher*, 8, 171. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1680>
- Anchundia, A., & Cervantes, J. (2022). El ambiente de control en las organizaciones: una revisión bibliográfica. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*, 23(4), 14-26. [https://gestionjoven.org/revista/contenidos\\_23\\_4/Vol23\\_num4\\_2.pdf](https://gestionjoven.org/revista/contenidos_23_4/Vol23_num4_2.pdf)
- Arroba, J., Morales, J., & Villavicencio, E. (2018). Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1(1). <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/cuentas-cobrar-liquidez.html>

- Auccapuclla , M., & Velasquez , I. (2019). *Morosidad: Un alarmante problema financiero*. Universidad Peruana Unión. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2479>
- Ballesteros, C. (2023). *Implementación del indicador de Capital de Trabajo Neto Operativo (KTNO) en la Empresa Promotora de Comercio Social para los años 2022 a 2023*. Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/3697>
- Bandiyono, A. (2021). Good government governance in the internal control system and audit opinion. *Jurnal Akuntansi*, 25(1), 120-137. <https://doi.org/10.24912/ja.v25i1.728>
- Benítez, L. (2020). *Cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Espacios y Diseños Berriot S.A. provincia de Santa Elena, año 2018*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5278>
- Borja, E., Carvajal, A., Ricaurte, R., & Arias , B. (2021). Auditoría financiera en cuentas por cobrar: Eventos que motivan la inconsistencia de saldos. *Revista Inclusiones*, 6, 34-55. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/2706>
- Catagua, M., Pinargote, M., & Mendoza, M. (2023). Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa empresarial. 16. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31095/podium.2023.44.10>
- Cedeño, J., & Zambrano, J. (2022). La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021-2022. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 7(6), 1949-1973. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9042545>
- Congreso Nacional. (2023). *Ley de Régimen Tributario Interno*. Suplemento del Registro Oficial 463. [https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar/1c04850c-093e-44bf-ba98-e9bc8baae57e/Ley\\_Regimen\\_Tributario\\_Interno\\_20\\_jun\\_2023.pdf](https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar/1c04850c-093e-44bf-ba98-e9bc8baae57e/Ley_Regimen_Tributario_Interno_20_jun_2023.pdf)
- Contraloría General del Estado. (2023). *Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos*. Suplemento del



- Hutabarat, L. (2024). Analysis of the Internal Control System for Receivables at CV. Putra Riau Mandiri. *Luxury: Landscape of Business Administration*, 2(1), 1-25. <https://doi.org/10.61230/luxury.v2i1.65>
- IFRS Foundation. (2017). *NIIF 9*. IFRS Foundation. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIIF%209%20-%20Instrumentos%20Financieros.pdf>
- IFRS Foundation. (2018). *NIC 1*. IFRS Foundation. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIC%201%20-%20Presentaci%C3%B3n%20de%20Estados%20Financieros.pdf>
- Jaramillo, L. (2021). Aplicación del Sistema de Control Interno basado en el Modelo COSO I como herramienta didáctica que establece la metodología a aplicar para evaluaciones de Control Interno. *Revista Ecos De La Academia*, 6(12), 9-21. <https://revistasojs.utn.edu.ec/index.php/ecosacademia/article/view/399>
- Lara, G., & Pérez, L. (2020). Procedimientos de control interno para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar y cobros. *Maya Administración y Turismo*, 2(2), 40-47. <https://doi.org/10.33996/maya.v2i2.5>
- Loor, E. (2023). *Control interno en el área de inventarios de la ferretería Ávila S.A., cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2022*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9955>
- Loyaga, L., & Vásquez, J. (2022). *Políticas de cobranza en época de la pandemia del COVID-19 y su influencia en la gestión de cuentas por cobrar del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S. A. C., Región La Libertad, año 2020*. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Macías, F., & Delgado, M. (2023). Indicadores financieros y su relación con la toma de decisiones. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 8(2), 895-918. <https://doi.org/10.23857/pc.v8i2>
- Mamani, M. (2019). *Revisión teórica sobre morosidad en las empresas*. Universidad Peruana Unión. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2540>
- Mamani, W. (2024). *ANÁLISIS FINANCIERO Y SU INCIDENCIA EN EL FINANCIAMIENTO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR ALIMENTARIO DE LA CIUDAD DE AREQUIPA 2021*.

- Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12773/17755>
- Manosalvas, L., Cartagena, M., & Baque, L. (2019). Gestión de control interno para disminuir el riesgo de quiebra en la empresa Capasepri. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 6.  
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1358>
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría del control interno*. Ecoe Ediciones.  
<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Marcelonio, N. (2019). *El control interno en el área de logística y su relación con la gestión financiera en las empresas del sector de pintura en polvo del Cono Norte de Lima, 2019*. Universidad San Ignacio de Loyola.  
<https://hdl.handle.net/20.500.14005/9459>
- Ministerio de Finanzas. (2024). *Normativa de Contabilidad Gubernamental*. Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.
- Moncada, J. (2024). *Gestión financiera del rubro cuentas por cobrar de la empresa Dismero del cantón Babahoyo durante el periodo 2021 – 2022*.  
<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/15757>.
- Mosquera, B. (2023). *Cartera vencida en la empresa Bell Novainser S.A del cantón Babahoyo durante el periodo 2021 – 2022*. Universidad Técnica de Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/15344>
- Muñoz, G., & Mendoza, M. (2021). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad “Alianza”, cantón Portoviejo, año 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(2), 172-181.  
<https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1681>
- Ochoa, J., Torres, M., & Narváez, I. (2022). Control interno como herramienta para la eficiencia en la gestión financiera de los supermercados de Azogues-Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(8), 1150-1166.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890814>

