



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA  
“PROBRISA S.A.” EN EL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA SANTA ELENA,  
AÑO 2022**

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

**AUTOR:**

**Fajardo Marca Nelly Michelle**


**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**JULIO - 2024**

### **Aprobación del profesor tutor**

En calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, **“CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA “PROBRISA S.A.” EN EL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA SANTA ELENA AÑO 2022”**, elaborado por la Srta. **Fajardo Marca Nelly Michelle**, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**, declaro que luego de haber asesorado científicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual le apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**



---


Lcda. Sandy De La A Muñoz, Mgtr.

**Profesor tutor**

**Autora del trabajo**

El presente Trabajo de Titulación denominado **“CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA “PROBRISA S.A.” EN EL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA SANTA ELENA AÑO 2022”**, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Fajardo Marca Nelly Michelle** con cédula de identidad número **010580518-8** 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.



---

**Fajardo Marca Nelly Michelle**

**C.C. No.: 010580518-8**

### **Agradecimientos**

Mi gratitud infinita a Dios, mi familia y todas las personas que me han acompañado en esta trayectoria. Su apoyo ha sido mi motivación y fortaleza en cada etapa de este proceso.

**Nelly Michelle Fajardo Marca**

## **Dedicatoria**

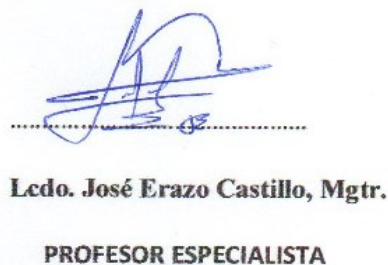
Con cariño dedico este trabajo a mi familia, cuyo amor, apoyo y sacrificio han sido la fuerza motriz detrás de cada logro de mi vida. Su inquebrantable confianza en mí ha sido mi mayor inspiración y motivación para continuar día a día.

**Nelly Michelle Fajardo Marca**

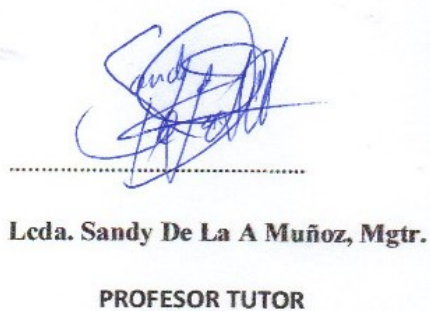
**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**



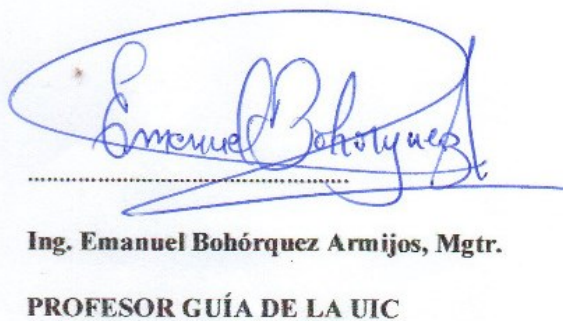
.....  
**Ing. Wilson Toro Álava, Mgtr.**  
**DIRECTOR DE LA CARRERA**



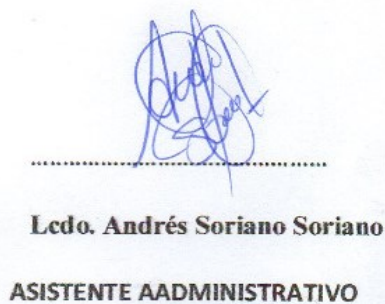
.....  
**Lcdo. José Erazo Castillo, Mgtr.**  
**PROFESOR ESPECIALISTA**



.....  
**Lcda. Sandy De La A Muñoz, Mgtr.**  
**PROFESOR TUTOR**



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



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

## Índice de contenidos

<b>Contenido</b>	
Introducción.....	15
Planteamiento del problema .....	16
Formulación del problema .....	18
Sistematización del problema.....	19
Objetivos.....	19
Objetivo general.....	19
Objetivos específicos .....	19
Justificación.....	19
Justificación teórica .....	19
Justificación práctica.....	20
Mapeo.....	20
Capítulo I. Marco Referencial .....	22
Revisión de literatura .....	22
Desarrollo de teorías y conceptos.....	25
Control interno de cuentas por cobrar .....	25
Control interno.....	27
Objetivo.....	27
Importancia.....	28
Características .....	28
Métodos de evaluación del control interno. ....	29
Componentes del control interno COSO I.....	30
Ambiente de control interno. ....	31
Evaluación de riesgo. ....	31
Actividades de control. ....	31
Información y comunicación. ....	32
Supervisión. ....	32

Cuentas por cobrar.....	33
Tasa de morosidad. ....	34
Antigüedad de saldos.....	35
Deterioro por cuentas incobrables. ....	35
Políticas contables de cuentas por cobrar.....	36
Indicadores de cuentas por cobrar.....	36
Rotación de cuentas por cobrar. ....	37
Periodo de cobranza.. ....	38
Capital de trabajo neto.....	38
Fundamentación legal .....	39
NIIF para Pymes Sección 11 .....	39
Baja en cuentas de un activo financiero .....	41
Ley de Régimen Tributario Interno .....	42
Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno.....	42
Norma Internacional de Auditoría 315.....	44
Capítulo II. Metodología .....	46
Enfoque de la investigación.....	46
Alcance de la investigación.....	46
Tipo de la Investigación .....	46
Métodos de la Investigación.....	46
Método deductivo .....	46
Método inductivo.....	47
Método bibliográfico.....	47
Método analítico.....	47
Población y censo.....	47
Recolección y procesamiento de datos.....	48
Técnicas de investigación .....	48
Encuesta .....	48



COSO I .....	49
Instrumentos de investigación .....	49
Cuestionario de encuesta.....	49
Cuestionario de Control Interno COSO I.....	49
Procesamiento de datos .....	50
Capítulo III. Resultados y Discusión .....	51
Análisis de datos.....	51
Análisis de encuesta.....	51
<i>Análisis del Cuestionario de control interno COSO I</i> .....	59
Caso práctico .....	68
Políticas y procedimientos para la gestión contable de las cuentas por cobrar.....	75
Discusión .....	79
Conclusiones.....	81
Recomendaciones .....	82
Referencias .....	83

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Población de la empresa Probrisa S.A. ....	48
<b>Tabla 2</b> Revisiones de las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar .....	51
<b>Tabla 3</b> Baja de cuentas incobrables .....	52
<b>Tabla 4</b> Cálculo de deterioro de cuentas por cobrar .....	52
<b>Tabla 5</b> Aplicación del sistema de control interno COSO I.....	53
<b>Tabla 6</b> Modelo COSO I.....	54
<b>Tabla 7</b> Software contable.....	54
<b>Tabla 8</b> Método de antigüedad de saldos.....	55
<b>Tabla 9</b> Conciliación de registros.....	56
<b>Tabla 10</b> Componentes del sistema COSO I.....	56
<b>Tabla 11</b> <i>Indicadores financieros</i> .....	57
<b>Tabla 12</b> Reportes de cartera .....	58
<b>Tabla 13</b> Plazo de pago.....	58
<b>Tabla 14</b> Nivel de Riesgo y Confianza.....	59
<b>Tabla 15</b> Ambiente de Control.....	59
<b>Tabla 16</b> Evaluación de Riesgos .....	60
<b>Tabla 17</b> Actividades de control .....	62
<b>Tabla 18</b> Información y comunicación.....	63
<b>Tabla 19</b> Supervisión y Monitoreo .....	63
<b>Tabla 20</b> Resumen de la Evaluación de Control Interno COSO I.....	66
<b>Tabla 21</b> Cartera Clientes hasta el periodo 2022 .....	68
<b>Tabla 22</b> Método de antigüedad de saldos .....	69
<b>Tabla 23</b> Asiento contable de deterioro de cuentas incobrables.....	70
<b>Tabla 24</b> Baja de cuenta incobrable.....	70
<b>Tabla 25</b> Indicadores financieros .....	71
<b>Tabla 26</b> Porcentaje de deterioro propuesto .....	75
<b>Tabla 27</b> Registro de venta a crédito.....	77
<b>Tabla 28</b> Asiento contable de deterioro.....	77
<b>Tabla 29</b> Asiento de baja de cliente "A" .....	78

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Ambiente de Control .....	60
<b>Figura 2</b> Evaluación de Riesgo .....	61
<b>Figura 3</b> Actividades de control.....	62
<b>Figura 4</b> Información y Comunicación .....	63
<b>Figura 5</b> Supervisión y Monitoreo .....	64
<b>Figura 6</b> Resultados de la Evaluación de Control Interno COSO I.....	67

### **Índice de Apéndice**

<b>Apéndice 1</b> Matriz de consistencia .....	91
<b>Apéndice 2</b> Cuestionario de encuesta.....	93
<b>Apéndice 3</b> Encuesta COSO I.....	97
<b>Apéndice 4</b> Estado de Situación Financiera .....	102
<b>Apéndice 5</b> Cronograma de tutorías.....	104
<b>Apéndice 6</b> Ficha de actividades de tutorías .....	105
<b>Apéndice 7</b> Evidencia de aplicación de instrumentos. ....	106



**“CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA  
EMPRESA “PROBRISA S.A.” EN EL CANTÓN LA LIBERTAD,  
PROVINCIA SANTA ELENA AÑO 2022”**

**AUTOR:**

**Fajardo Marca Nelly Michelle**

**TUTOR:**

**Lcda. Sandy De La A. Mgtr.**

**Resumen**

El estudio de las cuentas por cobrar es fundamental en la gestión financiera de las empresas, representan los valores económicos que los clientes adeudan a la empresa por bienes o servicios adquiridos a crédito. La importancia del control interno de estas cuentas se ve reflejado en los procesos efectivos bajo el marco del sistema de control COSO I. En el caso de Probrisa S.A., el problema identificado son las deficiencias en los procedimientos interno de las cuentas por cobrar. El objetivo de este estudio es analizar el control interno de las cuentas por cobrar mediante el sistema COSO I, con el propósito de mejorar la eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión de estas cuentas en Probrisa S.A. La metodología empleada adoptó un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, diseño no experimental y métodos deductivo, inductivo, bibliográfico y analítico, se aplicaron un cuestionario de evaluación de COSO I y una encuesta. Los resultados obtenidos fueron: desactualización de políticas y procedimientos de gestión de cuentas por cobrar, cálculos incorrectos de deterioro de la cartera de clientes y falta de capacitación del personal en la normativa contable y tributaria vigente para su aplicación. En conclusión, es esencial evaluar los procesos de gestión de cartera para fortalecer la situación financiera de la empresa. Esto no solo mejora la rentabilidad a corto plazo, sino que también sienta las bases para un crecimiento sostenible y una mayor competitividad en el mercado. Por ello, se recomienda revisar y actualizar los procesos de las cuentas por cobrar, brindar capacitaciones continuas al personal sobre la normativa contables y tributarias actuales para una gestión efectiva de cartera, calcular adecuadamente las pérdidas por deterioro y dar de baja las cuentas incobrables, con el fin de recuperar la cartera en el plazo establecido.

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



**“INTERNAL CONTROL OF ACCOUNTS RECEIVABLE AT  
COMPANY PROBRISA S.A. IN THE CANTON OF LA LIBERTAD,  
SANTA ELENA PROVINCE, YEAR 2022”**

**Author:**

**Fajardo Marca Nelly Michelle**

**Tutor:**

**Lcda. Sandy De La A. Mgrtr.**

**Abstract**

The study of accounts receivable is fundamental in the financial management of companies, as they represent the economic values that customers owe to the company for goods or services purchased on credit. The importance of internal control over these accounts is reflected in effective processes under the COSO I control framework. In the case of Probrisa S.A., the identified problem lies in deficiencies in internal accounts receivable procedures. The objective of this study is to analyze the internal control of accounts receivable using the COSO I framework, aiming to enhance efficiency, effectiveness, and transparency in managing these accounts at Probrisa S.A. The methodology employed adopted a quantitative approach, descriptive scope, non-experimental design, and deductive, inductive, bibliographical, and analytical methods. A COSO I evaluation questionnaire and a survey were applied. The findings revealed outdated policies and procedures in accounts receivable management, incorrect calculations of customer account impairment, and lack of staff training in current accounting and tax regulations for their application. In conclusion, evaluating portfolio management processes is essential to strengthen the company's financial position. This not only improves short-term profitability but also lays the groundwork for sustainable growth and greater market competitiveness. Therefore, it is recommended to review and update accounts receivable processes, provide ongoing training on current accounting and tax regulations for effective portfolio management, accurately calculate impairment losses, and write off uncollectible accounts within the established timeframe to recover the portfolio promptly.

**Keywords:** internal control, accounts receivable, policies and processes, impairment.

## **Introducción**

Las cuentas por cobrar son derechos monetarios para las empresas que venden a crédito bienes o servicios, estas cuentas están sustentadas en documentos que garantizan el acuerdo de pago por las partes que intervienen en la compra y venta a crédito de un determinado bien o servicio. El control interno de cuentas por cobrar es crucial para todas las empresas porque permite tener precisión en los registros contables, reducción del riesgo de incobrabilidad y, por ende, mayor seguridad de los activos. Estas cuentas se registran como activos en el balance de la empresa y son consideradas un componente clave de su capital de trabajo neto.

Para Rivera (2020), el control interno es establecido por la dirección de las organizaciones para realizar procesos administrativos y contables de manera ordenada, con el propósito de proteger los activos, salvaguardarlos y asegurarlos en la medida posible. Por ello es importante aplicar a todas las áreas y/o departamentos de la empresa.

El proceso de las cuentas por cobrar según Magni (2023), trata básicamente de proveer bienes o servicios a un comprador a crédito, con un acuerdo legal entre ambas partes, donde el comprador se compromete a cancelar el valor pendiente dentro del tiempo acordado. Generalmente, los tiempos establecidos para otorgar créditos a clientes son de 30, 45, 60 o 90 días.

Además de lo anteriormente expuesto, resulta fundamental comprender que las cuentas por cobrar se materializan a través de letras de cambio, títulos de crédito o pagarés a favor de la entidad que ha brindado el bien y/o servicio. En consecuencia, se argumenta que estas cuentas confieren a las empresas el derecho de exigir a los deudores mencionados en los títulos de crédito el pago de la deuda documentada. Esto se puede ver como un beneficio a largo plazo que legitima al titular de la cuenta (Pérez y Merino, 2022).

Por lo expuesto, este estudio se centra en analizar la relevancia del control interno de cuentas por cobrar a través de la adecuada implementación de los procedimientos de control interno de cuentas por cobrar mediante el sistema de control COSO I, así también, examinar los factores que influyen en el cálculo del deterioro de las cuentas por cobrar dentro de la empresa Probrisa S.A. El trabajo incluyó un análisis exhaustivo de las cuentas utilizando el método de antigüedad de

saldos, asegurando el cumplimiento de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para Pymes y la normativa vigente. Además, se verificó el cumplimiento de las políticas existentes, se planteó una actualización de políticas de control interno para mejorar la eficiencia, eficacia y transparencia dentro de las cuentas por cobrar, con el objetivo de fortalecer la gestión financiera y garantizar la sostenibilidad a largo plazo de la empresa Probrisa S.A. de tal manera se reconoce la importancia de una gestión eficiente de las cuentas por cobrar para mantener la salud financiera y la solvencia de la entidad.

### **Planteamiento del problema**

A nivel mundial, como lo hace notar Guarderas y Concha (2023), las empresas se encuentran con problemas de rentabilidad y estos son causados por una ineficiente administración y gestión de cuentas por cobrar, lo que pone en riesgo la inversión realizada por los dueños de las empresas. Los procedimientos que se apliquen dentro de las empresas son esenciales para llevar un control oportuno y no sufrir de insolvencia y falta de rentabilidad, como resultado de malas decisiones financieras.

A nivel latinoamericano, Chávez y Loconi (2018), indican que el otorgamiento de crédito es un tema actual que resulta común en cuanto a su utilización, pero complejo, cuando el comprador no paga sus deudas y deja al vendedor con una obligación insatisfecha y por ende una pérdida; las organizaciones que brindan crédito a los clientes tienen como uno de los grandes retos la creación y evaluación de las políticas de crédito que permitan manejar con mayor facilidad los problemas que se presenten en estos ámbitos.

En Venezuela, la mayoría de las empresas se han visto afectadas por los desequilibrios económicos ocurridos en las últimas dos décadas que han sido causados por los altos índices de inflación y escasez, así como los cambios en políticas económicas. Todos estos hechos impactan la estructura de costos de las empresas, viéndose más afectadas aquellas que por su actividad económica no cuentan con la liquidez inmediata luego de la prestación del servicio o fabricación del producto (ventas a crédito), aunado a la poca capacidad de compra y de pago de los clientes (Rivas, 2017).



A nivel nacional Duque (2019), expresa que en la empresa IMPORPARIS S.A. se han identificado problemas de liquidez debido a la cartera vencida; además, señala que esta situación también se refleja en el otorgamiento de créditos a los clientes, los cuales tienen plazos de pago de 30, 60 y 90 días, mientras que los proveedores otorgan crédito a la empresa con plazos de 30 y 60 días para cubrir las obligaciones contraídas.

Por otra parte, en la empresa “Induplasma S.A. la gestión de la cobranza recae en un único encargado, quien tiene el cargo de asistente de cobranzas, su responsabilidad consiste en dar seguimiento a los clientes para los oportunos cobros de los créditos, esta función se realiza mediante vía telefónica al vencimiento del crédito. Los resultados de la gestión de cobro son evidenciados en reportes semanales y mensuales dirigidos a la contadora donde se detallan los cobros vencidos y los cobros realizados, la política de crédito de la empresa estipula la concesión de 120 días para los clientes considerados especiales, como se menciona en el estudio de (Carrera, 2017).