- Ortiz, I., Nolazco, F., & Carhuancho, I. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(1), 13-27. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>
- Osorio, L., & Vasquez, D. (2022). *Indicadores financieros en instituciones de microfinanzas*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <http://hdl.handle.net/10757/661143>
- Otero, I. (2019). *Diseño de un manual de control interno para cuentas por cobrar de la empresa Randinaexports S.A., en la Ciudad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/45914>
- Pari, M., & Ramos, E. (2021). *La rotación de cartera en la Corporación Aceros Arequipa S.A., período 2017-2020*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64940>
- Quiroz, D., Barrios, R., & Villafuerte, A. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la asociación educativa Adventista Nor Oriental, 2020. *BALANCE´S*, 7(10), 48-56. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/183/169>
- Rivera, K. (2020). *Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S*. Universidad de La Salle. [https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria\\_publica/1292](https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/1292)
- Rodriguez , G. (2021). Internal control and fraud prevention. *Journal of Business and Entrepreneurial Studie*, 1, 1-16. <https://doi.org/10.37956/jbes.v0i0.234>
- Ruíz, S., & Delgado, J. (2020). El control interno en el proceso de contrataciones en las instituciones públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1333 - 1350. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.159](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.159)
- Salavarría, M. (2024). *Control de cuentas por cobrar en los periodos 2021-2022 de la empresa Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A. del cantón Ventanas*. Universidad Técnica de Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/15777>
- Serrano, P., Señalín, L., Vega, F., & Herrera, J. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Revista Espacios*, 39(3). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>

- Soledispa, A. (2023). *Tratamiento contable de las cuentas por cobrar de la empresa Créditos Palacios del Hogar, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena año 2021*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9934>
- Torres, J. (2019). *Desarrollo de un manual de control interno para el manejo de cuentas por cobrar en la empresa Merkantil Torres*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2677>
- Valencia, D., & Arango, E. (2024). *Diagnostico financiero del grupo Nutresa SA*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/60070>
- Vega, L., & Marrero, F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Estudios De La Gestión: Revista Internacional De Administración*(10), 211–230. <https://doi.org/10.32719/25506641.2021.10.10>
- Velásquez, J., Cardona, J., Galviz, D., Jiménez, A., Caycedo, V., & Aristizabal, L. (2020). Sistema de control interno en el proceso general de la auditoria. *Brazilian Journal of Development*, 6(5), 28859–28871. <https://doi.org/10.34117/bjdv6n5-365>
- Vera, R. (2020). Control interno como herramienta anti fraude para las organizaciones . *Caleidoscopio de las ciencias sociales*, 1, 3-18. <https://doi.org/10.38202/caleidoscopio>
- Villareal, Y., Gutiérrez, Y., & Dixon, Y. (2020). Procedimiento para la gestión de cuentas por cobrar en la UEB láctea de la Isla de la Juventud. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*(1), 6. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8509116>
- Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimiento como herramientas de control interno de una organización. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 9(3). <https://doi.org/http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>
- Zayas, R., Cedeño, R., & Gamboa, M. (2024). Perfeccionamiento del control interno en el sistema empresarial Ecuatoriano. *Revista Transdisciplinaria de Estudios*

*Sociales y Tecnológicos*, 4, 8. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0003-3704-9927>

Zúñiga, 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*. Universidad Peruana Unión.

## Apéndice

### Apéndice A. Ficha de Tutorías

 <b>UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b> <b>FICHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TRABAJOS DE TITULACIÓN</b>						
<b>Facultad:</b>		Ciencias Administrativas				
<b>Carrera:</b>		Contabilidad y Auditoría				
<b>Modalidad de Titulación:</b>		Trabajo de Integración Curricular				
<b>Docente tutor:</b>		Lcda. Sandy De la A Muñoz, Msc.				
FECHA	HORA		NOMBRE DEL ESTUDIANTE	NIVEL Y PARALELO	DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	TIPO DE TUTORÍA
	INICIO	FIN				
05/04/2024	10:30 AM	11:30 AM	Salinas Rodríguez Elias Jesús	8/2	Aprobación de tema y firma	TITULACIÓN
11/04/2024	9:00 AM	10:00 AM	Salinas Rodríguez Elias Jesús	8/2	Revisión de la introducción y problemática	
22/04/2024	10:00 a.m.	10:45 a.m.	Salinas Rodríguez Elias Jesús	8/2	Revisión de la corrección y de la matriz de consistencia	
10/05/2024	10:00 a.m.	11:00 a.m.	Salinas Rodríguez Elias Jesús	8/2	Revisión de matriz de consistencia	
19/05/2024	9:00 AM	11:00 AM	Salinas Rodríguez Elias Jesús	8/2	Revisión de Capítulo 1 y 2	
23/05/2024	9:00 AM	11:00 AM	Salinas Rodríguez Elias Jesús	8/2	Revisión de Capítulo 2 y Instrumento COSO	
01/06/2024	9:00 AM	11:00 AM	Salinas Rodríguez Elias Jesús	8/2	Revisión de Capítulo 1 y 2 - Instrumentos	
07/06/2024	10:00 AM	11:00 AM	Salinas Rodríguez Elias Jesús	8/2	Revisión de Instrumentos	
11/06/2024	10:00 AM	11:00 AM	Salinas Rodríguez Elias Jesús	8/2	Aprobación de Instrumentos	
20/06/2024	10:00 a.m.	12:00 a.m.	Salinas Rodríguez Elias Jesús	8/2	Revisión del Capítulo 1, 2 y 3.	
22/06/2024	11:00 a.m.	12:00 a.m.	Salinas Rodríguez Elias Jesús	8/2	Aprobación del Trabajo de Integración Curricular	
<b>OBSERVACIONES DEL DOCENTE:</b>						



-----  
**FIRMA DEL TUTOR**  
 Lcda. Sandy De la A Muñoz, Mgr.