A nivel local, según la investigación llevada a cabo por Romero (2023), en la empresa “COMECSA S.A., ubicada en el cantón La Libertad, en el año 2021. En el cual señala que las irregularidades presentes en la empresa surgen debido a la carencia de políticas y procedimientos contables en cuanto al otorgamiento de un crédito, lo que conlleva a una falta de controles en el departamento de crédito y cobranzas.

Bajo la misma línea de investigación, Calero (2019), indica que en la provincia de Santa Elena la gestión de cuentas por cobrar es el mayor problema que presentan las empresas debido a la complejidad en el entorno empresarial. Es de suma importancia que las organizaciones mejoren sus procedimientos de cobranzas de manera eficiente, puesto que la demora excesiva de un cobro afecta la liquidez de la empresa y su capacidad en el cumplimiento de las obligaciones.

En la provincia de Santa Elena existen diversos sectores empresariales que contribuyen al crecimiento económico local y nacional. Los sectores más destacados son el turismo, pesca y acuicultura, agricultura, construcción y bienes raíces, comercio, servicios profesionales, industria alimentaria, tecnología y telecomunicaciones, entre otros. Dentro de estas se encuentra la empresa Probrisa

S.A. ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, es una empresa comercial y de servicios.

La empresa ofrece una amplia gama de productos, que incluyen cables de acero, cadenas, cables sintéticos, lubricantes, mangueras hidráulicas e industriales, entre otros. Además de estos productos, también proporciona una variedad de servicios, como la fabricación y diseño de eslingas y estrobos de cable, cadenas y sintéticos para izaje, así como el diseño de redes para la pesca, movilización y manipulación de cargas. También realiza el ensamblaje y prensado de diversos tipos de mangueras hidráulicas, entre otros servicios.

La misión es satisfacer necesidades del sector pesquero e industrial a través de productos y servicios de la más alta calidad. Su visión es ser la compañía líder a nivel nacional y con importante presencia internacional en el suministro de productos para el sector pesquero e industrial e incursionando en la fabricación de productos relacionados a su línea.

El problema actual identificado en la empresa Probrisa S.A. son los deficientes procedimientos en el control interno de cuentas por cobrar; lo cual ha sido causado por no llevar un seguimiento adecuado en el proceso de cobro a los clientes, lo que ocasiona una baja rotación de las cuentas por cobrar. Además, se detectó una incorrecta aplicación de los métodos de cálculo para el deterioro de estas cuentas, de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para Pequeñas y Medianas Empresas como en cumplimiento con la normativa tributaria vigente. Así mismo, no se realiza la baja de clientes con cuentas incobrables según lo establecido en las normativas actuales. Además, la empresa cuenta con un manual de políticas desactualizado, lo que genera desorganización en los procesos de recuperación de cartera y una concesión inapropiada de plazos y montos de créditos a los clientes. Estas deficiencias resultan en un alto nivel de cartera vencida, lo que afecta significativamente la liquidez de la empresa.

### **Formulación del problema**

¿De qué forma se aplican los procedimientos y políticas contables en el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Probrisa SA. en el año 2022?

## **Sistematización del problema**

- ¿En qué condiciones se encuentra el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Probrisa S.A. en el año 2022?
- ¿Cuál es el método adecuado para analizar los saldos de la cartera en la empresa Probrisa S.A. en el año 2022?
- ¿Qué procedimientos de control interno se deben adoptar para fortalecer el tratamiento contable y la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Probrisa S.A. en el año 2022?

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar el control interno de las cuentas por cobrar mediante el sistema de control COSO I, para mejorar la eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Probrisa S.A. en el año 2022.

### **Objetivos específicos**

- Diagnosticar el control interno actual de cuentas por cobrar mediante el sistema COSO I para identificar fortalezas y debilidades en los procesos contables en la empresa Probrisa S.A en el año 2022.
- Organizar la cartera de clientes mediante la metodología de antigüedad de saldos para la determinación del deterioro de cuentas incobrables en la empresa Probrisa S.A. en el 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 Probrisa S.A. en el año 2022.

## **Justificación**

### **Justificación teórica**

El control interno de las cuentas por cobrar es un aspecto crucial de la gestión financiera de toda entidad. La justificación teórica se sostuvo en la necesidad de comprender y fortalecer este proceso, con el fin de garantizar la eficiencia y la integridad en la gestión de los activos financieros. Dado que las cuentas por cobrar representan una parte sustancial de los activos de una empresa y un control adecuado impacta directamente en la liquidez y salud financiera global.

De hecho, Cerrón (2024), menciona que el control interno requiere que las organizaciones establezcan un sistema efectivo de gestión interna, a través de un proceso integral dentro de la administración empresarial. Este sistema se fundamenta en normativas, procedimientos, responsabilidades, herramientas y técnicas diseñadas para abordar los riesgos y garantizar una seguridad razonable en la consecución de la misión de la organización. En definitiva, el control interno implica una gestión orientada a mitigar los riesgos y lograr los objetivos establecidos por la empresa.

En resumen, la justificación teórica del estudio se basa en su relevancia para la salud financiera de la empresa, su marco normativo y regulatorio, su papel en la prevención de riesgos financieros, como la morosidad de los clientes, la falta de registro adecuado de las transacciones o el fraude. Un adecuado sistema de control interno permite identificar y corregir de manera oportuna cualquier anomalía o irregularidad en el proceso de gestión de control de cuentas por cobrar.

### **Justificación práctica**

En este contexto, se desarrolló una evaluación a los procesos de control interno de las cuentas por cobrar. Se utilizó un cuestionario de evaluación de control interno COSO I y una encuesta, permitiendo diagnosticar la gestión de cobros y analizar la cartera vencida y la correcta aplicación con el método de antigüedad de saldos como lo indica la NIIF para Pymes. Esto permitió verificar la existencia del deterioro de las cuentas y recomendar ciertas directrices para una mejor gestión dentro de la empresa.

Posteriormente, con la información seleccionada y los resultados obtenidos se entrega al gerente, quien será responsable de implementar y verificar mejoras en el proceso de control interno de la partida de cuentas por cobrar. Este estudio servirá como modelo para organizaciones que presenten problemas contables similares.

### **Mapeo**

El presente trabajo de investigación está compuesto por los siguientes capítulos:

**Capítulo I.** Denominado marco referencial, que está compuesto por la revisión de la literatura, desarrollo de teorías y conceptos, fundamentos legales relacionados con la temática de la investigación sostenidos por autores trascendentes y trabajos de investigaciones afines.

**Capítulo II.** Denominado metodología, está integrado por el diseño de la investigación, los métodos de la investigación, la población y la muestra, y la recolección y procesamiento de datos.

**Capítulo III.** Denominado resultados y discusión, está integrado por el análisis de datos cualitativos y cuantitativos, la discusión y finalmente las conclusiones y recomendaciones.

## Capítulo I. Marco Referencial

### Revisión de literatura

Se inicia revisando el estudio realizado por Rivas (2017), denominado “Valoración a través del control interno de los riesgos presentados en las cuentas por cobrar comerciales para determinar la forma en que tales riesgo deben ser mejorados, en la empresa CENTRO CORPORATIVO APS, C.A. DURANTE EL AÑO 2016”, quien expone que la problemática de dicha empresa concierne a las cuentas por cobrar comerciales, las mismas que para el año 2016 presentan una morosidad elevada motivada a que el proceso de cobranza no posee procedimientos activos para disminuir la morosidad de estas cuentas, motivo por el cual el autor planteó como objetivo principal valorar a través del control interno los riesgos presentados en las cuentas por cobrar comerciales para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados dentro de la empresa “Centro Corporativo APS, C.A.” durante el año 2016. Para el cumplimiento de lo antes mencionado la metodología aplicada fue de tipo descriptivo y al diseño de campo; la población estuvo conformado por los empleados de dicha empresa, la muestra fueron 8 personas quienes participaron directamente en el proceso en donde se aplicó como técnica de recolección de datos una encuesta. Los resultados con respecto a las causas internas son la falta de funciones en las labores realizadas en el departamento de crédito y cobranza, inexistencia de un manual de procedimientos de las ventas y cuentas por cobrar, errores en los saldos de los estados de cuenta de los clientes, además, el personal del departamento de créditos y cobranzas no se adhiere a las políticas establecidas por la gerencia, ocasionando respuestas negativas ante la recuperación de créditos.

Luego, Chiriani et al., (2020), en su estudio denominado “Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017” señalan que las MIPYMES enfrentan el desafío de establecer políticas efectivas de créditos y cobranzas que respalden las ventas a crédito. El objetivo de esta investigación es analizar cómo estas políticas impactan en la sustentabilidad financiera de las MIPYMES en Asunción. En cuanto a la metodología aplicada para este trabajo de investigación fue el enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal y descriptiva. El tipo de muestreo utilizado fue probabilístico, cuyo proceso de recolección de datos fue

realizado a través de encuestas online durante los meses de agosto de 2017, mediante un cuestionario semiestructurado de 25 preguntas, a una muestra de 234 empresas categorizadas como MIPYMES. Posterior a ello, se obtuvo como resultado que el 88% de las empresas comercializan sus ventas a crédito, el 56% de las empresas mercantiles no aplica las políticas de crédito y cobranza y el 70% desconocen o no aplican los tipos de políticas crediticias. Logrando llegar a la conclusión de que las pequeñas empresas o familiares no cuentan con una estructura administrativa eficiente y organizada, que permita el establecimiento de manuales de procedimientos para el área de créditos y cobranza.

Así mismo, en base al trabajo de Gutiérrez y Peralta (2021), denominado “Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, durante el primer semestre del año 2020”, el cual presenta como problema la falta de organización y correcto análisis de la clasificación de cartera lo que impide la interpretación objetiva de la situación actual de la recuperación de cartera y por ende el riesgo que representa. Dentro de este se estableció como objetivo determinar el buen funcionamiento del área de crédito y cobranza del Súper Las Segovias, S.A de la ciudad de Estelí durante el primer semestre del año 2020, cumpliendo con los objetivos para el fortalecimiento de las políticas y así poder mejorar y erradicar algunas de las problemáticas que se presentan en dicha empresa, el enfoque de la investigación es cuantitativo. Para su estudio se utilizó como instrumento la entrevista, una guía de revisión documental, se planificó un grupo focal para la posterior aplicación de las políticas de colocación de créditos, además como población se seleccionó el departamento de crédito y cobranza en la que se encuentra el responsable de cartera y el gerente del área comercial. Dentro de las conclusiones está que se logró recolectar información necesaria para conocer las políticas de crédito y cobranza que se aplica dentro del Súper Las Segovias para el otorgamiento y gestión de cobro, dichas políticas se aplican de manera implícita, sin una guía de un manual del área de crédito y cobro. Además, algunos de los fiadores solidarios presentados como garantía de crédito, no cumplen con los requisitos necesarios para asegurar esta vía de recuperación, así mismo se logró conocer que el contrato de crédito contiene apartados que no son completados ni organizados de forma estandarizada.

También se analiza el aporte de Ordoñez (2021), en su estudio titulado “Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de empresas comerciales del sector comercial” dentro del cual presentó como problema que la ausencia de control en las cuentas por cobrar provoca que las cuentas pendientes de cobro aumenten, y, por lo tanto, la liquidez de la entidad esté expuesta al riesgo. Para la ejecución de este trabajo de investigación fue de modalidad argumentativa y tiene el objetivo de analizar el comportamiento de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Ordoñez S.A. durante los periodos contables 2018 y 2019, en donde se determinó la importancia que tiene el ejercer un control sobre las mismas para no afectar su liquidez y mantener un equilibrio en sus finanzas. Posterior a ello se obtuvo como resultado que las cuentas por cobrar del año anterior al año actual, acrecentó en un 36%, es decir pasó de \$28.000 a \$38.187. Logrando deducir que los clientes no están pagando las deudas con la empresa a tiempo, para luego convertirse en cuentas vencidas, y esto puede colocar la liquidez de esta en riesgo. Por último, se concluye que las cuentas por cobrar asumen un rol muy importante en cuanto a la liquidez de la empresa, puesto que, por lo general casi todas aplican la concesión de créditos a sus clientes para poder aumentar sus ventas, no obstante, si no se llega a tener control sobre ellas, esto puede ser un arma de doble filo, afectando la salud financiera de la misma.

De igual manera, Carrera (2017), en su trabajo de investigación denominado “Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015”, presenta como problemática el mal funcionamiento de la gestión de cuentas por cobrar a los clientes de la empresa, además, no existe un buen control de los anticipos recibidos por parte de los clientes ocasionando errores al momento de realizar cobranzas y molestia en algunos clientes. Para lo cual la investigadora planteó como objetivo analizar la gestión de cobro en la empresa industrial en el periodo 2015 a través del método COSO I que permite descifrar las falencias en la cobrabilidad. Para esta investigación la metodología que se aplicó fue de carácter descriptivo, para ejecutar la evaluación del control interno en la empresa se aplicó los métodos COSO I de cuestionario mediante la matriz de calificación de riesgo y confianza, finalmente en la parte de resultados indica que se evidenció que la empresa no tienen procedimiento establecidos dentro de la organización, indicando en la conclusión que la gestión



de cobro no es efectiva y esto se debe a que carecen de un manual de monitoreo a fin de verificar el cumplimiento de las metas de cobranzas, de un sistema contable que le permita obtener información actualizada en la realidad de la gestión de cobrabilidad; los periodos de evaluaciones de controles internos no son aplicados regularmente y durante los procesos de créditos y cobranzas, las políticas (especialmente de cobro) no están claras para los involucrados en el proceso, en fin la gestión actual no garantiza la recuperación oportuna de la cartera.

Finalmente el trabajo de investigación de Raza et al., (2022) con el tema “Matriz de edad de cartera vencida y su aporte en el procedimiento de auditoría a los créditos comerciales pendientes de recaudación originados en operaciones del giro del negocio”, presenta como problemática el incumplimiento de las estrategias en los plazos establecidos de cobro genera dificultades en la recuperación del activo financiero, y la posibilidad de no operar económicamente. También indica que se han verificado ventas no reportadas por el departamento comercial y a su vez sin el registro por el departamento contable, el departamento de cobranza no tiene control de los depósitos de los clientes en las cuentas bancarias, los procedimientos de las cuentas por cobrar que describen el plazo otorgado para el crédito son de sesenta días, sin embargo, los créditos sobrepasan esta normativa. Como objetivo general se plantea, evaluar los créditos comerciales pendientes de recaudación, a través de la matriz de edad de cartera vencida para obtener porcentajes de índice de morosidad. En la metodología utilizada para el estudio se aplicó una investigación descriptiva y cualitativa, con el uso del método inductivo, se eligió un muestreo no probabilístico, se empleó técnicas como: una encuesta semiestructurada a 63 empresas del sector comercial de Santa Elena y la observación, se utilizó también la matriz de edad de cartera, y el análisis horizontal y vertical para determinar los índices de morosidad. Llegando así a la conclusión que no tienen cuidado de la clasificación de cuentas por cobrar, ni dar el seguimiento adecuado por la falta de procesos eficientes para el control necesario y no asumir riesgos innecesarios para la organización.

## **Desarrollo de teorías y conceptos**

### **Control interno de cuentas por cobrar**

Pereira (2019) ofrece una definición del control interno como cualquier acción dictada o implementada por la administración de la empresa, con la finalidad de procurar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos. Este concepto aborda la importancia de este mecanismo en la gestión empresarial, centrándose en la necesidad de garantizar una gestión óptima de los recursos disponibles.

Según Guardiola et al. (2022), las organizaciones tienen el objetivo de evaluar el impacto de las ventas en las cuentas por cobrar de sus estados financieros mediante auditorías. Este proceso les proporciona la capacidad de determinar si la administración de su cartera ha sido adecuada y coherente con su capacidad para conceder créditos, evitando posibles problemas de liquidez. Por otro lado, cuando se maneja correctamente, puede convertirse en una estrategia beneficiosa para atraer clientes y aumentar las ventas.

Las cuentas por cobrar son susceptibles a varias formas de fraude, las más comunes suele darse por apropiación indebida de fondos, generación de cuentas por cobrar ficticias, el registro indebido de notas de crédito, manipulación de términos de pago y algunas veces relacionadas con la facturación (Borja et al., 2019). Para prevenir y detectar estos fraudes, las organizaciones deben implementar controles sólidos, como la segregación de funciones, revisión periódica de las cuentas por cobrar y capacitación del personal.

El control interno de cuentas por cobrar se compone de varios elementos interrelacionados. Estos abarcan la división de responsabilidades, donde distintos empleados se encargan de la facturación, la gestión de cobros y la conciliación de cuentas; el establecimiento de políticas y procedimientos detallados para el registro y seguimiento de las cuentas pendientes; la utilización de sistemas y software confiables para procesar las transacciones; y la realización regular de conciliaciones entre los registros contables y la información externa, como los estados de cuenta de los clientes y los informes de cobros. Estos elementos trabajan en conjunto para reforzar el control interno y reducir los riesgos relacionados con las cuentas por cobrar (Vasquez, 2019).

### **Control interno**

Arroyo et al. (2019) definen que el sistema de control interno es la base principal dentro de una organización, dado que en ella prevalecen: las personas, los sistemas de información, la supervisión, los procedimientos y sus manuales, promueve la eficiencia y permite que la empresa pueda llegar a lograr sus objetivos de una forma eficiente, sin que existan fallos o errores en el proceso. Este control tiene el fin de proteger los activos de la empresa, para minimizar los riesgos y lograr con el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas dentro del tiempo establecido y con los recursos asignados.

El control interno tiene gran importancia porque es el reflejo de un conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una entidad con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, la veracidad de los registros contables y la eficacia en la ejecución de las actividades de acuerdo con las políticas establecidas por la gerencia, en línea con las metas y objetivos previstos (Rivera, 2020).