-----  
**FIRMA DEL ESTUDIANTE**  
 Salinas Rodríguez Elias Jesús

**Apéndice B. Matriz de Consistencia**

Título	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar En La Empresa Pública De Obras, Bienes Y Servicios Santa Elena EP, Cantón La Libertad, Provincia De Santa Elena, Año 2022.	<p><b>General:</b> ¿De qué manera se aplican las políticas y procedimientos en el control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa Pública de obras, bienes y servicios Santa Elena EP, cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2022?</p> <p><b>Sistematización:</b> ¿En qué condiciones se encuentra el control interno en las cuentas por cobrar en la Empresa Pública de obras, bienes y servicios Santa Elena EP en el año 2022? ¿Cuál es el método adecuado para analizar los saldos de la cartera en la Empresa Pública de obras, bienes y servicios Santa Elena EP en el año 2022? ¿De qué forma se puede mejorar la gestión de las cuentas por cobrar de la Empresa Pública de obras, bienes y servicios Santa Elena EP en el año 2022?</p>	<p><b>General:</b> Analizar el control interno de las cuentas por cobrar mediante la aplicación del modelo COSO I, para mejorar la eficiencia y eficacia en el manejo de las cuentas por cobrar en la Empresa Pública de obras, bienes y servicios Santa Elena EP, año 2022.</p> <p><b>Específicos:</b> Diagnosticar las políticas y procedimientos de control interno de cuentas por cobrar mediante la aplicación del sistema COSO I para mejorar la gestión de la cartera en la Empresa Pública de obras, bienes y servicios Santa Elena EP, año 2022. Organizar la cartera vencida de clientes mediante la metodología de antigüedades de saldos para determinar la provisión de cuentas incobrables en la Empresa Pública de obras, bienes y servicios Santa Elena EP, año 2022. Actualizar las políticas y procedimientos contables mediante la emisión de un informe de control interno para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en la Empresa Pública de obras, bienes y servicios Santa Elena EP, año 2022.</p>	Control Interno de Cuentas por Cobrar	Control interno  Cuentas por cobrar  COSO I  Indicadores Financieros	<p>Objetivos</p> <p>Importancia</p> <p>Efectividad del control interno</p> <p>Métodos de evaluación de control interno</p> <p>Cartera Vencida</p> <p>Tasas Morosidad</p> <p>Antigüedad de saldos</p> <p>Deterioro de cuentas por cobrar</p> <p>Políticas contables de cuentas por cobrar</p> <p>Ambiente de control</p> <p>Evaluación de riesgos</p> <p>Actividades de control</p> <p>Información y comunicación</p> <p>Monitoreo</p> <p>Rotación de cuentas por cobrar</p> <p>Periodo de cobranza</p> <p>Capital de trabajo neto</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Alcance: Descriptivo</p> <p>Tipo de diseño: No experimental</p> <p>Carácter: Transversal o transeccional</p> <p>Instrumento: Guía de entrevista</p> <p>Cuestionario de Evaluación de Control Interno</p>

## Apéndice C. Encuesta

 <b>UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA</b> <b>FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b> <b>CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA</b>						
<b>Trabajo de titulación:</b> “Control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, 2022”						
Encuesta dirigida al departamento financiero de la Empresa Pública de Obras Bienes y Servicios Santa Elena E.P						
<b>Objetivo:</b> Recopilar información trascendental que permita conocer los diversos procesos que se realizan en la partida de cuentas por cobrar de la Empresa Pública UPSE. Agradeciendo su participación, este presente instrumento será utilizado con fines académicos y la información recibida se ejecutará de forma confidencial, por lo que se le pide encarecidamente aportar con la siguiente información, para el éxito de esta investigación						
<b>Variable de Estudio: Control Interno de Cuentas por cobrar</b>						
<b>Preguntas/Ítems</b>		Escala de valoración y selección de opciones				
<b>Dimensión 1: Control interno</b>						
		Definitivamente no	Probablemente no	Indiferente	Probablemente sí	Definitivamente sí
		1	2	3	4	5
1	¿Las capacitaciones abordan la actualización de políticas y procedimientos de control interno de cartera, asegurando un tratamiento adecuado por parte del contador, jefe de cobranzas y tesorero?					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
2	¿El Gerente realiza evaluaciones mensuales de desempeño a quienes ocupan los cargos de contador, jefe de cobranza y tesorería en la ejecución de sus obligaciones y responsabilidades?					
		Definitivamente no	Probablemente no	Indiferente	Probablemente sí	Definitivamente sí
		1	2	3	4	5
3	¿El departamento contable efectúa la baja de las cuentas incobrables como está estipulado en la Ley de Régimen Tributario Interno?					
		Definitivamente no	Probablemente no	Indiferente	Probablemente sí	Definitivamente sí
		1	2	3	4	5
4	¿El departamento contable realiza el cálculo del deterioro de cuentas por cobrar conforme a la NIIF 9 Instrumentos Financieros y a la normativa tributaria?					
<b>Dimensión 2: COSO I</b>						
		Definitivamente no	Probablemente no	Indiferente	Probablemente sí	Definitivamente sí
		1	2	3	4	5
5	¿La empresa cuenta con un software contable que permita vincular las áreas de contabilidad y cobranzas a fin de que exista una constatación de los saldos?					

		Mensual	Bimensual	Trimestral	Semestral	Anual
		1	2	3	4	5
6	¿Con qué frecuencia el personal de contabilidad y cobranza verifica el estado de la cartera vencida?					86
		Mensual	Bimensual	Trimestral	Semestral	Anual
		1	2	3	4	5
7	¿Con qué frecuencia el personal de contabilidad y cobranza realizan informes del comportamiento de la cartera a la gerencia para una toma de decisiones oportuna?					
		Definitivamente no	Probablemente no	Indiferente	Probablemente sí	Definitivamente sí
		1	2	3	4	5
8	¿La empresa aplica algún plan estratégico que permita evitar el aumento de la cartera vencida y prevenir futuras pérdidas?					
<b>Dimensión 3: Cuentas por cobrar</b>						
		Definitivamente no	Probablemente no	Indiferente	Probablemente sí	Definitivamente sí
		1	2	3	4	5
9	¿La empresa cuenta con un manual de políticas y procedimientos específicamente para el tratamiento de las cuentas por cobrar?					
		Mensual	Bimensual	Trimestral	Semestral	Anual
		1	2	3	4	5
10	¿Con qué frecuencia el jefe de cobranza informa como se encuentra el estado de cuenta al cliente?					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
11	¿Para el tratamiento de las cuentas por cobrar el contador utiliza el método de antigüedad de saldos para el análisis de la cartera?					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
12	¿El departamento de cobranza realiza notificaciones escritas o verbales a aquellos clientes que se encuentran en estado de morosidad?					
<b>Dimensión 4: Indicadores Financieros</b>						
		Definitivamente no	Probablemente no	Indiferente	Probablemente sí	Definitivamente sí
		1	2	3	4	5
13	¿En la empresa se realizan cálculos de indicadores financieros para conocer el estado en el que se encuentra la cartera (ratios que permitan conocer el periodo de cobranzas y rotación de cuentas por cobrar)?					