Salazar et al., (2020), indican que una correcta aplicación del sistema de control interno mejora los procesos administrativos, garantizando transparencia, confiabilidad y razonabilidad en la información generada. Este enfoque evaluará la estructura y los procedimientos llevados a cabo en las actividades empresariales, subrayando su importancia crucial antes de abordar aspectos tan fundamentales del ámbito contable y administrativo.

**Objetivo.** El objetivo del control interno según Barreres (2020), es asegurar la precisión y confiabilidad de los registros contables, así como prevenir y detectar posibles errores o fraudes en las transacciones relacionadas con las cuentas por cobrar. Este aspecto del control interno es esencial para mantener la salud financiera de la empresa y garantizar la eficiencia de las operaciones comerciales. Además, fortalece la transparencia empresarial al asegurar que se proporcione información fiable, completa, profesional e independiente sobre la gestión realizada por la administración.

Por otra parte, se conoce también que el principal propósito del control interno en todas las empresas es salvaguardar los activos, asegurar la integridad y confiabilidad de la información financiera, fomentando el cumplimiento de las

normas, leyes y regulaciones vigentes. Este se logra cumplir mediante el establecimiento de procesos y políticas que permitan alcanzar los objetivos de manera eficiente y eficaz, minimizando riesgos y corrigiendo deficiencias en el sistema (Guisela, 2018).

**Importancia.** La importancia del control interno radica en todas las empresas, especialmente en aquellas de mayor tamaño y complejidad, así lo afirma Rivera (2015). Este sistema permite a la administración de la empresa tener una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos empresariales. En el contexto de empresas multinacionales, los ejecutivos emiten instrucciones a sus subsidiarias en diferentes países, aunque la supervisión de su cumplimiento a menudo es limitada. No obstante, una supervisión efectiva podría reducir la posibilidad de cometer fraudes. Por lo tanto, a medida que los propietarios se distancian de las operaciones, se vuelve más necesario la implementación de un sistema de control interno estructurado adecuadamente.

Es esencial llevar un adecuado control interno debido a que este constituye un requisito fundamental para todas las empresas debido a que contribuye al logro de objetivos administrativos, financieros y operativos; garantizando así una gestión eficiente y eficaz en todas las operaciones económicas de la empresa, permitiendo proteger los bienes y ayudar a comprobar la veracidad y fiabilidad en el registro de la información contable que servirá para la toma de decisiones empresariales (Escobar et al., 2023).

**Características.** El control interno según Guardiola et al. (2022) se caracteriza por lo siguiente:

- Establecer una estructura de Control interno estandarizada que respalde la implementación de procesos, unifique los criterios de control y asegure una supervisión corporativa efectiva.
- Construir un entorno profesional ético dentro del área laboral y administrativa.
- Permanecer constantemente enfocados en la gestión de los riesgos que puedan obstaculizar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

- Convertir la comunicación en un mecanismo de control que promueva la transparencia y la divulgación de información a diversos grupos de interés.
- Otorgar mayor importancia a los Planes de Mejora como instrumento que asegure el avance de la entidad hacia la excelencia y la calidad total.

El control interno se caracteriza por ser un proceso evaluativo que abarca todos los aspectos de su desarrollo; se trata de un conjunto de actividades estructuradas que permiten alcanzar los objetivos de la entidad por eso se dice que, es responsabilidad de todos los trabajadores en todos los niveles y áreas de la organización. Es esencial comprender que ningún manual puede prever los riesgos ni ofrecer respuestas efectivas ante cualquier eventualidad. Por ello, todos los integrantes de la empresa deben estar preparados para responder a los riesgos inherentes a sus áreas de trabajo (Pinedo, 2019).

***Métodos de evaluación del control interno.*** Los métodos para la evaluación del control interno son 3: descriptivo, cuestionario y gráfico. (Aguirre y Rivera, s.f.) lo presentan de la siguiente manera:

**Método descriptivo:** este enfoque implica describir las distintas características del control interno, organizadas según actividades que pueden relacionarse con departamentos específicos, personal o registros contables dentro de la organización.

**Método de cuestionario:** En este método, se elabora inicialmente una serie de preguntas relacionadas con los aspectos fundamentales de la operación bajo investigación, y luego se recopilan las respuestas correspondientes a estas preguntas. Normalmente, las preguntas están diseñadas de manera que una respuesta negativa indique posibles debilidades en el control interno. Sin embargo, cuando sea necesario, se deben proporcionar explicaciones más detalladas para garantizar respuestas completas.

**Método gráfico:** Este enfoque se fundamenta en la representación esquemática de las operaciones a través de diagramas que pueden incluir flechas, cuadros, figuras geométricas, entre otros elementos. Estos diagramas muestran

departamentos, formularios, archivos, etc., y mediante ellos se ilustran y explican los flujos de las operaciones.

Para la ejecución de la evaluación de control interno Arévalo (2022), sugiere qué, primero se debe realizar un estudio general mediante la revisión de los documentos, entrevistas, reuniones con los administrativos o directores de cada área o departamento; esto con el fin de conocer de manera detallada como está planteado el sistema de control interno. Luego, se debe realizar una revisión detallada con el fin de lograr identificar la información más profunda por medio de los manuales organizacionales, de procedimientos, inspecciones o entrevistas más directas con los responsables, así sabremos con claridad cómo funciona cada uno de los controles establecidos, por último, se realiza una evaluación preliminar para verificar si los controles que han sido planteados son los adecuados y están surgiendo el efecto esperado caso contrario se deberá hacer cambios para obtener el efecto deseado.

### **Componentes del control interno COSO I**

Rojas et al. (2018) señala que el control interno está integrado por cinco componentes que se derivan de los métodos que son aplicados por la administración con el fin de gestionar las actividades de la organización. El control interno no sigue una secuencia lineal donde un factor afecta únicamente al siguiente, sino que es un proceso multidireccional, repetitivo y continuo. En este proceso, varios factores interactúan entre sí, formando un sistema integrado dinámico y estable.

El COSO permite determinar los objetivos, el sistema no puede ser un elemento restrictivo, por el contrario, es una herramienta que posibilita los procesos y su consecución, también plantea sobre los riesgos a superar para alcanzarlos de manera eficaz y eficiente (Vega de la Cruz y Marrero, 2021). Básicamente está relacionado con los objetivos estratégico, operativos y tácticos de las empresas. Así, se destacan las labores de evaluación y mejora de los controles internos, involucrando a todos en su responsabilidad.

El Consejo de Administración muestra independencia de la gestión y supervisa el progreso y desempeño de los controles internos. De manera similar, la administración debe establecer de manera clara las estructuras, las líneas de

autoridad y los niveles de responsabilidad para garantizar el cumplimiento adecuado de los objetivos establecidos. (Vásquez, 2016 p. 146).

***Ambiente de control interno.*** Según indica (Rivas G. , 2011) trata de las medidas, políticas y prácticas que reflejan las actitudes generales hacia el control interno y su relevancia por parte de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad. Este aspecto influye significativamente en la forma en que se organizan las actividades de la empresa, se establecen los objetivos y se evalúan los riesgos.

Un adecuado ambiente de control ayuda a mitigar irregularidades en las organizaciones, dentro de una empresa representa la mentalidad general de los empleados y líderes hacia la relevancia del control interno, abarca las medidas, políticas y procedimientos establecidos por la gerencia con relación al control interno. Este componente tiene un gran significado en la manera de organizar las actividades empresariales, se establecen objetivos y se evalúa el riesgo. Es decir, el ambiente de control es el cimiento sobre el cual se edifican los demás componentes del control interno (Guerrero y Mangones, 2016).

***Evaluación de riesgo.*** Desde el punto de vista de García et al. (2021), la evaluación de riesgos es un aspecto importante en la administración financiera. Mediante la evaluación de riesgo, las empresas lograr detectar, examinar, valorar, clasificar, controlar, documentar y monitorear los riesgos que en el futuro podrían causar o dificultar el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa.

Las empresas se enfrentan a diversos riesgos, tanto internos como externos. Conscientes de aquello, se debe llevar a cabo una evaluación de riesgos, este proceso implica la identificación y análisis de los riesgos para determinar cómo deben ser gestionados. En primer lugar, se identifica el riesgo, luego se evalúa teniendo en cuenta los factores que contribuyen a su aumento. Además, se valora a nivel de actividad, es decir, se considera cómo afecta a las diferentes funciones o unidades de negocio. Finalmente, se realiza el análisis de riesgo. (García, 2014 p. 10).

***Actividades de control.*** Para Estupiñán (2016), las actividades de control son todas aquellas acciones que realiza la gerencia y demás miembros de la empresa para lograr con el cumplimiento de las actividades diarias propuestas. Estas

actividades de control se ven plasmadas en políticas, sistemas y procedimientos empresariales. Las actividades de control pueden ser desarrolladas de forma manual o computarizada, administrativas u operaciones, preventivas o detectivas, varía de acuerdo con el objetivo de la administración.

El establecimiento de las actividades de control es fundamental para asegurar que una organización opere de forma efectiva y eficiente, logrando alcanzar sus objetivos y minimizando los riesgos con relación a sus actividades operacionales. Estas actividades pueden ser categorizadas en preparación para la intervención, exploración e inspección de gestión; las actividades de control deben estar alineadas con el nivel de riesgo (Cueva y Martínez, 2021).

**Información y comunicación.** Desde el punto de vista de Díaz (2022), la información y comunicación son todos los métodos y procesos sistematizados que son establecidos con el fin de garantizar la calidad y oportunidad en el flujo de información en todas las direcciones para cumplir con las responsabilidades individuales y grupales de manera efectiva, mediante canales y medios para facilitar una comunicación oportuna dentro de la organización, por el contrario, se convertiría en un problema empresarial y los colaboradores no lograrían cumplir con lo establecido.

Es esencial que todos los agentes comprendan claramente el papel que deben desempeñar en la organización, incluyendo sus funciones y responsabilidades. Además, es fundamental que reciban información periódica y precisa, la cual les permita orientar sus acciones de manera coordinada hacia el logro óptimo de los objetivos. Esta información relevante debe ser recopilada, procesada y comunicada de manera que llegue de forma oportuna a todos los sectores, facilitando así la asunción de responsabilidades individuales (Talaverano, 2017 p. 31).

**Supervisión.** Chancafe (2016), señala que dentro de las actividades de monitoreo “la administración es la encargada de implementar y mantener el control interno evaluando lo positivo del mismo en el transcurso del tiempo o de ser el caso realizar cambios que demande estas actividades” (p 33). Dichas actividades tienen la finalidad de asegurar y velar que el control interno funcione de manera eficiente y eficaz.



Las actividades de monitoreo tienen como fin supervisar de manera continua las operaciones de una organización para asegurar el cumplimiento de los objetivos y políticas establecidas, las actividades de monitoreo que se suelen aplicar se encuentran: revisiones periódicas de desempeño, revisiones de cumplimiento, evaluaciones de riesgo, auditorías internas, retroalimentación continua y seguimiento oportuno de actividades correctivas (Moreno et al., 2020).

### **Cuentas por cobrar**

Ponce et. al. (2019), define las cuentas por cobrar como los valores reflejados resultantes de las operaciones de créditos que otorga una entidad. Las cuentas por cobrar hacen referencia al pago pendiente que tienen los clientes derivado de procesos o hechos económicos crediticios que ejecuta una empresa y dentro de la cual se han establecido políticas crediticias,

De acuerdo con Baquerizo (2021), la importancia de las cuentas por cobrar siendo estas las que representan ingresos futuros, proporcionan flexibilidad financiera, gestionan el flujo de efectivo, además, ofrecen información sobre la salud financiera y pueden ser utilizadas como garantía para obtener financiamiento adicional. La pronta recaudación de estos fondos es fundamental para mantener el flujo de efectivo y garantizar la continuidad de las operaciones empresariales.

El objetivo de las cuentas por cobrar según Fabre y Tenesaca (2018), es registrar todas las transacciones originadas por deudas otorgadas a los clientes, las cuales representan un activo estratégico en el ámbito empresarial al impulsar las ventas. La gestión estratégica busca no solo aumentar los ingresos, sino también mejorar la rentabilidad y el rendimiento de la inversión. Esto implica realizar un análisis detallado que compare los costos y riesgos asociados de las políticas de crédito con las utilidades esperadas. Si el rendimiento proyectado de las cuentas por cobrar adicionales resulta ser inferior al costo de los recursos necesarios para financiarlas, la inversión no puede ser aceptada. Este enfoque garantiza que cada decisión relacionada con las cuentas por cobrar esté respaldada por un sólido análisis financiero y contribuya positivamente a los objetivos de la empresa.

El proceso de cobranza de las cuentas por cobrar se conoce como la gestión de cobros de los derechos exigibles por parte de la empresa, surgidos por las ventas, servicios prestados u otorgamiento de préstamos con plazo establecido; además,

esta se utiliza como una herramienta relevante dentro de la empresa para poder optimizar el capital de trabajo y lograr incrementar las cifras de la utilidad de la entidad, esto es necesario porque permitirá reducir sucesos negativos en la rentabilidad, liquidez y riesgo de la empresa (Chávez y Loconi 2018).

***Cartera vencida.*** Según indican Carrasco y Tumbaco (2013) la cartera vencida es la acumulación de documentos y créditos que no han sido canceladas en la fecha establecida por las partes que han intervenido en el momento del otorgamiento del crédito. El principal problema es un mal manejo de las cuentas por cobrar que afecta de manera negativa causando falta de liquidez dentro de la misma, esto se evidencia cuando el ciclo de operación de la empresa no se lleva a cabo en los términos acordados para una recuperación oportuna de las cuentas.

La cartera vencida representa los compromisos pendientes de pago una vez que han pasado 30 días desde la fecha de vencimiento, se convierte en cartera vencida. El manejo adecuado de la cartera vencida es crucial para mantener la estabilidad financiera, eficiencia operativa y una buena reputación de la empresa. Esto conlleva una adecuada supervisión de manera activa, aplicando estrategias de recuperación y un enfoque proactivo en las cuentas morosas (Llangari, 2020).

***Tasa de morosidad.*** Según Quispe (2023), representa el interés cobrado para compensar la mora de pago, la tasa de interés se calcula de acuerdo con el porcentaje establecido por las partes que han intervenido y han llegado a un acuerdo previo, depende del valor del crédito y el tiempo de plazo. La tasa de morosidad es considerada un indicador financiero que calcula el porcentaje de préstamos o créditos que no han sido reembolsados dentro del plazo otorgado.

Los índices de morosidad dentro de las organizaciones dependen de la gestión que se realice dentro de esta, una gestión eficiente garantiza índices de morosidad inferiores. La relación entre la calidad de la cartera y la morosidad en Ecuador es crucial para entender cómo se comporta el indicador frente al PIB. Contrariamente a lo que podría esperarse, se observa una marcada disminución y deterioro de la cartera en momentos de aumento de la morosidad. Esto puede parecer contraintuitivo, ya que normalmente se espera que una mejora en la actividad económica impulse el pago oportuno de las deudas individuales y, por ende, reduzca los indicadores de morosidad. Sin embargo, en la realidad

ecuatoriana, otros factores pueden estar influyendo en esta dinámica, lo que sugiere una complejidad adicional en la relación entre la economía y el comportamiento de los deudores (Cedeño & Zambrano, 2022).

***Antigüedad de saldos.*** Malavé (2016), señala que la antigüedad de saldos se ve reflejada en un reporte que proporciona una visión detallada del tiempo que las cuentas por cobrar han permanecido pendientes de cobro, segmentando estas cuentas en periodos específicos. Esta división ofrece una valiosa información sobre la proporción de cuentas al corriente y atrasadas, según plazos determinados. Al desglosar las cuentas por cobrar en intervalos de tiempo definidos, se obtiene una imagen clara de la salud financiera de la empresa, permitiendo identificar áreas de mejora en la gestión del crédito y cobranza. Además, este enfoque facilita la toma de decisiones estratégicas para reducir el riesgo de incobrabilidad y optimizar el flujo de efectivo. Así el reporte proporciona una herramienta invaluable para monitorear y gestionar eficazmente las cuentas por cobrar, contribuyendo a la estabilidad financiera y el éxito a largo plazo de la organización.

Para lograr recuperar los saldos de cartera vencida de manera más eficiente lo ideal es categorizar las cuentas pendientes según el tiempo que han estado pendientes de pago. Por lo general, se dividen en rangos de tiempo, con saldos vencidos de 30 días, 60 días, 90 días, etc. Por el contrario, la falta de verificación de la antigüedad de saldos puede resultar en una gestión financiera deficiente, presentando mayores riesgos de incobrabilidad, aumento de costos financieros, entre otros (Faustino, 2020).

***Deterioro por cuentas incobrables.*** Según Váquiro y Nemes (2021), el deterioro de las cuentas incobrables hace referencia a la disminución del valor de un activo por efectos de la economía. El acto de vender a crédito a los clientes puede generar una pérdida de valor cuando estos no cumplen los compromisos de pago establecidos, lo que resulta en un deterioro del activo, en este caso, se hace referencia al efectivo o equivalente de efectivo. Este escenario hace que la empresa pierda dinero a medida que se acumula el tiempo de mora en la deuda. Por el contrario, si el cliente cancela la deuda dentro del periodo acordado, la empresa habría podido utilizar dichos fondos de manera más efectiva en inversiones u otra actividad.