		Mensual	Bimensual	Trimestral	Semestral	Anual
		1	2	3	4	5
14	¿Con qué frecuencia se entregan los reportes de los indicadores financieros al gerente para una toma de decisiones?					87
		Definitivamente no	Probablemente no	Indiferente	Probablemente sí	Definitivamente sí
		1	2	3	4	5
15	¿La empresa realiza el cálculo de la ratio capital neto trabajo de manera anual que permita conocer los fondos con los que cuenta para cubrir sus actividades ordinarias?					

**Elaborado por:** Elias Salinas Rodríguez

## Apéndice D. Cuestionario COSO I

 <b>UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA</b> <b>FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b> <b>CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA</b>						
<b>EMPRESA PÚBLICA DE OBRAS, BIENES Y SERVICIOS SANTA ELENA E.P.</b>						
<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b>						
<b>ÁREA: DEPARTAMENTO FINANCIERO</b> <b>ELABORADO POR: ELIAS JESÚS SALINAS RODRÍGUEZ</b>						
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>						
N°	Pregunta	Respuesta			CALIFICACIÓN	COMENTARIO
		SI	NO	N/A		
<b>1. INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS</b>						
1,1	¿Existe un código de ética que guíe las decisiones y acciones de los trabajadores de la empresa?					
1,2	¿Se determinan políticas en relación al actuar de los trabajadores al momento de afrontar asuntos críticos donde puedan existir conflicto de intereses?					
1,3	¿Se les ha comunicado de manera formal los códigos de ética a todos los miembros de la empresa, y se ha asegurado de que hayan comprendido la información de manera efectiva?					
<b>2. COMPETENCIA PROFESIONAL</b>						
2,1	¿Se han establecido procedimientos para definir las competencias y destrezas que deben cumplir el contador y el jefe de cobranzas en relación al tratamiento de las cuentas por cobrar?					
2,2	¿Se sigue un procedimiento de selección y verificación de las habilidades y capacidades durante el proceso de contratación del personal de contabilidad y cobranza?					
2,3	¿Se realiza evaluaciones de desempeño las cuales identifiquen las debilidades de la organización para establecer planes de capacitación que favorezca la competencia de los cargos de contador, jefe de cobranza y tesorero?					
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>						
<b>1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS</b>						
1,1	¿El departamento contable cuenta con mecanismos adecuados para identificar riesgos de incobrabilidad de la cartera de clientes?					
1,2	¿Se ha llevado a cabo un proceso sistemático para evaluar la efectividad de las medidas de control y para identificar nuevos riesgos en el área de cuentas por cobrar?					
1,3	¿Cuentan con la documentación pertinente para sustentar todos los movimientos y registros de sus cuentas por cobrar?					
<b>2. SEPARACIÓN DE TAREAS Y RESPONSABILIDADES</b>						
2,1	¿El contador, jefe de cobranza y tesorero llevan a cabo de forma ordenada los procedimientos contables para el registro de las cuentas por cobrar?					
2,2	¿El contador, jefe de cobranza y tesorero cuentan con usuarios diferentes para realizar los registros contables en el Sistema Financiero de la empresa?					
2,3	¿Existe un plan de acción para el personal del departamento financiero que incumpla con los procedimientos establecidos para el tratamiento de las cuentas por cobrar?					
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						
<b>1. REGISTROS Y ANÁLISIS</b>						
1,1	¿El registro contable de las cuentas por cobrar se realiza en el momento que ocurre la venta con el fin de llevar un control más eficaz?					
1,2	¿En la empresa se utiliza algún método para el análisis de los saldos de la cartera de clientes?					
1,3	¿La empresa ha determinado indicadores financieros para el control de las cuentas por cobrar?					

2. POLÍTICA Y DOCUMENTACIÓN					
2,1	¿El departamento contable realiza el cálculo de deterioro de la cartera aplicando la normativa contable y tributaria?				
2,2	¿El jefe de cobranzas emplea algún tipo de estrategia sobre los clientes con pagos vencidos para la recuperación de la cartera?				
2,3	¿En el área financiera la documentación de créditos está disponible y adecuadamente archivada para su evaluación periódica?				
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
1. CALIDAD DE INFORMACIÓN					
1,1	¿Las medidas de control implementadas garantizan que la información de las cuentas por cobrar sea fiable, de calidad, oportuno y de fácil acceso?				
1,2	¿El contador, jefe de cobranza y tesorero presentan la información contable de las cuentas por cobrar respaldada conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera?				
1,3	¿Formalmente, en la empresa existen líneas de comunicación e información con el personal financiero para dar a conocer los programas, metas y objetivos de las cuentas por cobrar?				
2. SISTEMA DE INFORMACIÓN					
2,1	¿La institución cuenta con un sistema para obtener los datos de manera inmediata sobre el historial de sus clientes?				
2,2	¿Se ha establecido los responsables que manejen los sistemas de información oficiales del departamento financiero?				
2,3	¿El jefe de cobranza elabora informes de las cuentas por cobrar y los presenta al gerente mediante los canales oficiales del departamento financiero para dejar constancia del estado en el que se encuentra la cartera?				
ACTIVIDADES DE MONITOREO					
1. SUPERVISIÓN					
1,1	¿El área de cobranzas realiza una supervisión continua y eficaz de los plazos de vencimiento y del proceso de cobranza?				
1,2	¿El área contable a menudo realiza conciliaciones de los saldos en las cuentas por cobrar que constan en el Sistema Financiero con los saldos que mantiene el jefe de cobranza?				
1,3	¿El área de cobranzas revisa de forma mensual el comportamiento de la cuenta de las cuentas por cobrar para definir estrategias y objetivos a cumplir?				
2. CONTROLES SISTEMÁTICOS					
2,1	¿La empresa dispone de un software completo que le permita tener un control adecuado a la gestión de cuentas por cobrar?				
2,2	¿Los informes generados por el contador y el jefe de cobranza detallan la antigüedad de los saldos en las cuentas por cobrar?				
2,3	¿El área contable realiza los respectivos ajustes a los errores hallados en los asientos contables referentes a la cartera de crédito?				