El deterioro se aplica a todos los activos que estén disponibles para la venta o hayan sido medidos al costo amortizado. El deterioro es la estimación de la pérdida esperada cuando existen cuentas por cobrar dentro de una entidad. Por ello, ahora el deterioro se registra con carácter general, de forma anticipada. El deterioro se aplica bajo dos enfoques, el primero es una provisión por deterioro basada en las pérdidas esperadas de los próximos 12 meses, y el segundo enfoque es una provisión basada en las pérdidas que se espera durante toda la vida de los activos. Dentro de las empresas se debe evaluar y evidenciar si los activos han sufrido deterioro, en el caso de las cuentas por cobrar sería señal de un aumento del riesgo de crédito (Mendoza et al. 2021).

***Políticas contables de cuentas por cobrar.*** Torres (2017), indica que dentro de las políticas contables de las cuentas por cobrar se debe tener en consideración el reconocimiento inicial, luego de haber quedado en firme los respectivos derechos y acuerdos de cobro. El reconocimiento de las cuentas por cobrar y otros deudores se puede aplicar a las cuentas por cobrar de las diferentes alternativas comerciales, cuentas por cobrar por procesos discales fijados por la Contraloría y otros deudores. Estas cuentas están sujetas al cálculo del deterioro cuando se haya sobrepasado los 240 días. Las cuentas que no están sujetas a cálculo del deterioro son los anticipos entregados a clientes, estas serán registradas al valor de la transacción. Una vez detectado el deterioro, los saldos de las cuentas con mora que no han sido cobradas deben ser reclasificadas como cuentas incobrables, y estas deberán tener el correspondiente deterioro.

### **Indicadores de cuentas por cobrar**

Requiz (2020), indica que las razones o ratios financieros se reduce a la relación que existe entre dos datos financieros, y constituye un conjunto de indicadores que se derivan de los estados financieros, tales como el Estado de Ganancias y Pérdidas y el Balance General. Estos indicadores son utilizados para evaluar diversos aspectos de la empresa según criterios predefinidos. Al analizar estos ratios, los gestores y los inversores pueden obtener información valiosa sobre cómo la empresa está gestionando sus recursos, generando ganancias y manejando su deuda. Esto les permite tomar decisiones informadas sobre la dirección futura de la empresa, identificar áreas de mejora y comparar su desempeño con el de otras empresas en la misma industria.

Los indicadores evalúan la capacidad de las empresas para cumplir con las obligaciones a corto plazo, es decir, la liquidez que tienen para cubrir deudas. No solo se trata de las habilidades de las empresas con el manejo de las finanzas, también se tiene en consideración las habilidades gerenciales para convertir en efectivo ciertos activos o pasivos corrientes. Dentro de este grupo se encuentran la razón corriente, prueba ácida, la razón de efectivo y razón de capital de trabajo (Palacios y Estrada, 2015).

Aguirre (2022), señala que los ratios financieros son conocidos como herramientas para evaluar la situación financiera de la empresa, proporcionan un diagnóstico y este a su vez es analizado por los gerentes y accionistas con el fin de establecer estrategias para el cumplimiento de los objetivos financieros. Así también, permiten comprender la situación financiera de la entidad utilizando información histórica proveniente de estados financieros. Estos ratios ayudan a evaluar diversos aspectos como el rendimiento, la liquidez, la solvencia, el apalancamiento, el uso de activos y la capacidad de pago, según el sector y las necesidades que tengan las empresas.

***Rotación de cuentas por cobrar.*** La rotación de las cuentas por cobrar representa las veces que la empresa ha generado ventas a crédito y se ha logrado recuperar cartera, liberando efectivo a lo largo del ejercicio económico. Para saber con exactitud se debe dividir las ventas netas anuales entre el promedio de cuentas por cobrar durante el mismo periodo y eso se expresa en veces (Soto et al., 2017).

Según indican Morales y Carhuancho (2020), que para lograr mejoras en la rotación de las cuentas por cobrar es necesario plantear de manera correcta algunas estrategias financieras. Menciona que se debe iniciar con la evaluación a los clientes, considerar el historial crediticio y posteriormente analizar y otorgarles el crédito con el fin de llegar a acuerdo de cobro. Además, indica que los procedimientos de cobranza deben ser de manera cuidadosa y con mucha cautela, enviar correos a diario, llamarlos todos los días para recordarles su próximo pago y de ser el caso ofrecer una negociación que beneficie a las dos partes. Para el cálculo de la rotación de las cuentas por cobrar se aplica la siguiente fórmula:

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

**Periodo de cobranza.** Zambrano (2021), señala que la gestión de cobranzas es una táctica orientada a obtener más ingresos en un determinado periodo económico con la responsabilidad de exigir el cobro a terceros para lograr la recuperación de la liquidez de la empresa. Este periodo es un indicador muy importante porque permite medir la gestión de cobranzas de una empresa y de la capacidad que tiene para convertir ventas en efectivo, mientras más corto sea el periodo más efectivo es la gestión de las cuentas por cobrar, por el contrario, mientras más largo sea el periodo podría ser señal de problemas en la cobranza.

Las políticas de cobranza de una empresa se representan mediante un conjunto de directrices y procesos que permiten determinar cómo se llevará a cabo el cobro o recuperación de los créditos concedidos a sus clientes. Estas directrices se establecen en función de los objetivos específicos de la empresa en relación con la recuperación de los créditos otorgados, y proporcionan un marco de referencia para la gestión efectiva de las cuentas por cobrar (Brandon, 2017).

$$\text{Rotación promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas anuales a crédito}/365}$$

**Capital de trabajo neto.** Se determina sumando los saldos de las cuentas por cobrar y los inventarios de mercadería, y restando las cuentas por pagar a proveedores. Si una empresa no genera suficientes flujos de efectivo para lograr mantener su ciclo operativo, deberá optar por conseguir financiamiento ya sea interno o externo. Por ello, es importante entender la incidencia y la gran responsabilidad que tiene los administrativos financieros dentro de la empresa, ya que la correcta gestión es fundamental para la liquidez de la entidad. Así lo explica (Ramirez et. al., 2020).

García et al. (2017), señalan que la importancia del capital de trabajo neto radica en varios aspectos como la gestión de liquidez de una empresa, al monitorear el capital de trabajo neto, las empresas pueden planificar sus necesidades financieras a corto plazo de manera efectiva, ayuda a la empresa a evitar situaciones financieras precarias, también, permite tener una gestión operativa eficiente de los activos y pasivos corrientes, y permite que los gerentes y accionistas tomen

decisiones de manera estratégica sobre los recursos monetarios, la expansión comercial y la gestión del riesgo.

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

## **Fundamentación legal**

### ***NIIF para Pymes Sección 11***

La Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y medianas empresas (2009) determina que:

Una entidad contabilizará los siguientes instrumentos financieros como instrumentos financieros básicos de acuerdo con lo establecido en la Sección 11:

- a) Efectivo
- b) Un instrumento de deuda (como una cuenta, pagaré o préstamo por cobrar o pagar) que cumpla las condiciones del párrafo 11.9.
- c) Un compromiso de recibir un préstamo que:
  - (i) No pueda liquidarse por el importe neto en efectivo, y
  - (ii) Cuando se ejecute el compromiso, se espera que cumpla las condiciones del párrafo 11.9.
- d) Una inversión en acciones preferentes no convertibles y acciones preferentes u ordinarias sin opción de venta.

Un instrumento de deuda que satisfaga todas las condiciones de (a) a (d) siguientes deberá contabilizarse de acuerdo con la Sección 11:

- a) Los rendimientos para los tenedores son
  - (i) Un importe fijo;
  - (ii) Una tasa fija de rendimiento sobre la vida del instrumento;
- (iii) Un rendimiento variable que, a lo largo de la vida del instrumento, se iguala a la aplicación de una referencia única cotizada o una tasa de interés observable (tal como el LIBOR); o
- (iv) Alguna combinación de estas tasas fijas y variables (como el LIBOR más 200 puntos básicos), siempre que tanto la tasa fija como la variable sean positivas (por ejemplo, una permuta financiera de tasa de interés con una tasa fija

positiva y una tasa variable negativa no cumpliría este criterio). Para rendimientos de tasas de interés fijo o variable, el interés se calcula multiplicando la tasa para el periodo aplicable por el importe principal pendiente durante el periodo.

**b)** No hay cláusulas contractuales que, por sus condiciones, pudieran dar lugar a que el tenedor pierda el importe principal y cualquier interés atribuible al periodo corriente o a periodos anteriores. El hecho de que un instrumento de deuda esté subordinado a otros instrumentos de deuda no es un ejemplo de esta cláusula contractual.

**c)** Las cláusulas contractuales que permitan al emisor (el deudor) pagar anticipadamente un instrumento de deuda o permitan que el tenedor (el acreedor) lo devuelva al emisor antes de la fecha de vencimiento no están supeditadas a sucesos futuros. (d) No existe un rendimiento condicional o una cláusula de reembolso excepto para el rendimiento de tasa variable descrito en (a) y para la cláusula de reembolso descrita en (c).

Son ejemplos de instrumentos financieros que normalmente satisfacen las condiciones establecidas en el párrafo 11.9:

**a)** Cuentas de origen comercial y pagarés por cobrar y pagar y préstamos de bancos o terceros

**b)** Cuentas por pagar en una moneda extranjera. Sin embargo, cualquier cambio en la cuenta por pagar debido a un cambio en la tasa de cambio se reconoce en resultados como requiere el párrafo 30.10.

**c)** Préstamos a, o de, subsidiarias o asociadas que se deben pagar cuando son reclamados.

**d)** Un instrumento de deuda que podría convertirse inmediatamente en una cuenta por cobrar si el emisor incumpliese el pago de un interés o del principal (esta condición no viola las condiciones del párrafo 11.9).

Son ejemplos de instrumentos financieros que no satisfacen las condiciones establecidas en el párrafo 11.9 (y, por lo tanto, quedan dentro del alcance de la Sección 12):



**a)** Una inversión en instrumentos de patrimonio de otra entidad distintos de acciones preferentes no convertibles y acciones preferentes u ordinarias sin opción de venta [véase el párrafo 11.8(d)].

**b)** Una permuta financiera de tasas de interés que da lugar a un flujo de efectivo positivo o negativo o un compromiso a plazo para comprar materias primas cotizadas o instrumentos financieros que se pueden liquidar en efectivo o que, a su liquidación, pueden tener un flujo de efectivo positivo o negativo, porque estas permutas financieras y contratos a término no cumplen la condición del párrafo 11.9(a).

**c)** Opciones y contratos de futuros, porque los rendimientos a los tenedores no son fijos y no se cumple la condición del párrafo 11.9(a).

**d)** Inversiones en deuda convertible, porque el rendimiento para los tenedores puede variar con el precio de las acciones del emisor y no solo con las tasas de interés de mercado.

**e)** Un préstamo por cobrar de un tercero que concede el derecho o la obligación al tercero de pagar de forma anticipada si cambian los requerimientos de contabilidad o impuestos aplicables, porque este préstamo no cumple la condición del párrafo 11.9(c).

### ***Baja en cuentas de un activo financiero***

Una entidad dará de baja en cuentas un activo financiero solo cuando:

- a)** Expiren o se liquiden los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero, o
- b)** La entidad transfiera sustancialmente a terceros todos los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo financiero, o
- c)** La entidad, a pesar de haber conservado algunos riesgos y ventajas inherentes a la propiedad significativos, ha transferido el control del activo a otra parte, y éste tiene la capacidad práctica de vender el activo en su integridad a una tercera parte no relacionada y es capaz de ejercer esa capacidad unilateralmente y sin necesidad de imponer restricciones adicionales sobre la transferencia. En este caso, la entidad:
  - (i)** Dará de baja en cuentas el activo, y
  - (ii)** Reconocerá por separado cualesquiera derechos y obligaciones conservados o creados en la transferencia. (p. 69).

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

Como indica la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, LRTI (2018), en el Capítulo IV Depuración de los Ingresos, Sección Primera: De las Deducciones. Sección 11, menciona:

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

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

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

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

El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones.

### ***Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno***

En el Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno se señala en el Artículo 28.- Gastos generales deducibles; en el apartado 3 – Créditos incobrables que:

Serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal

y originados en operaciones del giro ordinario del negocio, registrados conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites señalados en la Ley.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo al valor de deterioro acumulado y, la parte no cubierta, con cargo a los resultados del ejercicio, y se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

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

Esta disposición aplicará cuando los créditos se hayan otorgado a partir de la promulgación del presente reglamento.

También serán deducibles las provisiones para cubrir riesgos de incobrabilidad que efectúan las instituciones del sistema financiero de acuerdo con las resoluciones que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera emita al respecto.

No serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados de acuerdo con el Código Monetario Financiero, así como por los créditos concedidos a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente con la propiedad o administración de estas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

Los créditos incobrables que cumplan con una de las condiciones previstas en la indicada ley serán eliminados con cargos a esta provisión y, en la parte que la excedan, con cargo a los resultados del ejercicio en curso.

No se entenderán créditos incobrables sujetos a las indicadas limitaciones y condiciones previstas en la Ley de Régimen Tributario Interno, los ajustes efectuados a cuentas por cobrar, como consecuencia de transacciones, actos administrativos firmes o ejecutoriados y sentencias ejecutoriadas que disminuyan

el valor inicialmente registrado como cuenta por cobrar. Este tipo de ajustes se aplicará a los resultados del ejercicio en que tenga lugar la transacción o en que se haya ejecutoriado la resolución o sentencia respectiva.

Los auditores externos en los dictámenes que emitan y como parte de las responsabilidades atribuidas a ellos en la Ley de Régimen Tributario Interno, deberán indicar expresamente la razonabilidad del deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables y de los valores sobre los cuales se realizaron los cálculos correspondientes por deterioro (Reglamento de Ley Régimen Tributario Interno, 2015).

### ***Norma Internacional de Auditoría 315***

La Norma Internacional de Auditoría 315 (2021) define el Sistema de control interno: como el sistema diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. (p. 6)

El auditor diseñará y aplicará procedimientos de valoración del riesgo con el fin de obtener evidencia de auditoría que proporcione una base adecuada para:

- a) la identificación y valoración de los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error, tanto en los estados financieros como en las afirmaciones contenidas en estos; y
- b) el diseño de procedimientos posteriores de auditoría de conformidad con la NIA 330.

El auditor diseñará y aplicará procedimientos de valoración del riesgo de un modo que no esté sesgado hacia la obtención de evidencia de auditoría que pueda ser corroborativa o hacia la eliminación de evidencia de auditoría que pueda ser contradictoria.

Los procedimientos de valoración del riesgo incluirán los siguientes:

- a) Indagaciones ante la dirección y ante otras personas apropiadas de la entidad, incluidas personas de la función de auditoría interna (en caso de que exista esta función)
- b) Procedimientos analíticos
- c) Observación e inspección

## Capítulo II. Metodología

### Enfoque de la investigación

Se empleó un enfoque cuantitativo y se analizó la información financiera necesaria con relación a la variable de estudio, logrando así evaluar de manera eficiente y eficaz la gestión de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Probrisa S.A., adicionalmente, se utilizó un cuestionario de encuesta que permitió profundizar la información obtenido en el cuestionario de control interno COSO I logrando así verificar el nivel de confianza y de riesgo que tiene la empresa.

### Alcance de la investigación

El estudio adoptó un alcance descriptivo para evaluar la gestión de control interno de las cuentas por cobrar, mediante la aplicación del cuestionario COSO I, lo cual permitió el análisis de diferentes situaciones, contextos, características y propiedades de la gestión contable que realiza la empresa, así también, el establecimiento de las políticas y su nivel de eficiencia en la aplicación de cada una de ellas, mediante las dimensiones e indicadores planteados en la investigación.

### Tipo de la Investigación

En este estudio de investigación, se empleó un diseño no experimental, dado que no se realizó modificaciones en la información financiera de las cuentas por cobrar de la empresa Probrisa S.A. lo que permitió trabajar con información veraz, oportuna y actualizada. Además, se utilizó un diseño transversal debido a que la información empleada en el estudio corresponde únicamente al periodo del año 2022.

### Métodos de la Investigación

La presente investigación utilizó los siguientes métodos:

#### *Método deductivo*

Este método permitió abordar el problema de la empresa relacionado a la gestión de control de cuentas por cobrar, cuentas incobrables y en la forma que se puede aplicar nuevas políticas para una disminución de la cartera vencida de la empresa Probrisa S.A. esto implicó analizar los factores causales desde una perspectiva general hasta llegar a aspectos específicos de la problemática.

### ***Método inductivo***

El método inductivo facilitó el análisis de las causas de la problemática desde lo específico a lo general y la interpretación de los procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar que se desarrollan dentro de la empresa Probrisa S.A. al implementar los instrumentos de recolección de datos como la encuesta. La misma que fue dirigida al personal que labora en áreas vinculadas con la variable en estudio, quienes proporcionaron información fundamental sobre el manejo y gestión de la partida de cuentas por cobrar.

### ***Método bibliográfico***

El método bibliográfico fue empleado en este estudio para recopilar y analizar información relevante sobre el tema de investigación. Se consultaron diversas fuentes bibliográficas, como libros, artículos académicos y documentos especializados, que proporcionaron una base teórica sólida para comprender los procesos relacionados con el control interno de cuentas por cobrar en la empresa Probrisa S.A. esto permitió contextualizar el estudio y fundamentar las conclusiones obtenidas.

### ***Método analítico***

El método analítico se aplicó en este estudio para descomponer y examinar detalladamente los diferentes aspectos relacionados con el control interno de cuentas por cobrar en la empresa Probrisa S.A. esto permitió comprender la variable y los factores que influyen en la eficacia de dicho control. Se llevaron a cabo análisis exhaustivos de los procesos internos, los sistemas de gestión de datos y las prácticas de manejo de cuentas por cobrar, lo que facilitó la identificación de áreas de mejora y la formulación de recomendaciones.