**Elaborado por: Elias Salinas Rodríguez**

## Apéndice E. Estados Financieros

	2020	2021	2022
<b><u>ACTIVOS</u></b>			
<b><u>ACTIVOS CORRIENTES:</u></b>			
111 Efectivo y equivalente al efectivo	207,234.60	553,074.73	1,721,513.59
112 Anticipo de Fondos	41,510.20	61,755.08	3,867,255.87
113 Cuentas por cobrar	1,601,967.37	1,434,289.14	1,494,025.73
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>1,850,712.17</b>	<b>2,049,118.95</b>	<b>7,082,795.19</b>
<b><u>ACTIVOS LARGO PLAZO</u></b>			
141 Propiedad, Planta y Equipos de Administración	12,861.30	12,265.63	28,001.43
12 Inversiones Financieras	804,714.24	1,762,234.54	2,805,232.29
13 Inversiones para Consumo, Producción y Comercialización	6,772.24	8,464.33	22,479.94
<b>TOTAL ACTIVOS LARGO PLAZO</b>	<b>824,347.78</b>	<b>1,782,964.50</b>	<b>2,855,713.66</b>
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>2,675,059.95</b>	<b>3,832,083.45</b>	<b>9,938,508.85</b>
<b><u>PASIVOS Y PATRIMONIO</u></b>			
<b><u>PASIVOS CORRIENTES:</u></b>			
212 Depósitos y Fondos de terceros	862,478.86	590,331.79	5,016,973.05
213 Cuentas por pagar	138,095.79	518,278.44	62,577.37
21381 Cuentas por Pagar Impuestos	16,742.96	137,163.74	95,057.22
<b>TOTAL PASIVOS CORRIENTES</b>	<b>1,017,317.61</b>	<b>1,245,773.97</b>	<b>5,174,607.64</b>
<b><u>PASIVOS LARGO PLAZO</u></b>			
21384 Cuentas por pagar Inversiones en bienes de larga duración	-		25.36
226 Depositos y fondos de tercerc años anteriores		389,577.99	389,577.99
224 Financieros	165,940.95	113,166.00	128,547.10
<b>TOTAL PASIVOS LARGO PLAZO</b>	<b>165,940.95</b>	<b>502,743.99</b>	<b>518,150.45</b>
<b>TOTAL DE PASIVOS</b>	<b>1,183,258.56</b>	<b>1,748,517.96</b>	<b>5,692,758.09</b>
<b><u>PATRIMONIO</u></b>			
Capital social	800.00		
61107 Patrimonio Empresa Publica		1,102,223.40	1,102,223.40
61801 Resultados Ejercicios Anteriores	614,438.61		981,342.09
61803 Utilidad del ejercicio	876,562.78	981,342.09	2,162,185.27
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>1,491,801.39</b>	<b>2,083,565.49</b>	<b>4,245,750.76</b>
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	<b>2,675,059.95</b>	<b>3,832,083.45</b>	<b>9,938,508.85</b>



**Apéndice G. RUC de la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP**



**Certificado**  
Registro Único de Contribuyentes

**Razón Social**  
EMPRESA PUBLICA DE OBRAS, BIENES Y  
SERVICIOS SANTA ELENA EP

**Número RUC**  
2460002390001

**Representante legal**

• ESPINOZA AYALA JOE GEORGE

<b>Estado</b> ACTIVO	<b>Régimen</b> GENERAL	
<b>Fecha de registro</b> 13/11/2012	<b>Fecha de actualización</b> 17/04/2024	<b>Inicio de actividades</b> 15/08/2012
<b>Fecha de constitución</b> 15/08/2012	<b>Reinicio de actividades</b> No registra	<b>Cese de actividades</b> No registra
<b>Jurisdicción</b> ZONA 5 / SANTA ELENA / LA LIBERTAD		<b>Obligado a llevar contabilidad</b> SI
<b>Tipo</b> SOCIEDADES	<b>Agente de retención</b> SI	<b>Contribuyente especial</b> NO

**Domicilio tributario**

**Ubicación geográfica**

**Provincia:** SANTA ELENA **Cantón:** LA LIBERTAD **Parroquia:** LA LIBERTAD

**Dirección**

**Número:** S/N **Carretera:** VIA LA LIBERTAD SANTA ELENA **Edificio:** UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA **Bloque:** EDIFICIO 1 - RECTORADO **Número de oficina:** 1  
**Referencia:** DENTRO DE LAS INSTALACIONES DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA

**Medios de contacto**

**Teléfono trabajo:** 042781732 **Celular:** 0996951680 **Email:** santaelenaep@gmail.com  
**Apartado postal:** 7047

**Actividades económicas**

- A01131901 - OTROS CULTIVOS DE HORTALIZAS DE HOJA O DE TALLO, ESPINACA, LECHUGA, BERROS, APIO, PEREJIL, ACELGA, ETCÉTERA.
- A01133101 - CULTIVO DE CEBOLLAS PAITEÑAS, CEBOLLAS PERLA, CEBOLLAS EN RAMA (PUERROS), AJOS.
- A01133901 - OTROS CULTIVOS DE HORTALIZAS DE RAÍCES BULBOSAS O TUBEROSAS: PAPANABO, ETCÉTERA.
- A01134901 - OTROS CULTIVOS DE RAÍCES Y TUBÉRCULOS, CAMOTE (BATATA), MELLOCO, OCA, MASHUA, ZANAHORIA BLANCA, PAPA CHINA, ETCÉTERA.
- A01139901 - CULTIVO DE OTRAS HORTALIZAS.
- A01220901 - OTROS CULTIVOS DE FRUTAS TROPICALES Y SUBTROPICALES: PAPAYAS, BABACOS, CHAMBUROS, AGUACATES, HIGOS, ARAZÁ, GUAYABAS, GUANÁBANA, GUABA, CHIRIMOYA, NARANJILLAS, ZAPOTES, BOROJÓ, TAMARINDO, GRANADILLAS, DÁTILES, ETCÉTERA.
- A01230901 - OTROS CULTIVOS DE CÍTRICOS, LIMONES, TORONJAS, LIMAS, ETCÉTERA.
- A01270101 - CULTIVO DE CAFÉ.