## **Población y censo**

La población objeto de este estudio estuvo conformada por 12 empleados que desempeñan funciones en el área de créditos y cobranzas, así como en el departamento de contabilidad de la empresa Probrisa S.A. Se aplicó un censo a esta población finita debido a que este personal posee el conocimiento y la capacidad para otorgar información relevante relacionada con el tema de estudio. La población está conformada por el área créditos y cobranzas y el departamento de contabilidad que se detalla en la tabla 1:

**Tabla 1***Población de la empresa Probrisa S.A.*

<b>Departamento</b>		<b>Empleados</b>	<b>Total</b>
Departamento de créditos y cobranzas		Analista de crédito	2
		Gestor de créditos	1
		Cajero de cobranzas	1
		Jefe de cobranzas	1
		Vendedores	2
Departamento de contabilidad		Contador	1
		Auxiliar contable	2
		Analista financiero	1
		Analista contable	1
<b>Total</b>			<b>12</b>

Nota: levantamiento de información de la empresa Probrisa S.A.

Primero, se realizó una encuesta a todos los empleados que trabajan en los departamentos de créditos y cobranzas, así como en el departamento de contabilidad. Posteriormente, se aplicó el cuestionario COSO I se aplicó a los jefes de los mismos departamentos. Esto permitió obtener una evaluación completa al obtener opiniones tanto de los empleados como de los jefes que están relacionados con la variable en estudio, lo que proporciona una comprensión global de las prácticas y opiniones dentro de la empresa.

## **Recolección y procesamiento de datos**

### **Técnicas de investigación**

#### *Encuesta*

La encuesta fue diseñada para obtener información directa de los empleados que trabajan en áreas relacionadas con las cuentas por cobrar, como el departamento de créditos y cobranzas, así como el departamento de contabilidad. Se desarrolló un cuestionario estructurado que incluía preguntas sobre diferentes aspectos del control interno de cuentas por cobrar, como la claridad de las políticas y procedimientos, la efectividad de los controles internos, la detección y prevención



de fraude, entre otros. Los resultados de la encuesta proporcionaron información valiosa sobre la percepción del control interno de cuentas por cobrar en la empresa, así como áreas de mejora que podrían abordarse en futuras iniciativas de control interno.

### ***COSO I***

El sistema de control COSO I proporciona una estructura y un conjunto de principios que fueron utilizados como base para diseñar y evaluar el sistema de control interno dentro de la empresa. Esto permitió investigar si la empresa implementa y opera los controles necesarios para la partida de cuentas por cobrar. Además, los datos obtenidos han sido fundamentales para identificar fortalezas y debilidades en el control interno de la organización, así como para señalar las áreas que requieren mejoras.

### **Instrumentos de investigación**

#### ***Cuestionario de encuesta***

Esta encuesta fue aplicada a 12 empleados involucrados en las actividades del departamento de créditos y cobranzas, así como del departamento de contabilidad. La encuesta se estructuró con preguntas medidas en escala de Likert y en base a las dimensiones de este estudio que son: control interno, componentes del control interno COSO I, cuentas por cobrar e indicadores de cuentas por cobrar. Este instrumento constó de 12 preguntas en total.

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

Para el desarrollo de esta investigación se aplicó el Cuestionario de control interno COSO I, el mismo que permitió obtener información clara, concisa y verídica sobre los procedimientos y políticas de la partida cuentas por cobrar que se aplican dentro de la empresa Probrisa S.A., la cual fue aplicada al jefe del departamento de créditos y cobranzas y de la misma forma al jefe del departamento de contabilidad. El cuestionario estaba conformado por cinco componentes del COSO I, que son: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo. Cada componente contiene 6 preguntas relacionadas al concepto de cada uno de ellos, dando un total de 30 preguntas en total.

El levantamiento de información permitió recopilar los datos relevantes para la investigación. Además, este es un paso crucial en cualquier proceso de investigación o toma de decisiones, ya que proporciona la base de datos sobre la que se fundamenta las acciones futuras. Es importante realizar este proceso de manera rigurosa para garantizar la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos.

### **Procesamiento de datos**

Es importante mencionar que los instrumentos fueron llevados a cabo de manera presencial con el fin de lograr una interacción directa con los participantes, lo que facilitó una mayor claridad en las instrucciones y una respuesta inmediata a posibles inquietudes de los encuestados. Además, permitió una recolección de datos más precisa y detallada, al mismo tiempo se manejó un ambiente propicio para la confidencialidad y sinceridad en las respuestas de los participantes.

Para el procesamiento de los datos obtenidos en la encuesta y el cuestionario COSO I se ejecutó mediante la herramienta de Excel, de tal manera que se pueda tener una mejor apreciación de los datos relacionados con la gestión de control interno de cuentas por cobrar. La elección de la herramienta de Excel se fundamentó en su amplia disponibilidad y capacidad para realizar cálculos complejos, generar gráficos visuales y organizar los datos de manera efectiva y tomar decisiones fundamentadas.

### Capítulo III. Resultados y Discusión

#### Análisis de datos

#### Análisis de encuesta

A continuación, se detalla y se analizan los resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal de la empresa Probrisa S.A.

**Variable:** Control interno de cuentas por cobrar

**Dimensión:** Control interno

**Pregunta 1:** ¿Se realizan revisiones periódicas de las políticas y procedimientos de control interno relacionados con las cuentas por cobrar?

**Tabla 2**

*Revisiones de las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	8	67%
A veces	4	33%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la empresa Probrisa S.A.

En la tabla 2, se exponen los resultados de la encuesta realizada a los empleados de la empresa Probrisa S.A. En ella, se observa que el 67% indica que casi nunca se realizan revisiones de las políticas y procedimientos de control interno relacionado con las cuentas por cobrar. Mientras tanto, el 33% señala que a veces se llevan a cabo estas revisiones. La información indica que no se realizan revisiones de las políticas de control interno lo que causa una desactualización en las políticas de control y por ende una ejecución ineficiente de las mismas.

**Pregunta 2:** ¿La empresa realiza la baja de las cuentas incobrables de acuerdo con lo establecido en la Ley de Régimen Tributario Interno?

**Tabla 3***Baja de cuentas incobrables*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	8	67%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	4	33%
De acuerdo	0	0%
Totalmente acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la empresa Probrisa S.A.

En la tabla 3, se exponen los resultados de la encuesta realizada a los empleados de la empresa Probrisa S.A. En ella, se observa que el 67% indican totalmente en desacuerdo la baja las cuentas incobrables de acuerdo con la Ley de Régimen Tributario Interno. Por otro lado, el 33% desconoce si se realiza la baja de cuentas. Estos datos revelan una falta de cumplimiento con la normativa contable y tributaria en cuanto a la baja de cuentas incobrables lo que trae consigo efectos adversos significativos en la situación financiera, la rentabilidad y la imagen de la empresa.

**Pregunta 3:** ¿La empresa calcula el deterioro de cuentas por cobrar de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera para Pymes (NIIF para Pymes) y la normativa tributaria aplicable?

**Tabla 4***Cálculo de deterioro de cuentas por cobrar*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	8	67%
Neutral	0	0%
De acuerdo	4	33%
Totalmente acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la empresa Probrisa S.A.

En la tabla 4, se exponen los resultados de la encuesta realizada a los empleados de la empresa Probrisa S.A. En ella, se observa que el 67% indica estar en desacuerdo con el método empleado por la empresa para calcular el deterioro de cuentas por cobrar de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera para Pymes. Por otro lado, el 33% señala estar de acuerdo que la empresa aplique el cálculo del deterioro de cuentas por cobrar de acuerdo con las NIIF para Pymes y la normativa vigente aplicable. Por ello, se resalta la importancia de capacitar a los empleados para que comprendan y apliquen directrices establecidas.

**Dimensión:** Componentes del control interno COSO I

**Pregunta 4:** ¿La empresa aplica el modelo COSO como sistema de control interno para gestionar adecuadamente las cuentas por cobrar?

**Tabla 5**

*Aplicación del sistema de control interno COSO I*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	9	75%
Casi nunca	3	25%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la empresa Probrisa S.A.

En la tabla 5, se exponen los resultados de la encuesta realizada a los empleados de la empresa Probrisa S.A. En ella, se observa que el 75% indica que nunca se aplica el modelo COSO como sistema de control interno para gestionar adecuadamente las cuentas por cobrar. Por otro lado, el 25% señala que casi nunca se aplica el sistema de control COSO para gestionar las cuentas por cobrar. La falta de aplicación del modelo COSO conlleva a presentar errores en el registro y seguimiento de las cuentas por cobrar debido a la ausencia de un marco estructurado y estandarizado para gestionar los riesgos asociados. Por el contrario, la aplicación

del sistema COSO I, asegura que los procesos de control de cuentas por cobrar sean consistentes, transparentes y alineados con mejores prácticas.

**Pregunta 5:** ¿Se fomenta la retroalimentación y la colaboración entre el área de cobranzas y área contable para mejorar la efectividad de los controles internos basados en el modelo COSO?

**Tabla 6**

*Modelo COSO I*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	8	67%
A veces	4	33%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la empresa Probrisa S.A.

En la tabla 6, se exponen los resultados de la encuesta realizada a los empleados de la empresa Probrisa S.A. En ella, se observa que el 67% indica que casi nunca existe colaboración entre el área de cobranzas y área contable para mejorar controles internos basados en el modelo COSO. Por otro lado, el 33% señala que a veces existe colaboración entre el área de cobranzas y área contable para mejorar controles internos basados en el modelo COSO. Por ello es fundamental promover una mayor colaboración entre el área de cobranzas y el área contable, con el fin de garantizar una implementación efectiva de control interno basado en el modelo COSO y la gestión efectiva de las cuentas por cobrar.

**Pregunta 6:** ¿La empresa tiene un software que integre los módulos de contabilidad y cobranzas para garantizar la conciliación entre los registros de cobranzas y contables?

**Tabla 7**

*Software contable*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
------------------	-------------------	-------------------

Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	0	0%
De acuerdo	12	100%
Totalmente acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la empresa Probrisa S.A.

En la tabla 7, se exponen los resultados de la encuesta realizada a los empleados de la empresa Probrisa S.A. En ella, se observa que el 100% señala estar de acuerdo que la empresa cuenta con un software que integra los módulos de contabilidad y cobranzas. La presencia de este software es crucial para asegurar que los saldos registrados concuerden entre los dos departamentos, facilitando la comunicación y la colaboración entre ellos. Adicional, permite tomar decisiones basadas en datos precisos y actualizados.

**Dimensión:** Cuentas por cobrar

**Pregunta 7:** ¿Se emplea el método de antigüedad de saldos en la gestión contable de cuentas por cobrar de clientes para evaluar la cartera vencida?

**Tabla 8**

*Método de antigüedad de saldos*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	9	75%
A veces	3	25%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la empresa Probrisa S.A.

En la tabla 8, se exponen los resultados de la encuesta realizada a los empleados de la empresa Probrisa S.A. En ella, se observa que el 75% indica que casi nunca se emplea el método de antigüedad de saldos en el manejo de la cartera vencida. Por otro lado, el 25% señala que a veces se utiliza dicho método, no contar

con el método de antigüedad de saldos puede tener efectos negativos en la gestión financiera de la empresa, por ejemplo, dificultad en la gestión de cobranzas, riesgo de deterioro de cuentas e impactar en la planificación financiera de la empresa.

**Pregunta 8:** ¿Con que frecuencia se lleva a cabo la conciliación de registros entre el departamento de créditos y cobranzas y el departamento de contabilidad?

**Tabla 9**

*Conciliación de registros*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Semanal	0	0%
Mensual	9	75%
Bimensual	3	25%
Semestral	0	0%
Anual	0	0%
Total	12	100%

Nota: Datos obtenidos de la empresa Probrisa S.A.

En la tabla 9, se exponen los resultados de la encuesta realizada a los empleados de la empresa Probrisa S.A. En ella, se observa que el 75% indica que mensualmente se realizan conciliaciones de registro entre los dos departamentos, mientras que el 25% indica que se realizan bimensualmente. Las conciliaciones de registro entre estos departamentos son fundamentales para garantizar la coherencia y precisión de los registros contables de la empresa.

**Pregunta 9:** ¿Las políticas y procesos de control interno de cuentas por cobrar establecidos son aplicadas según los componentes del sistema de control COSO I?

**Tabla 10**

*Componentes del sistema COSO I*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	9	75%
Casi nunca	3	25%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%



<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------

Nota: Datos obtenidos de la empresa Probrisa S.A.

En la tabla 10, se exponen los resultados de la encuesta realizada a los empleados de la empresa Probrisa S.A. En ella, se observa que el 75% indica que nunca se aplica COSO I para el establecimiento de las políticas y procesos de control interno de cuentas por cobrar. Por otro lado, el 25% señala que a casi nunca se aplica con base en el sistema de control COSO I, la falta de aplicación del sistema COSO I para establecer políticas y procesos en la gestión de cuentas por cobrar puede perjudicar a la empresa ya que aumenta la posibilidad de errores en el registro y seguimiento de las cuentas, además, generar ineficiencias operativas, aumentar el riesgo de fraude y afectar la transparencia organizacional.

**Dimensión:** Indicadores de cuentas por cobrar

**Pregunta 10:** ¿Dentro de la empresa se calcula y analizan los indicadores de cuentas por cobrar para la evaluación de la cartera de clientes como el índice de incobrabilidad, radio de rotación de cuentas por cobrar y días promedio de cobro?

**Tabla 11**

*Indicadores financieros*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	9	75%
A veces	3	25%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la empresa Probrisa S.A.

En la tabla 11, se exponen los resultados de la encuesta realizada a los empleados de la empresa Probrisa S.A. Destaca que el 75% de los encuestados indican que casi nunca se calculan y analizan los indicadores financieros de las cuentas por cobrar, mientras que el 25% indica que a veces se calculan y analizan estos indicadores. Esta falta de análisis de los indicadores genera un desconocimiento real de las cuentas por cobrar, lo que a su vez limita la capacidad

de tomar decisiones acertadas y afecta directamente en la capacidad de la empresa para gestionar la liquidez, mitigar los riesgos de incobrabilidad, tomar decisiones financieras y mantener la transparencia organizacional.

**Pregunta 11:** ¿Con qué frecuencia las áreas de contabilidad y cobranzas remiten reportes de la cartera que permitan analizar la situación actual y tomar decisiones gerenciales proactivamente con relación a los indicadores de cuentas por cobrar?

**Tabla 12**

Reportes de cartera

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Semanal	0	0%
Mensual	12	100%
Bimensual	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la empresa Probrisa S.A.

En la tabla 12, se presentan los resultados de la encuesta realizada a los empleados de la empresa Probrisa S.A. En ella se refleja que el 100% de los encuestado señalan que se remiten reportes de cartera de manera mensual. La emisión regular de informes de cartera permite a la gerencia tomar decisiones y gestionar adecuadamente la recuperación de cartera de clientes.

**Pregunta 12:** ¿Cuál es el plazo de pago más frecuente que la empresa otorga a los clientes al momento de concederles crédito?

**Tabla 13**

*Plazo de pago*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Menos de 30 días	0	0%
31 a 90 días	0	0%
91 a 150 días	0	0%
151 a 180 días	0	0%

Más de 365 días	12	100%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la empresa Probrisa S.A.

En la tabla 13, se presentan los resultados de la encuesta realizada a los empleados de la empresa Probrisa S.A. Se destaca que el 100% de los encuestado indican que la empresa otorga es un plazo mayor de 365 días, lo que equivale a 12 meses o más. Dicho plazo otorgado brinda flexibilidad a los clientes y facilita el cumplimiento de sus obligaciones, sin embargo, mientras mayor sea el tiempo y no exista una gestión de cobro adecuada más difícil es recuperar la cartera vencida.

### ***Análisis del Cuestionario de control interno COSO I***

El cuestionario aplicado permitió obtener información significativa sobre los procedimientos de control que se aplican dentro de la empresa Probrisa S.A. y la gestión de las cuentas por cobrar relacionadas con el sistema de control interno COSO I.

A continuación, se muestra la tabla que indica el nivel de riesgo y confianza que se aplicó para la evaluación del control interno según el sistema COSO I.

**Tabla 14**

#### *Nivel de Riesgo y Confianza*

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

Por otra parte, se presenta los resultados de la aplicación del cuestionario de evaluación COSO I por cada componente:

**Tabla 15**

#### *Ambiente de Control*

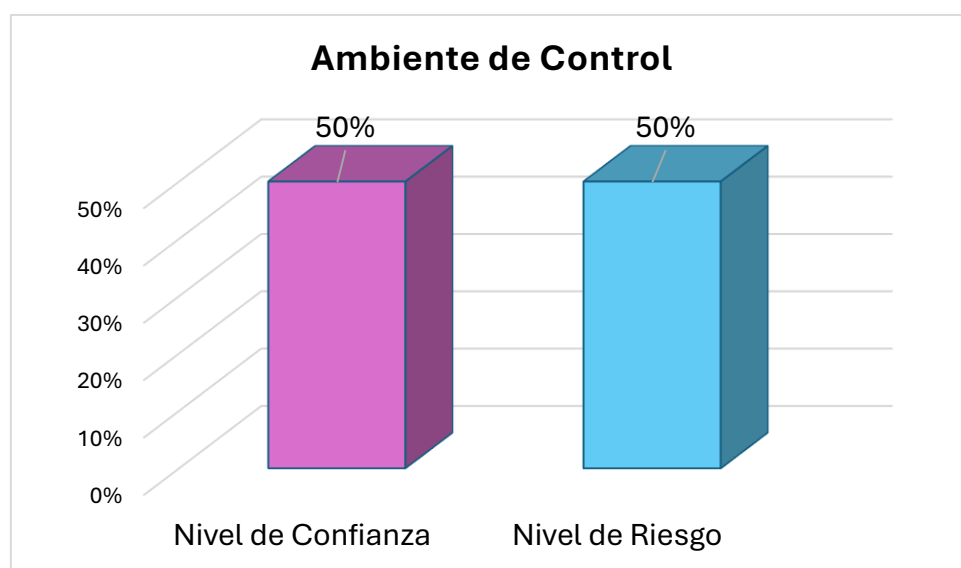
<b>Calificación Total/Ponderación Total</b>
---

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

Nota: Datos obtenidos de la empresa Probrisa S.A.

**Figura 1**

*Ambiente de Control*



En la tabla 15, se observa que el primer componente del sistema de control interno COSO I, “ambiente de control” ha sido evaluado y se obtuvo un grado de confianza del 50% y un grado de riesgo del 50%, indicando un nivel de confianza bajo y un nivel de riesgo alto. Esto se atribuye a la falta de actualizaciones de las políticas y procesos para mejorar la gestión contable de las cuentas por cobrar. Además, se ha detectado que las políticas y procedimientos de control no están debidamente documentados ni comunicadas al personal involucrado en el manejo de la cartera. Por tal motivo, es necesario implementar actualizaciones periódicas de las políticas, documentar y comunicar al personal involucrado, esto fortalecerá la efectividad del control interno y ayudará a mitigar riesgos en la gestión de cuentas por cobrar.

**Tabla 16**

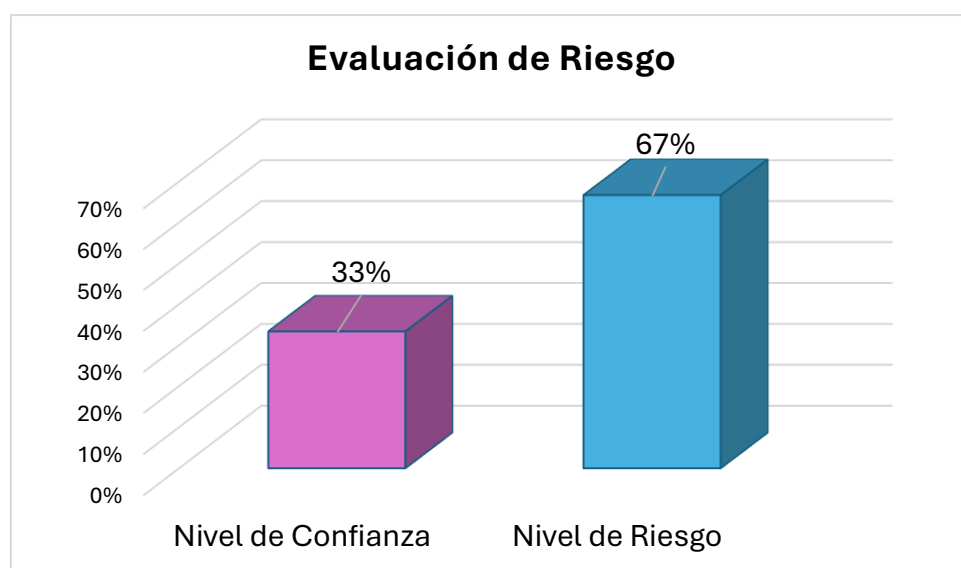
*Evaluación de Riesgos*

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

Nota: Datos obtenidos de la empresa Probrisa S.A.

**Figura 2**

*Evaluación de Riesgo*

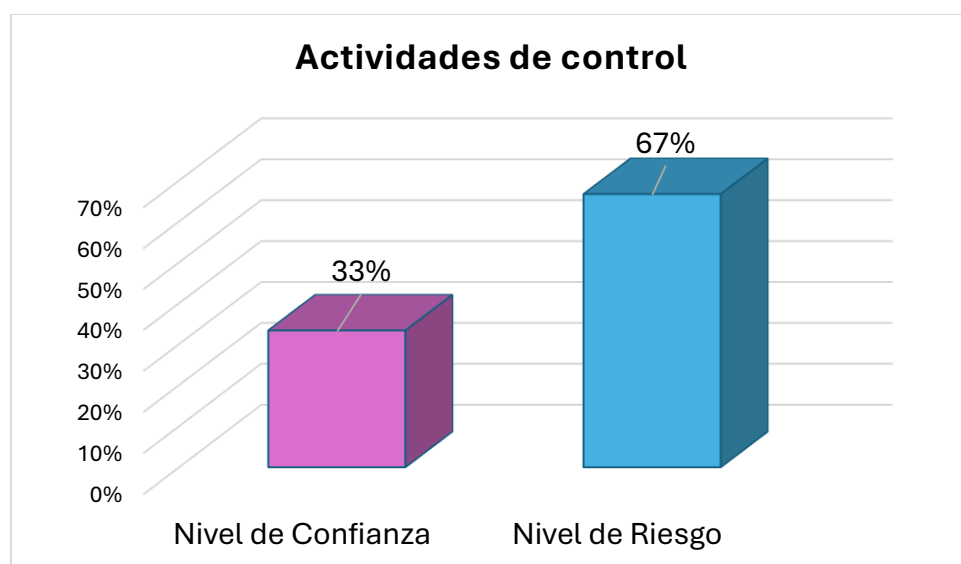


En la tabla 16, se observa que el segundo componente del sistema de control interno COSO I, “evaluación de riesgo” ha sido evaluado y se obtuvo un grado de confianza del 33% y un grado de riesgo del 67%, indicando un nivel de confianza bajo y un nivel de riesgo alto. Esto se atribuye a la ausencia de evaluaciones periódicas a los riesgos asociados con las cuentas por cobrar, no tiene un plan de acción de control para mitigar los riesgos identificados, no existen procesos para determinar el deterioro de la cartera vencida y tampoco se establecen objetivos específicos dentro del área de créditos y contabilidad que se enfoquen en reducir la cartera vencida, de esta manera se refleja no existe el cumplimiento y la aplicación de la normativa tributaria vigente por parte de la organización.

**Tabla 17***Actividades de control*

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

Nota: Datos obtenidos de la empresa Probrisa S.A.

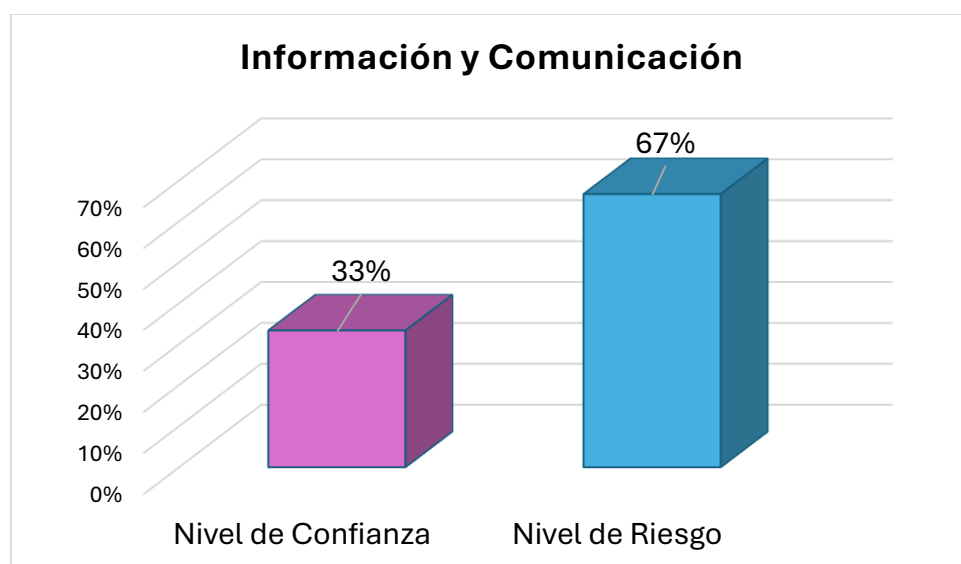
**Figura 3***Actividades de control*

En la tabla 17, se destaca que el tercer componente del sistema de control interno COSO I, “actividades de control” ha sido evaluado, revelando un grado de confianza del 33% y un grado de riesgo del 67%. Estos resultados indican un nivel de confianza bajo y un nivel de riesgo alto. Este escenario se atribuye a varias causas: la ausencia de controles internos en el registro de cuentas por cobrar, falta de aplicación de la normativa contable y tributaria para en el cálculo del deterioro de la cartera vencida, además, se evidenció que la empresa no mantiene registrada la documentación de los clientes de cuentas por cobrar para efectuar una evaluación y seguimiento periódico efectivo.

**Tabla 18***Información y comunicación*

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

Nota: Datos obtenidos de la empresa Probrisa S.A.

**Figura 4***Información y Comunicación*

En la tabla 18, se destaca que el cuarto componente del sistema de control interno COSO I, “información y comunicación” ha sido evaluado, revelando un nivel de confianza del 33% y un nivel de riesgo del 67%. Con estos datos se analiza que a pesar de que la empresa cuenta con un software contable no se efectúan de manera eficiente la gestión y control del manejo de las cuentas por cobrar. De igual manera no se emiten informes sobre los riesgos o deficiencias de la cartera vencida a la gerencia para tomar decisiones que permitan mejorar los procedimientos de estas cuentas.

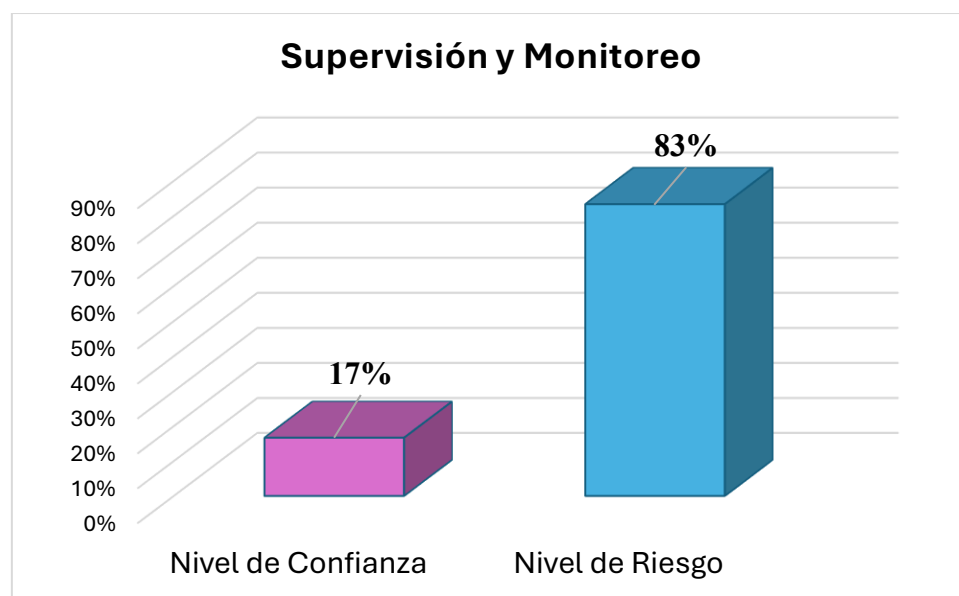
**Tabla 19***Supervisión y Monitoreo*

Calificación Total/Ponderación Total	
Calificación Total	1
Ponderación Total	6
<b>Nivel de Confianza</b>	<b>17%</b>
<b>Nivel de Riesgo</b>	<b>83%</b>

Nota: Datos obtenidos de la empresa Probrisa S.A.

**Figura 5**

*Supervisión y Monitoreo*



En la tabla 19, se presenta que el quinto componente del sistema de control interno COSO I, "supervisión y monitoreo" ha sido evaluado, revelando un nivel de confianza del 17% y un nivel de riesgo del 83%. Esto se explica por la falta de supervisión a los procedimientos establecidos para el manejo de la cartera de clientes, tampoco existe un seguimiento a los registros de las cuentas por cobrar con saldos vencidos, actuales o de los periodos anteriores que permitan identificar deficiencias en el control interno de las cuentas por cobrar.

#### **Cálculo del nivel de confianza**

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

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{10}{30} * 100$$



$$\text{Nivel de confianza} = 33,33\%$$

### **Cálculo del nivel de riesgo**

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

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 33,33\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 66,67\%$$

### **Cálculo del riesgo inherente**

Se realizó el cálculo del riesgo inherente en los departamentos de créditos y contabilidad, en los cuales se determinó el 66,67%, mismo que se detalla a continuación:

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

$$\text{Nivel de riesgo inherente} = 100\% - 33,33\%$$

$$\text{Nivel de riesgo inherente} = 66,67\%$$

### **Cálculo del riesgo de control**

Se identificó debilidades en los procesos y políticas de control en los departamentos de créditos y contabilidad, posterior al análisis se llevó a cabo el cálculo del nivel de riesgo de control, el mismo que se presenta a continuación:

$$\text{Nivel de riesgo de control} = 100\% \text{ de la muestra} - \text{Riesgo inherente}$$

$$\text{Nivel de riesgo de control} = 100\% - 66,67\%$$

$$\text{Nivel de riesgo de control} = 33,33\%$$

### **Cálculo de riesgo de detección**

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

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

$$\frac{0,05}{0,66 * 0,33} = RD$$

$$RD = 0,23$$

### Cálculo de riesgo de auditoria

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

$$RA = 0,66 * 0,33 * 0,23 = 0,05$$

$$RA = 5\%$$

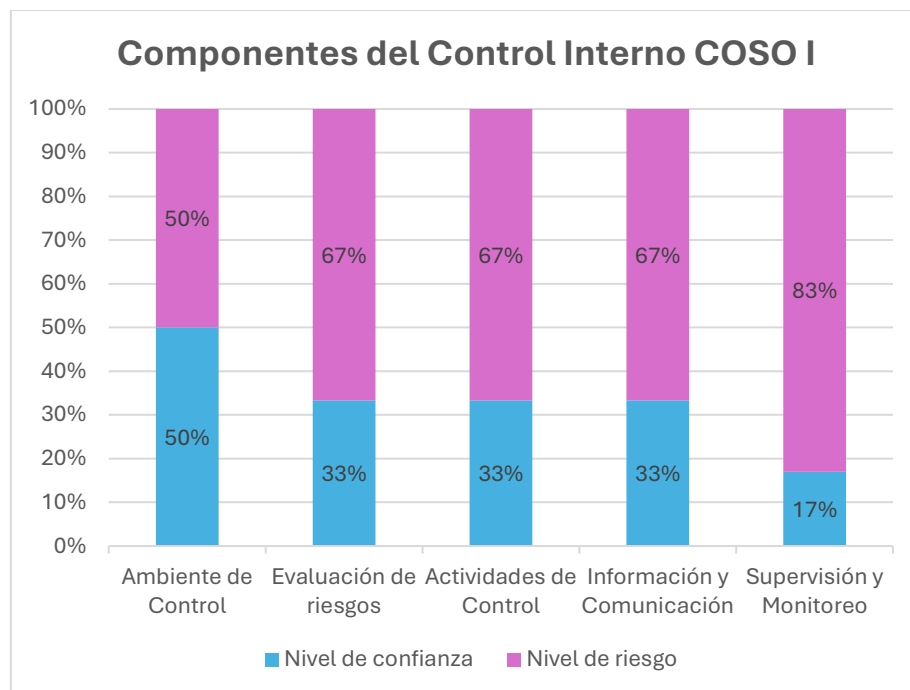
El riesgo de auditoria derivado de los cálculos anteriores, basados en el cuestionario de control interno COSO I, realizado en la empresa Probrisa S.A., tuvo una ponderación de 30. Cada componente del sistema de control COSO I estaba conformado por 6 preguntas, dando como resultado una calificación de 10.

#### **Tabla 20**

#### *Resumen de la Evaluación de Control Interno COSO I*

<b>Probrisa S.A.</b>				
<b>Resumen del 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>
Ambiente de Control	50%	Bajo	50%	Alto
Evaluación de riesgos	33%	Bajo	67%	Alto
Actividades de Control	33%	Bajo	67%	Alto
Información y Comunicación	33%	Bajo	67%	Alto
Supervisión y Monitore	17%	Bajo	83%	Alto
<b>Total</b>	<b>33,33%</b>	<b>Bajo</b>	<b>66,67%</b>	<b>Alto</b>

Nota: Resumen de la aplicación del Cuestionario de Control Interno COSO I de la empresa Probrisa S.A.

**Figura 6***Resultados de la Evaluación de Control Interno COSO I*

En la tabla 20, se presentan un resumen de los componentes de control interno del sistema COSO I, que detalla los porcentajes obtenidos, lo que proporcionó como resultado en un promedio del 33,33% del nivel de confianza bajo y el 66,67% del nivel de riesgo alto.

En el ambiente de control, se identificó una falta de actualización en las políticas y procesos relacionados con la gestión eficiente de las cuentas por cobrar. Además, no se han documentado ni comunicado adecuadamente las políticas y procedimientos de control al personal involucrado en el manejo de cartera de clientes. Esta situación ha contribuido a un bajo nivel de confianza y un alto nivel de riesgo. Por ello, es fundamental abordar estas deficiencias mediante la revisión y actualización periódica de las políticas y procesos, así como la documentación y comunicación clara al personal pertinente. Esto ayudará a fortalecer el ambiente de control y reducir riesgos en el control interno de las cuentas por cobrar.

Así también, en la evaluación de riesgo se evidenció que no existen objetivos específicos definidos para el área de créditos y contabilidad que estén enfocados en reducir la cartera vencida, no existe una evaluación periódica de los

riesgos asociados con las cuentas por cobrar y tampoco cuentan con un plan de acción de control interno para mitigar riesgos en la partida contable en estudio.

Algo semejante ocurre con las actividades de control donde se verificó que no se establecen controles internos efectivos en la integridad de los registros de las cuentas por cobrar, no se registra la documentación de los clientes de cuentas por cobrar para ser evaluados periódicamente de manera efectiva. En consecuencia, la gestión de cuentas por cobrar es deficiente debido a que no se aplica la normativa contable y tributaria para el cálculo del deterioro de la cartera.