**Razón Social**

**EMPRESA PUBLICA DE OBRAS, BIENES Y  
SERVICIOS SANTA ELENA EP**

**Número RUC**

**2460002390001**

- A01270201 - CULTIVO DE CACAO.
- A01410101 - CRÍA Y REPRODUCCIÓN DE GANADO BOVINO INCLUIDO LA OBTENCIÓN DE PELO Y EXCREMENTO.
- A01440101 - CRÍA Y REPRODUCCIÓN DE OVEJAS.
- A01440102 - CRÍA Y REPRODUCCIÓN DE CABRAS.
- A01450101 - CRÍA Y REPRODUCCIÓN DE CERDOS.
- A01460101 - EXPLOTACIÓN DE CRIADEROS DE POLLOS Y REPRODUCCIÓN DE AVES DE CORRAL, POLLOS Y GALLINAS (AVES DE LA ESPECIE GALLUS DOMESTICUS).
- A01460201 - CRÍA Y REPRODUCCIÓN DE: CODORNICES, PATOS, GANZOS, PAVOS Y GALLINAS DE GUINEA.
- A01492101 - CRÍA Y REPRODUCCIÓN DE CUYES.
- B06100001 - EXTRACCIÓN DE ACEITES CRUDOS DE PETRÓLEO, ESQUISTOS BITUMINOSOS Y ARENAS ALQUITRANADAS, PRODUCCIÓN DE PETRÓLEO CRUDO DE ESQUISTOS Y ARENAS BITUMINOSAS, PROCESOS DE OBTENCIÓN DE CRUDOS: DECANTACIÓN, DESALADO, DESHIDRATACIÓN, ESTABILIZACIÓN, ETCÉTERA.
- C25920401 - ACTIVIDADES DE SERVICIO DE MAQUINADO DE METALES: TALADRADO, TORNEADO, FRESADO, EROSIÓN, ALISADO, LAPIDADO, BROCHADO, APLANADO, ASERRADO, ESMERILADO, AFILADO, SOLDADURA, EMPALME, CORTADO, GRABADO, ETCÉTERA, DE PIEZAS DE METAL REALIZADAS A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATO.
- C26511401 - FABRICACIÓN DE EQUIPOS DE PRUEBAS E INSPECCIÓN DE PROPIEDADES FÍSICAS O QUÍMICAS; POLÍGRAFOS (MÁQUINAS DETECTORAS DE MENTIRAS); INSTRUMENTOS DE ANÁLISIS DE LABORATORIO (EQUIPOS DE ANÁLISIS DE SANGRE).
- C30110103 - CONSTRUCCIÓN DE TRANSBORDADORES, BUQUES MERCANTES, PETROLEROS, REMOLCADORES, ETCÉTERA.
- C33110301 - SERVICIOS DE REPARACIÓN MEDIANTE SERVICIOS MÓVILES DE SOLDADURA A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATO.
- C33129301 - SERVICIOS DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE MOTORES DISTINTOS DE LOS DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATO: MOTORES DE BUQUES O DE LOCOMOTORAS.
- C33150101 - SERVICIOS DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO CORRIENTE DE BUQUES A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATO.
- D35100101 - ACTIVIDADES DE OPERACIÓN DE INSTALACIONES DE GENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA, POR DIVERSOS MEDIOS: TÉRMICA (TURBINA DE GAS O DIESEL), NUCLEAR, HIDROELÉCTRICA, SOLAR, MAREAL Y DE OTROS TIPOS INCLUSO DE ENERGÍA RENOVABLE.
- D35100201 - OPERACIÓN DE SISTEMAS DE TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA (QUE CONSTAN DE POSTES, MEDIDORES Y CABLEADO), QUE TRANSPORTAN LA ENERGÍA ELÉCTRICA RECIBIDA DESDE LAS INSTALACIONES DE GENERACIÓN O TRANSMISIÓN HACIA EL CONSUMIDOR FINAL.
- D35100301 - ACTIVIDADES DE AGENTES DE ENERGÍA ELÉCTRICA QUE ORGANIZA LA VENTA DE ELECTRICIDAD VÍA SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA OPERADOS POR OTROS. GESTIÓN DE INTERCAMBIADORES ELÉCTRICOS.
- E37000003 - SERVICIO PÚBLICO DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES (INCLUIDAS AGUAS RESIDUALES HUMANAS E INDUSTRIALES, AGUA DE PISCINAS, ETCÉTERA) MEDIANTE PROCESOS FÍSICOS, QUÍMICOS Y BIOLÓGICOS COMO LOS DE DILUCIÓN, CRIBADO, FILTRACIÓN, SEDIMENTACIÓN, ETCÉTERA
- F41001002 - CONSTRUCCIÓN DE TODO TIPO DE EDIFICIOS RESIDENCIALES: CASAS FAMILIARES INDIVIDUALES, EDIFICIOS MULTIFAMILIARES
- F41002001 - CONSTRUCCIÓN DE TODO TIPO DE EDIFICIOS NO RESIDENCIALES: EDIFICIOS DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL, EJEMPLO. EDIFICIOS DE OFICINAS, HOTELES, ALMACENES, CENTROS COMERCIALES, BODEGAS, RESTAURANTES, OBSERVATORIOS, IGLESIAS, MUSEOS, INCLUYE REMODELACIÓN, RENOVACIÓN O REHABILITACIÓN DE ESTRUCTURAS EXISTENTES
- F41002002 - CONSTRUCCIÓN DE TODO TIPO DE EDIFICIOS NO RESIDENCIALES: EDIFICIOS DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL, EJEMPLO, AEROPORTUARIOS. INCLUYE REMODELACIÓN, RENOVACIÓN O REHABILITACIÓN DE ESTRUCTURAS EXISTENTES
- F42101201 - OBRAS DE SUPERFICIE EN CALLES, CARRETERAS, AUTOPISTAS, PUENTES O TÚNELES, ASFALTADO DE CARRETERA, PINTURA Y OTROS TIPOS DE MARCADO DE CARRETERA, INSTALACIÓN DE BARRERAS DE EMERGENCIA, SEÑALES DE TRÁFICO Y ELEMENTOS SIMILARES. INCLUYE LA CONSTRUCCIÓN DE PISTAS PARA AEROPUERTOS.

**Razón Social**

**EMPRESA PUBLICA DE OBRAS, BIENES Y  
SERVICIOS SANTA ELENA EP**

**Número RUC**

**2460002390001**

- F42201101 - CONSTRUCCIÓN DE OBRAS DE INGENIERÍA CIVIL RELACIONADAS CON: TUBERÍAS URBANAS, CONSTRUCCIÓN DE CONDUCTOS PRINCIPALES Y ACOMETIDAS DE REDES DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA SISTEMAS DE RIEGO (CANALES), ESTACIONES DE BOMBEO, DEPÓSITOS.
- F42202001 - CONSTRUCCIÓN DE OBRAS CIVILES PARA: CENTRALES ELÉCTRICAS, LÍNEAS DE TRANSMISIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y COMUNICACIONES; OBRAS AUXILIARES EN ZONAS URBANAS.
- F43210101 - INSTALACIÓN DE ACCESORIOS ELÉCTRICOS, LÍNEAS DE TELECOMUNICACIONES, REDES INFORMÁTICAS Y LÍNEAS DE TELEVISIÓN POR CABLE, INCLUIDAS LÍNEAS DE FIBRA ÓPTICA, ANTENAS PARABÓLICAS. INCLUYE CONEXIÓN DE APARATOS ELÉCTRICOS, EQUIPO DOMÉSTICO Y SISTEMAS DE CALEFACCIÓN RADIANTE (INCLUYE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN).
- F43210102 - INSTALACION, MANTENIMIENTO Y REPARACION DE CENTRALES DE ENERGIA ELECTRICA Y TRANSFORMADORES.
- F43909101 - CONSTRUCCIÓN DE PISCINAS AL AIRE LIBRE.
- G45100111 - VENTA DE OTROS VEHÍCULOS NUEVOS Y USADOS, INCLUIDO LA VENTA AL POR MAYOR POR COMISIONISTAS.
- G45200101 - MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES: REPARACIÓN MECÁNICA, ELÉCTRICA, SISTEMAS DE INYECCIÓN ELÉCTRICOS.
- G45200102 - MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES: CARROCERÍAS, PARTES DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES: PARABRISAS, VENTANAS, ASIENTOS Y TAPICERÍAS. INCLUYE EL TRATAMIENTO ANTI ÓXIDO, PINTURAS A PISTOLA O BROCHA A LOS VEHÍCULOS Y AUTOMOTORES Y CARGA DE BATERÍAS.
- G45200301 - SERVICIOS DE LAVADO, ENGRASADO, PULVERIZADO, ENCERADO, CAMBIOS DE ACEITE, ETCÉTERA.
- G45400301 - ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE MOTOCICLETAS.
- G46492201 - VENTA AL POR MAYOR DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS.
- G46492401 - VENTA AL POR MAYOR DE INSTRUMENTOS, DISPOSITIVOS, MATERIALES MÉDICOS Y QUIRÚRGICOS, DENTALES.
- G46510101 - VENTA AL POR MAYOR DE COMPUTADORAS Y EQUIPO PERIFÉRICO.
- G46510201 - VENTA AL POR MAYOR DE PROGRAMAS INFORMÁTICOS (SOFTWARE).
- I56100101 - VENTA DE COMIDAS Y BEBIDAS EN RESTAURANTES, INCLUSO PARA LLEVAR.
- J61100101 - ACTIVIDADES DE OPERACIÓN, MANTENIMIENTO O FACILITACIÓN DEL ACCESO A SERVICIOS DE TRANSMISIÓN DE VOZ, DATOS, TEXTO, SONIDO Y VÍDEO UTILIZANDO UNA INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES ALAMBRICAS, COMO: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE CONMUTACIÓN Y TRANSMISIÓN PARA SUMINISTRAR SERVICIOS DE COMUNICACIONES DE PUNTO A PUNTO POR LÍNEAS ALAMBRICAS, POR MICROONDAS O POR UNA COMBINACIÓN DE LÍNEAS ALAMBRICAS Y CONEXIONES POR SATÉLITE.
- J61100102 - SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA.
- J61100103 - SERVICIOS TELEGRÁFICOS Y RADIOTELEGRÁFICOS.
- J61100201 - ACTIVIDADES DE OPERACIÓN EN SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN POR CABLE (POR EJEMPLO, PARA LA DISTRIBUCIÓN DE DATOS Y SEÑALES DE TELEVISIÓN).
- J61100202 - TRANSMISIÓN DE SONIDO, IMÁGENES, DATOS U OTRO TIPO DE INFORMACIÓN POR CABLE (TRANSMISIÓN TV. POR CABLE).
- J61100301 - ACTIVIDADES DE COMPRA EN DERECHOS DE ACCESO Y CAPACIDAD DE RED A LOS PROPIETARIOS Y OPERADORES DE REDES Y UTILIZACIÓN DE ESA CAPACIDAD PARA SUMINISTRAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A EMPRESAS Y HOGARES.
- J61100401 - ACTIVIDADES DE SUMINISTRO EN ACCESO A INTERNET POR LOS OPERADORES DE LA INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES ALAMBRICAS.
- K66190102 - ACTIVIDADES DE ASESORES FINANCIEROS.