Por consiguiente, el componente de información y comunicación destaca que la comunicación interna de manejo y control de las cuentas por cobrar no son eficientes para mantener una buena relación con los clientes que tiene saldos vencidos; además, la falta de emisión de informes con novedades de la cartera de clientes hacia la gerencia y que estos a su vez puedan tomar estrategias de mejora.

Para finalizar, en el componente de supervisión y monitoreo se demostró que los saldos no son reales debido a que no realizan un seguimiento de cumplimiento de las políticas y procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar. Además, no se realizan comparaciones regulares entre los saldos vencidos, por ende, no se puede tomar medidas correctivas por parte de la gerencia.

### **Caso práctico**

#### **Cálculo de deterioro de las cuentas por cobrar de la empresa Probrisa S.A.**

El caso que se plantea del deterioro de las cuentas por cobrar de la empresa Probrisa S.A. y se realiza en base a lo establecido por la NIIF para Pymes y la Ley de Régimen Tributario Interno, la información se presenta a continuación:

***Tabla 21***

*Cartera Clientes hasta el periodo 2022*

<b>Tipos de clientes</b>	<b>Valor</b>	<b>Fecha de vencimiento</b>
Clientes Activos	\$ 990.210,83	12/12/2022
Clientes Frecuentes	\$ 1.650.351,38	15/11/2020
Clientes Potenciales	\$ 660.140,55	30/10/2022
Clientes Ocasionales	\$ 594.126,50	13/3/2012

Grandes Clientes	\$	2.706.576,26	15/8/2022
Total Clientes	\$	6.601.405,50	

Nota: Datos de Probrisa S.A.

Clientes año 2022	\$ 4.356.927,63
Deterioro de incobrables 1%	\$ 43.569,28
Deterioro de cartera total Máx. 10%	\$ 660.140,55

Los plazos más frecuentes que otorga Probrisa S.A. a los clientes es de 31 a 90 días y más de 365 días, además se tienen en consideración que la entidad no ha realizado anteriormente el cálculo de deterioro de clientes, por ellos se propone algunos porcentajes que se podrían considerar para el análisis de la cartera por el método de antigüedad de saldos, a continuación, se presenta:

**Tabla 22**

*Método de antigüedad de saldos*

Días por vencer	Monto al 31-12-2022	Tasa de pérdida	Deterioro
Por vencer	\$ -	0%	\$ -
01 a 30 días	\$ 990.210,83	2%	\$ 19.804,22
31 a 90 días	\$ 660.140,55	4,50%	\$ 29.706,32
151 a 180 días	\$ 2.706.576,26	9%	\$ 243.591,86
Más de 365 días	\$ 2.244.477,87	14,50%	\$ 325.449,29
<b>Total</b>	<b>\$ 6.601.405,50</b>		<b>\$ 618.551,70</b>

Nota: Cálculo con datos obtenidos de Probrisa S.A.

Deterioro total	\$ 618.551,70
Gasto Deducible (GD)	- \$ 43.569,28
Gasto No Deducible (GND)	\$ 574.982,42

Posterior al cálculo de deterioro aplicando el método de antigüedad de saldos se establece un valor correspondiente al deterioro de \$ 574.982,42 con fecha de corte al 31 de diciembre de 2022 sobre el valor de cartera total de \$ 618.551,70.

Luego de realizar los respectivos cálculos de deterioro se procede a realizar el registro contable de deterioro de cuentas incobrables como se muestra en la tabla 23.

**Tabla 23**

*Asiento contable de deterioro de cuentas incobrables*

<b>Fecha</b>	<b>Detalle</b>	<b>Parcial</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
	<b>1</b>			
31/12/2022	Gasto por deterioro de cuentas incobrables		\$ 43.569,28	
	Gasto de deterioro de cuentas incobrables no deducible		\$ 574.982,42	
	Deterioro acumulado de cuentas incobrables			\$618.551,70
<b>P/r gasto de deterioro de cuentas incobrables al 31/12/2022.</b>				

Nota: Cálculo con datos obtenidos de Probrisa S.A.

En la table 23, se ve afectada la cuenta gasto por deterioro de cuentas incobrables por un valor de \$ 43.569,28 equivalente al 1% de la cartera del año 2022 y la cuenta gasto de deterioro de cuentas incobrables no deducible de \$ 574.982,42 como contrapartida el deterioro acumulado de cuentas incobrables por \$ 618.551,70.

Por otra parte, se debe mencionar que los valores de la cartera de clientes se asignaron de acuerdo con los días vencidos, y se puede observar que el valor de \$ 594.126,50 corresponde a Clientes ocasionales con más de 8 años de vencimiento, por lo tanto, se procede a dar de baja como señala la Ley de Régimen Tributario Interno. A continuación, se ejemplifica el asiento:

**Tabla 24**

*Baja de cuenta incobrable*

<b>Fecha</b>	<b>Detalle</b>	<b>Parcial</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
	<b>1</b>			
31/12/2022	Deterioro acumulado de cuentas incobrables		\$ 594.126,50	
	Clientes			\$594.126,50
	Clientes ocasionales	\$ 594.126,50		
<b>P/r baja de clientes por cuenta incobrable.</b>				

Nota: Registro de baja de cuenta incobrable de Probrisa S.A.

### Indicadores financieros de cartera

Para complementar al cálculo del deterioro de la cartera de clientes de este estudio se ha incluido el desarrollo de ratios específicos para medir la salud de la cartera. Es importante señalar que estos análisis de indicadores están basados en los promedios de la industria establecidos en la Superintendencia de Compañías del año 2020 que a continuación se detalla:

**Tabla 25**

*Indicadores financieros*

Indicadores financieros	
<b>Rotación de Cuentas por cobrar</b>	11 veces
<b>Rotación promedio de cobranza</b>	32 días
<b>Rotación de Activo</b>	\$ 2,10

*Nota: Datos de la Superintendencia de Compañías del año 2020*

### Cálculo de los indicadores financieros de Cartera de la empresa Probrisa S.A.

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

Año 2021

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{25.928.199,68}{5.019.793,91} = 5 \text{ veces}$$

Año 2022

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{22.360.211,30}{6.601.405,50} = 3 \text{ veces}$$

Según el cálculo y análisis, en el año 2021 la empresa Probrisa S.A. cobra a sus deudores 5 veces al año, mientras que en el año 2022 este número disminuyó a 3 veces anuales. Esta frecuencia de cobro es considerablemente menor que el promedio de la industria, que sugiere realizar 11 cobros anuales. Esta situación representa un desafío significativo en términos de liquidez y solvencia, debido a

que afecta la capacidad de convertir las cuentas por cobrar en efectivo de manera oportuna y eficiente.

$$\text{Rotación promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas anuales a crédito}/360}$$

Año 2021

$$\text{Rotación promedio de cobro} = \frac{5.019.793,91}{25.928.199,68 / 360} = 70 \text{ días}$$

Año 2022

$$\text{Rotación promedio de cobro} = \frac{6.601.405,50}{22.360.211,30 / 360} = 106 \text{ días}$$

El índice promedio de rotación de cobros que presenta la empresa Probrisa S.A. fue de 70 días en el año 2021, pero se extendió a 106 días en el año 2022. Comparado con el promedio de la industria, que sugiere un ciclo de cobro cada 32 días. Esta prolongación indica un aumento muy significativo en el tiempo que la empresa tarda en recuperar el saldo de las cuentas por cobrar. Para evitar que el saldo de la cartera siga aumentando es fundamental que Probrisa S.A. reduzca el periodo de cobro y mejore su eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar.

$$\text{Rotación de activos} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos totales}}$$

Año 2021

$$\text{Rotación de activos} = \frac{25.928.199,68}{28.205.726,43} = 0,92 \text{ veces}$$

Año 2022

$$\text{Rotación de activos} = \frac{22.360.211,30}{26.438.962,63} = 0,85 \text{ veces}$$

En el cálculo y análisis de rotación de activos de Probrisa S.A. se observa que en el año 2021 la organización generó \$ 0,92 por cada dólar invertido en



activos, mientras que en 2022 esta cifra descendió a \$ 0,85. Haciendo la comparación con el promedio de la industria es de \$ 2,10 por cada dólar invertido en activos. Esta situación indica que la empresa Probrisa S.A. no está generando ganancias de manera óptima en relación con la inversión en activos, lo que plantea un desafío significativo en términos de rentabilidad y eficiencia operativa.

A continuación, se presenta el informe de control interno de cuentas por cobrar. Además, se muestra una propuesta de políticas y procedimientos basadas en la normativa tributaria actual con la finalidad de mejorar la gestión contable de las cuentas por cobrar de la empresa Probrisa S.A.



**Informe de políticas actualizadas para la gestión contable de las cuentas por cobrar de Probrisa S.A.**

Probrisa S.A. está ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, ofrece una amplia gama de productos, que incluyen cables de acero, cadenas, cables sintéticos, lubricantes, mangueras hidráulicas e industriales, entre otros. Además de estos productos, también proporciona una variedad de servicios, como la fabricación y diseño de eslingas y estrobos de cable, cadenas y sintéticos para izaje, así como el diseño de redes para la pesca, movilización y manipulación de cargas.

Probrisa S.A. otorga créditos a los clientes y el correcto manejo de estas cuentas permite tener una pronta recuperación de efectivo y generar la liquidez que la empresa requiera para mantenerse en el mercado y ser una empresa líder a nivel nacional para el sector pesquero e industrial.

Sin embargo, la deficiencia en el establecimiento de políticas y la falta de control para la correcta gestión de las cuentas por cobrar ha impactado negativamente a la empresa. Por tal razón, el presente informe tiene la finalidad de proponer posibles soluciones a la problemática evidenciada. No se evidencia que se dé un seguimiento adecuado en el proceso de cobro a los clientes. Así mismo, se detectó una incorrecta aplicación de los métodos de cálculo para el deterioro de estas cuentas, según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para Pymes como en relación con la normativa tributaria vigente.

También, no se realiza la baja de clientes con cuentas incobrables según lo establecido en las normativas actuales.

Firma

Nelly Michelle Fajardo Marca

## Políticas y procedimientos para la gestión contable de las cuentas por cobrar

A continuación, se describe las políticas establecidas para las cuentas por cobrar:

### Área de contabilidad

- Se realizará capacitaciones de manera mensual a todos los empleados involucrados en el manejo de las cuentas por cobrar para que estén actualizados para la aplicación de la normativa correspondiente.
- El contador deberá emitir informes de los reportes de los registros contables a la gerencia su revisión y toma de decisiones.
- Se implementará el método de antigüedad de saldos para categorizar y monitorear las cuentas por cobrar según el tiempo transcurrido desde la fecha de vencimiento.
- Se efectuará conciliaciones periódicas entre registros contables y estados de cuenta de los clientes para asegurar la exactitud de los saldos de cuentas por cobrar.
- El contador deberá al cierre de cada periodo contable analizar las cuentas, verificar si hay deterioro de cartera y registrar el asiento contable correspondiente.
- El contador deberá efectuar todos los registros contables de las cuentas por cobrar bajo NIIF para Pymes, para lo cual se propone los siguientes porcentajes para el cálculo de deterioro:

**Tabla 26**

*Porcentaje de deterioro propuesto*

<b>Meses por vencer / Vencidos</b>	<b>Tasa de deterioro</b>
Por vencer / Vencidos	0,00%
01 a 30 días	2%
31 a 90 días	6%
91 a 150 días	9,50%
151 a 180 días	13%
Más de 365 días	16%

Elaborado por: Nelly Michelle Fajardo Marca

### **Área de créditos y cobranzas**

- Se otorgará plazos de pago considerando el valor de la factura y no se deberá exceder de los 90 a 120 días establecidos.
- Se revisará historiales crediticios, capacidad de pago y se establecerá límites de crédito adecuados.
- Se asignará dos personas para que realicen gestiones y logren recuperar los saldos de las cuentas por cobrar.
- Se implementará el sistema de control COSO I para mejorar la confiabilidad de la información financiera, salvaguardar los activos de la empresa y cumplir con las leyes y regulaciones aplicables.
- Se reunirán todos los involucrados en el manejo de cartera de clientes para evaluar y mitigar riesgos presentados.

A continuación, se describe los procedimientos establecidos para las cuentas por cobrar:

### **Área de contabilidad**

- Se deberá registrar en el sistema contables a todos los clientes para tener un mejor control y verificar los saldos.
- El encargado deberá emitir informes semanales sobre el estado de las cuentas por cobrar, incluyendo tiempo promedio de cobro y tasa de incobrabilidad.
- El contador deberá al cierre de cada periodo contable analizar las cuentas, verificar si hay deterioro de cartera y registrar el asiento contable correspondiente.

### **Área de créditos y cobranzas**

- Para otorgar créditos se deberá revisar de manera pertinente todos los documentos del cliente, con el fin de conocer la solvencia y asegurar el cumplimiento en los pagos.
- Indicar al cliente los términos y condiciones de pago, plazos de crédito, condiciones de pago anticipado y penalización por pagos tardíos.
- Se deberá emitir comprobantes de pago al cliente y una copia de este servirá como respaldo para la empresa.

- Se registrará de manera inmediata los pagos efectuados por parte de los clientes.
- Se registrará de manera detallada todas las interacciones con los clientes y las acciones tomadas para recuperar los saldos pendientes.

### **Modelo de asiento para registrar una venta a crédito**

A continuación, se presenta la elaboración del asiento contable para registrar la venta a crédito:

**Tabla 27**

*Registro de venta a crédito*

<b>Fecha</b>	<b>Detalle</b>	<b>Parcial</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
	<b>1</b>			
31/12/2022	Cuentas por cobrar clientes		XXXX	
	Venta			XXXX
P/r venta a crédito.				

Elaborado por: Nelly Michelle Fajardo Marca

Aumentamos la cuenta por cobrar del cliente porque ahora nos deben dinero, y aumentamos la cuneta de ventas porque hemos generado una venta o ingreso por X cantidad.

### **Modelo de asiento para registrar el cálculo de provisión-deterioro de cuentas por cobrar conforme a la norma tributaria**

El registro del deterioro de cuentas por cobrar conforme a la normativa tributaria generalmente sigue un proceso bajo normas contables como las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) a continuación, se presenta un asiento contable para registrar el deterioro de cuentas por cobrar:

**Tabla 28**

*Asiento contable de deterioro*

<b>Fecha</b>	<b>Detalle</b>	<b>Parcial</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
	<b>1</b>			
31/12/2022	Gasto por deterioro de cuentas incobrables		XXXX	
	Gasto por deterioro de cuentas incobrables no deducible			XXXX

Deterioro acumulado de  
cuentas incobrables

---

**P/r reconocimiento de gasto de  
deterioro de cuentas incobrables.**

---

**Elaborado por:** Nelly Michelle Fajardo Marca

Este registro contable permite ajustar los estados financieros de acuerdo con la normativa tributaria aplicable, reconocimiento el gasto por el deterioro de cuentas por cobrar.

**Modelo de asiento para registrar la baja de cuenta incobrable**

**Tabla 29**

*Asiento de baja de cliente "A"*

Fecha	Detalle	Parcial	Debe	Haber
	<b>1</b>			
31/12/2022	Deterioro acumulado de cuentas incobrables		XXXX	
	Clientes			XXXX
	Cliente "A"			
	P/r baja de clientes por cuentas incobrables.			

Elaborado por: Nelly Michelle Fajardo Marca

## **Discusión**

Después de realizar el análisis estadístico, se ha identificado que en la empresa Probrisa S.A., no se está implementando un control interno adecuado a las cuentas por cobrar; esto se evidenció tras la aplicación del cuestionario de control interno del sistema COSO I y se observó que en los componentes que presentaron un riesgo alto fueron la evaluación de riesgo, actividades de control y supervisión y monitoreo. Además, no se emplea el método de antigüedad de saldos para evaluar la cartera vencida lo que genera inconsistencias en los procedimientos de cobranzas, aumento del riesgo de incobrabilidad y un impacto negativo en la liquidez y flujo de efectivo. Así mismo, se verificó que la empresa Probrisa S.A. cuenta con un manual de políticas y procesos de gestión de las cuentas por cobrar desactualizado, esto se podría atribuir a la falta de aplicación de la normativa contable y tributaria vigente.

Según Ordoñez (2021), indica en su estudio denominado “Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de empresas comerciales del sector comercial” que la ausencia de control en las cuentas por cobrar provoca que las cuentas pendientes de cobro aumenten y por lo tanto la liquidez de la entidad esté expuesta al riesgo. De manera similar, en el caso de la empresa Probrisa S.A. la deficiencia de control en la gestión de las cuentas por cobrar ocasiona un incremento en el saldo de cartera de clientes y dificulte la recuperación eficiente de los saldos pendientes.

Bajo la misma línea Carrera (2017), expone que en la empresa Induplasma S.A. no existe un buen control de los anticipos recibidos por parte de los clientes, lo que ocasiona errores al momento de realizar los cobros de los saldos pendientes y con ellos se causa molestia en varios clientes. Este escenario es similar al de la empresa Probrisa S.A. donde se observa una deficiente gestión de la cartera de clientes, en primer lugar, no se aplica el método de antigüedad, lo que impide categorizar a los clientes con saldos pendientes dentro de un rango de vencimiento adecuado y como consecuencia, se derivan procesos de cobro ineficientes debido a la falta de políticas y procedimientos actualizados para la gestión de cuentas por cobrar.