**Razón Social**

**EMPRESA PUBLICA DE OBRAS, BIENES Y  
SERVICIOS SANTA ELENA EP**

**Número RUC**

**2460002390001**

- 
- K66210001 - ACTIVIDADES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS RELACIONADOS CON LOS SEGUROS, COMO LA TASACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE RECLAMACIONES. SE INCLUYEN LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES: EVALUACIÓN DE LAS RECLAMACIONES, TASACIÓN DE SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN, EVALUACIÓN DEL RIESGO, EVALUACIÓN DE RIESGOS Y DAÑOS, TASACIÓN DE AVERÍAS Y PÉRDIDAS. INCLUYE LA LIQUIDACIÓN DE SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN.
  - L68100101 - COMPRA - VENTA, ALQUILER Y EXPLOTACIÓN DE BIENES INMUEBLES PROPIOS O ARRENDADOS, COMO: EDIFICIOS DE APARTAMENTOS Y VIVIENDAS; EDIFICIOS NO RESIDENCIALES, INCLUSO SALAS DE EXPOSICIONES; INSTALACIONES PARA ALMACENAJE, CENTROS COMERCIALES Y TERRENOS; INCLUYE EL ALQUILER DE CASAS Y APARTAMENTOS AMUEBLADOS O SIN AMUEBLAR POR PERÍODOS LARGOS, EN GENERAL POR MESES O POR AÑOS.
  - M70200201 - SERVICIOS DE ASESORAMIENTO, ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA OPERATIVA A LAS EMPRESAS Y A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN MATERIA DE: ACTIVIDADES DE CABILDEO (GRUPOS DE PRESIÓN (LOBBIES)).
  - M70200301 - SERVICIOS DE ASESORAMIENTO, ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA OPERATIVA A LAS EMPRESAS Y A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN MATERIA DE: DISEÑO DE MÉTODOS O PROCEDIMIENTOS CONTABLES, PROGRAMAS DE CONTABILIDAD DE COSTOS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PRESUPUESTARIO.
  - M70200401 - PRESTACIÓN DE ASESORAMIENTO Y AYUDA A LAS EMPRESAS Y LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN MATERIA DE PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, EFICIENCIA Y CONTROL, INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ETCÉTERA.
  - M71102201 - ACTIVIDADES DE DISEÑO DE INGENIERÍA Y CONSULTORÍA DE INGENIERÍA PARA PROYECTOS DE INGENIERÍA CIVIL, HIDRÁULICA Y DE TRÁFICO.
  - M71103201 - ACTIVIDADES CARTOGRÁFICAS Y DE INFORMACIÓN ESPACIAL.
  
  - M71109001 - OTRAS ACTIVIDADES DE ARQUITECTURA E INGENIERÍA Y ACTIVIDADES CONEXAS DE CONSULTORÍA TÉCNICA.
  - M71209201 - PRUEBAS PERIÓDICAS DE SEGURIDAD VIAL DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES.
  
  - N82200101 - ACTIVIDADES DE CENTROS QUE ATIENDEN A LLAMADAS DE CLIENTES UTILIZANDO OPERADORES HUMANOS, SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN AUTOMÁTICA DE LLAMADAS, SISTEMAS INFORMATIZADOS DE TELEFONÍA, SISTEMAS INTERACTIVOS DE RESPUESTA DE VOZ O MÉTODOS SIMILARES PARA RECIBIR PEDIDOS, PROPORCIONAR INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS, RESPONDER A SOLICITUDES DE ASISTENCIA DE LOS CLIENTES O ATENDER RECLAMACIONES (CALL CENTER).
  - N82200201 - ACTIVIDADES DE CENTROS QUE REALIZAN LLAMADAS, USANDO TÉCNICAS SIMILARES, PARA VENDER O PROMOCIONAR BIENES O SERVICIOS A CLIENTES POTENCIALES, REALIZAR ESTUDIOS DE MERCADO O ENCUESTAS DE OPINIÓN PÚBLICA Y ACTIVIDADES SIMILARES PARA LOS CLIENTES.
  - P85210101 - EDUCACIÓN SECUNDARIA (COMPRENDE SEIS AÑOS DE EDUCACIÓN A CONTINUACIÓN DE LA EDUCACIÓN PRIMARIA, DESDE OCTAVO DE BÁSICA HASTA TERCERO DE BACHILLERATO, CURSANDO UN TRONCO COMÚN DE ASIGNATURAS GENERALES, OPTANDO POR UN BACHILLERATO EN CIENCIAS O TÉCNICO. LA EDUCACIÓN PUEDE SER PROVISTA EN SALONES DE CLASES O A TRAVÉS DE RADIO, TELEVISIÓN, INTERNET, CORRESPONDENCIA O EN EL HOGAR.
  - P85300201 - EDUCACIÓN DE TERCER NIVEL, DESTINADO A LA FORMACIÓN BÁSICA EN UNA DISCIPLINA O A LA CAPACITACIÓN PARA EL EJERCICIO DE UNA PROFESIÓN. CORRESPONDEN A ESTE NIVEL EL GRADO DE LICENCIADO Y LOS TÍTULOS PROFESIONALES UNIVERSITARIOS O POLITÉCNICOS, QUE SON EQUIVALENTES, INCLUIDO LAS ACTIVIDADES DE ESCUELAS DE ARTES INTERPRETATIVAS QUE IMPARTEN ENSEÑANZA SUPERIOR.
  - P85300301 - EDUCACIÓN DE CUARTO NIVEL O DE POSGRADO, DESTINADO A LA ESPECIALIZACIÓN CIENTÍFICA O ENTRENAMIENTO PROFESIONAL AVANZADO. CORRESPONDEN A ESTE NIVEL LOS TÍTULOS INTERMEDIOS DE POSTGRADO DE ESPECIALISTA Y DIPLOMA SUPERIOR Y LOS GRADOS DE MAGÍSTER Y DOCTOR.
  - P85491101 - ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA QUE NO PUEDE ASIGNARSE A UN NIVEL DETERMINADO, INCLUYE LOS PROCESOS DE FORMACIÓN DOCENTE DE CAPACITACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO.
-

<b>Razón Social</b> EMPRESA PUBLICA DE OBRAS, BIENES Y SERVICIOS SANTA ELENA EP	<b>Número RUC</b> 2460002390001
---	------------------------------------

### Establecimientos

<b>Abiertos</b> 4	<b>Cerrados</b> 0
----------------------	----------------------

### Obligaciones tributarias

- 2011 DECLARACION DE IVA
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- 3092 - ICE SERVICIOS DE TELEVISIÓN PREPAGADA
- ANEXO ICE MENSUAL
- ANEXO PVP

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

### Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación:	RCR1717111103235586
Fecha y hora de emisión:	30 de mayo de 2024 18:18
Dirección IP:	10.1.2.210

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

**Apéndice H. Evidencia aplicando los instrumentos**