Por otro lado, Raza et. al. (2022), mencionan en su estudio sobre “Matriz de edad de cartera vencida y su aporte al procedimiento de auditoría a los créditos comerciales pendientes de recaudación originados en operaciones del giro del negocio” que el incumplimiento de las estrategias de cobro dentro de los plazos establecidos de cobro genera dificultades en la recuperación del activo financiero y la posibilidad de no operar económicamente, además, señalan que, aunque se establece un plazo estándar de sesenta días para los créditos, existe una tendencia a que algunos créditos sobrepasan esta normativa. En el contexto de Probrisa S.A. los resultados reflejan una situación similar, donde la falta de aplicación del método de antigüedad en la gestión de la cartera de clientes ha generado procesos de cobro ineficiente. Es crucial para Probrisa S.A. implementar medidas que mejoren la gestión de cartera de clientes, asegurando una adecuada priorización y seguimiento de los saldos pendientes para evitar posibles impactos negativos en su situación financiera, tal como lo advierte el estudio de Raza et al.



## Conclusiones

El estudio denominado “Control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Probrisa S.A. en el cantón La Libertad, provincia Santa Elena, año 2022”, al finalizar se logró determinar que:

- El diagnóstico efectuado al control interno de las cuentas por cobrar mediante la aplicación del cuestionario de evaluación de control interno del sistema COSO I, que dio como resultado la identificación de nivel de confianza bajo y nivel de riesgo alto, causado por la ausencia de controles efectivos a las cuentas por cobrar y cartera vencida.
- La empresa Probrisa S.A. no presenta un manejo efectivo de la cartera vencida, incluida la falta de cobranza oportuna, el alto riesgo de incobrabilidad y la inexactitud en la estimación del deterioro de cuentas incobrables, como resultado directo de estas deficiencias, se observa una proporción notable de cuentas con saldos vencidos que requieren ser analizados de manera inmediata.
- La empresa Probrisa S.A. presenta políticas y procedimientos que carecen de claridad y coherencia, lo que genera confusión y ambigüedad en los procesos relacionados a la gestión contable de las cuentas por cobrar. Esto genera un entorno propenso a errores y dificulta la aplicación consistente de los procedimientos contables. Además, la falta de herramientas y metodologías adecuadas representa una amenaza para la salud financiera de la empresa y requiere una acción inmediata para corregir errores, fortalecer los controles internos y mejorar la gestión de las cuentas por cobrar.
- De manera general se evidenció mediante la aplicación del sistema de control interno COSO I que existen irregularidades en el control interno y la gestión de las cuentas por cobrar, además, no existe un registro integral de las cuentas por cobrar lo que genera confusión en los saldos de las cuentas de los clientes y tampoco se aplica la normativa vigente para el cálculo del deterioro y cálculo de antigüedad de saldos bajo NIIF para Pymes y la Ley de Régimen Tributario Interno.

## Recomendaciones

Luego de analizar los resultados de la investigación realizada en la empresa Probrisa S.A., se propone las siguientes recomendaciones las cuales están diseñadas para afrontar las áreas identificadas como oportunidades de mejora:

- Implementar medidas para mejorar el sistema de control interno de las cuentas por cobrar aplicando el sistema de COSO I. para efectuar revisiones y actualizaciones de las políticas y procedimientos de control. Además, se sugiere proporcionar capacitaciones continuas al personal involucrado en el manejo de cartera.
- Establecer un proceso estructurado de seguimiento y manejo de cartera de clientes en el que se incluya la identificación oportuna de las cuentas con saldos pendientes y saldos vencidos, la aplicación de estrategias de cobranza proactiva y la revisión periódica de la estimación del deterioro de las cuentas incobrables, con el fin de reducir el riesgo asociado con la cartera vencida.
- Revisar y actualizar las políticas y procedimientos de gestión contable mediante herramientas y estrategias adecuadas para una gestión eficiente de las cuentas por cobrar mediante sistemas de información contable y tributario vigente. Esto permitirá fortalecer los controles internos, reducir los errores y mejorar la salud financiera de la entidad.
- Por último, se recomienda implementar un sistema de registro de los clientes que esté adaptado a las regulaciones contables y tributarias actualizadas. Además, se deberá establecer procedimientos para el cálculo del deterioro y la antigüedad de saldos para garantizar la fiabilidad en los registros contables y tributarios.

### Referencias

- Aguirre, A. (2022). *Gestión de control de la cuenta por cobrar de Comercial Joselito del Cantón Baba período 2020 - 2021*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/11387>
- 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*. Medellín. Obtenido de <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/3697/IMPLEMENTACI%C3%93N%20DEL%20INDICADOR%20DE%20CAPITAL%20DE%20TRABAJO%20NETO.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Barreres, E. (2020). *Manual de control interno de las entidades locales*. <https://doi.org/9788470528415>
- Borja, E., Ana, C., Rossana, R., & Bayron, A. (2019). AUDITORÍA FINANCIERA EN CUENTAS POR COBRAR: EVENTOS QUE MOTIVAN LA INCONSISTENCIA DE SALDOS. *REVISTA INCLUSIONES*. <https://doi.org/0719-4706>
- Brandon, C. (2017). *"Políticas de cobranza y su impacto en la gestion financiera de la empresa Servicios múltiples asociados a la Construcción E.I.R.L. del Distrito de Puente Piedad , en el año 2016*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13613>
- Calero, B. D. (2019). *Gestión de Cuentas por Cobrar y la liquidez de la empresa "SERLIPEN S.A." cantón La Libertad, año 2017*. Santa Elena. Obtenido de [https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4709/1/UPSE\\_TCA-2019-0013.pdf](https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4709/1/UPSE_TCA-2019-0013.pdf)
- Carrasco, M., & Tumbaco, I. (2013). *ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA EN LA LIQUIDEZ QUE TIENE LA EMPRESA PURATOXIC S.A. EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL AÑO 2013*. Milagro. Obtenido de <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/459/3/An%C3%a1lisis%20de%20la%20cartera%20vencida%20en%20la%20liquidez%20que%20tiene%20la%20empresa%20Puratoxic%20S.%20A.%20en%20la%20ciudad%20de%20Guayaquil%20en%20el%20a%C3%B1o%202013..pdf>

- Carrera, S. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- 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*. Obtenido de <file:///C:/Users/Fajardo/Downloads/Dialnet-LaRecuperacionDeCarteraVencidaYSuIncidenciaEnLaLiq-9042545.pdf>
- Cerrón, R. d. (2024). "Control interno y las cuentas por cobrar de JAZMIN IMPORTACIONES S.A.C., 2022". Obtenido de <https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/1047/TESIS%20-%20CERRON%20LAZO%20ROCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chancafe, F. (2016). *Evaluación del control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de tesorería de la gerencia regional de salud-Lambayeque*. Chiclayo. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/700/3/TL\\_ChancafeUcancialFrancisco.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/700/3/TL_ChancafeUcancialFrancisco.pdf)
- Chávez, Y. d., & Loconi, J. (2018). *EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR*. Chiclayo. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2141/1/TL\\_ChavezFernandezYse-la\\_LoconiLeonJenny.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2141/1/TL_ChavezFernandezYse-la_LoconiLeonJenny.pdf)
- Chiriani, J., Alegre, M., & C., C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista científica de la UCSA*. Obtenido de <https://revista.ucsa-ct.edu.py/ojs/index.php/ucsa/article/view/27/27>
- Cueva, Y., & Martínez, L. (2021). *Control interno y la rentabilidad de la empresa ALBIS PERÚ E.I.R.L. de Jaén - 2020*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73784>
- Díaz, V. (2022). *Impacto en la gestión administrativa por el cumplimiento de las normas de control interno en los procesos dinámicos de contratación pública*. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/21800>

- Duque, A. (2019). *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2685/1/T-ULVR-2479.pdf>
- Escobar, H., Surichaqui, L., & Calvanapón, F. (2023). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales - Perú. *Revista Científica "Visión de Futuro"*. <https://doi.org/https://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/view/761/799>
- Estupiñan, R. (2016). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II Y III con base en los ciclos transaccionales*. Ecoe. Ediciones. Obtenido de <https://0a10nfi0x-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/70433>
- Faustino, M. (2020). *Análisis del control de cuentas por cobrar en la empresa Erca Químicos Perú S.A.C., San Martín de Porres 2020*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/89498>
- García, J., Galarza, S., Altamirano, & Aníbal. (2017). Importancia de la administración eficiente del capital de trabajo en las Pymes. *CIENCIA UNEMI*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661260003/html/>
- García, M., Hurtado, K., Ponce, V., & Sánchez, J. (2021). Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito. *SciELO*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s2310-340x2021000100227&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s2310-340x2021000100227&script=sci_arttext)
- Guarderas, M., & Concha, J. (2023). Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa SERIMTEC S.A., de la ciudad de Guayaquil, año 2022. *Polo del Conocimiento*. Obtenido de [file:///C:/Users/Fajardo/Downloads/Dialnet-AnalisisDeLasCuentasPorCobrarYSuIncidenciaEnLaRent-9152366%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Fajardo/Downloads/Dialnet-AnalisisDeLasCuentasPorCobrarYSuIncidenciaEnLaRent-9152366%20(1).pdf)
- Guardiola, L., Correa, Y., & Rico, C. (2022). *Auditoría de la cuenta por cobrar*. Reflexiones Contables UFPS. Obtenido de <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/RC/article/view/3600/5142>
- Guerrero, M., & Mangones, R. (2016). El ambiente de control como mecanismo fundamental en algunas organizaciones comerciales de Montería, Córdoba. *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5710359>

- Guisela, C. (2018). *Sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial VENTURA PALLETS EXPORT E.I.R.L.* Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/250077713.pdf>
- Gutiérrez, S., & Peralta, L. (2021). *Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, durante el primer semestre del año 2020.* Estelí. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/15583/1/20246.pdf>
- Jara, A., & Uchuypoma, R. (2021). *Rentabilidad y Capital de Trabajo, en las empresas del sector agroindustrial, periodo: 2017 al 2020.* Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76236/Jara\\_EAT-Uchuypoma\\_IRG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76236/Jara_EAT-Uchuypoma_IRG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, LRTI. (2018). *LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LRTI.* Obtenido de <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexo-literal-a2/LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO,%20LRTI.pdf>
- Llangari, B. (2020). *Análisis a la gestión de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2018. Lineamientos alternativos.* Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/14363>
- Magni, P. (06 de Julio de 2023). Obtenido de Blog / Operaciones de Finanzas: <https://www.pipefy.com/es/blog/proceso-cuentas-por-cobrar/>
- Malavé, M. (2016). *ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR LLEVADOS EN LA UNIDAD DE CONTABILIDAD DE LOS ORGANISMOS OFICIALES DESCENTRALIZADOS DE LA EMPRESA SEMDA C.A. PERIODO MAYO-SEPTIEMBRE 2005.* Obtenido de [http://ri2.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1724/2/TESIS-657.72\\_M212\\_01.pdf](http://ri2.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1724/2/TESIS-657.72_M212_01.pdf)
- Mendoza, M., Mancheno, C., Palma, G., & Rodríguez, A. (2021). Análisis del deterioro de cuentas por cobrar por pérdidas esperadas. *Polo del Conocimiento.* Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/86795815/2888-15386-2-PB-libre.pdf?1654034970=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DAnalisis\\_del\\_deterioro\\_de\\_cuentas\\_por\\_co.pdf&Expires=1715026487&Signature=btM2h283GzklZ02QH1ZEheOwmABHrLZ4YzLKUC5f~5U9Xm](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/86795815/2888-15386-2-PB-libre.pdf?1654034970=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DAnalisis_del_deterioro_de_cuentas_por_co.pdf&Expires=1715026487&Signature=btM2h283GzklZ02QH1ZEheOwmABHrLZ4YzLKUC5f~5U9Xm)

- Morales, K., & Carhuacho, I. (2020). Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C. *Espíritu Emprendedor Test*. <https://doi.org/https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195>
- Moreno, J., Obregón, M., & Arellano, S. (2020). *El monitoreo al control interno en empresas dedicadas al cultivo de atún aleta azul en Baja California*. <https://doi.org/https://doi.org/10.29105/vtga6.1-588>
- Nashib Lucretzia Arroyo, F. G. (2019). "El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías". *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Nogueira, D., Medina, A., Hernández, A., Coma, R., & Medina, D. (2017). Análisis económicofinanciero: talón de Aquiles de la organización. Caso de aplicación. *Scielo*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362017000100010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362017000100010)
- Noriega, V. (2011). *Administración de las cuentas por cobrar - un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala*. Guatemala. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38667527/03\\_3876\\_Admon.\\_Cta.\\_x\\_Cobrar-libre.pdf?1441379917=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DUNIVERSIDAD\\_DE\\_SAN\\_CARLOS\\_DE\\_GUATEMALA\\_F.pdf&Expires=1700181252&Signature=dBkNUJQedMkS5Lc0bJK6ny4QOqlBSnkyA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38667527/03_3876_Admon._Cta._x_Cobrar-libre.pdf?1441379917=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DUNIVERSIDAD_DE_SAN_CARLOS_DE_GUATEMALA_F.pdf&Expires=1700181252&Signature=dBkNUJQedMkS5Lc0bJK6ny4QOqlBSnkyA)
- Norma Internacional de Auditoría 315. (2021). *Norma Internacional de Auditoría 315*.
- Norma Internacional Información Financiera para Pequeñas y Medianas Empresas. (2009). *Norma Internacional Información Financiera para Pymes Sección 11*. Obtenido de [http://www.niifsuperfaciles.com/memorias/recursos/NIC/11-NIIF-para-las-PYMES-\(Norma\)\\_2009-INSTRUMENTOS%20FINANCIEROS%20B%3%81SICOS.pdf](http://www.niifsuperfaciles.com/memorias/recursos/NIC/11-NIIF-para-las-PYMES-(Norma)_2009-INSTRUMENTOS%20FINANCIEROS%20B%3%81SICOS.pdf)
- Ordoñez, K. (2021). *Análisis de las Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de empresas del sector comercial*. Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6251/1/UPSE-TCA-2021-0121.pdf>
- Palacios, C., & Estrada, V. (2015). "Análisis de las cuentas por cobrar por medio de los indicadores de liquidez, solvencia y de gestión de la empresa Promologics S.A. de la

*cuidad de Guayaquil periodo 2013*". Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/866/1/T-ULVR-0832.pdf>

Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas*. Ciudad de Mexico, Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Obtenido de <https://0a10nfd86-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/124953?page=20>.

Perez, A. (2018). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana*. Medellín. Obtenido de <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/409/La%20cuentas%20por%20cobrar%20y%20su%20incidencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez, J., & Merino, M. (2022). Cuentas por cobrar. *Definición.De*. Obtenido de <https://definicion.de/cuentas-por-cobrar/>

Pinedo, H. (2019). *Características del control interno en las micro y pequeñas empresas de la provincia de Pomabamba, 2018*. Obtenido de [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14272/CONTROL\\_INTERNO\\_MICRO\\_Y\\_PEQUE%c3%91AS\\_EMPRESAS\\_PINEDO\\_DIESTRA\\_HAYDI\\_KELLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14272/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUE%c3%91AS_EMPRESAS_PINEDO_DIESTRA_HAYDI_KELLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quispe, Y. (2023). *Análisis de correlación de pearson entre el crédito a microempresas y la tasa de morosidad de créditos en moneda nacional y extranjera. Perú: 2020-2022*. Obtenido de <https://repositorio.uancv.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b3222595-6026-4083-ad97-333b78ba27fd/content>

Raza, J., Valencia, E., Suárez, B., & Alejandro, M. F. (2022). Matriz de edad de cartera vencida y su aporte en el procedimiento de auditoría a los créditos comerciales pendientes de recaudación originados en operaciones del giro del negocio. *Digital Publisher*. Obtenido de <file:///C:/Users/Fajardo/Downloads/1383-Art%C3%ADculo-11449-4-10-20220928.pdf>

Reglamento de Ley Régimen Tributario Interno. (2015). *REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO*. Obtenido de <https://www.ucsg.edu.ec/wp-content/uploads/transparencia/REGLAMENTO-APLICACION-DE-LA-LEY-DE-REGIMEN-TRIBUTARIO-INTERNO.pdf>



- Requiz, E. (2020). *Cuentas por cobrar y su influencia en los ratios de liquidez de la empresa Mantaro Casa MAC S.A.C. periodo 2015-2018*. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8404/2/IV\\_FCE\\_316\\_TI\\_Requiz\\_Condor\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8404/2/IV_FCE_316_TI_Requiz_Condor_2020.pdf)
- Rivas, P. (2017). *VALORACIÓN A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO DE LOS RIESGOS PRESENTADOS EN LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES, PARA DETERMINAR LA FORMA EN QUE TALES RIESGOS DEBEN SER MEJORADOS EN LA EMPRESA "CENTRO CORPORATIVO APS C.A." DURANTE EL AÑO 2016*. Caracas. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/3367382/1/RivasMenesesPA.pdf>
- Rivera, K. (2020). *Análisis del sistema control interno cuentas por cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S.* Obtenido de <file:///C:/Users/Fajardo/Desktop/An%C3%A1lisis%20del%20sistema%20control%20interno%20cuentas%20x%20cobrar%20de%20la%20empre.pdf>
- Romero, J. (2023). *Tratamiento contable de la cartera vencida en la comercializadora de calzado ecuatoriano CONECSA S.A. cantón La Libertad, año 2021*. Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9437/1/UPSE-TCA-2023-0052.pdf>
- Rvera, K. (2020). *Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S.* 17. Obtenido de [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria\\_publica](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria_publica)
- Salazar, J., Andrade, C., Luna, G., & Alcivar, F. (2020). *Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial*. E-IDEA OMWIN S.A. Obtenido de <https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf>
- Váquiro, S., & Nemes, A. (2021). *Deterioro de cartera y cuentas incobrables*. Sección Géneros Discursivos. Obtenido de [https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/10964/Revista%20aula%20contable\\_6.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/10964/Revista%20aula%20contable_6.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Vega de la Cruz, L., & Marrero, F. (01 de Julio de 2021). *Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión*. *Revista internacional de la Administración*. <https://doi.org/32719/25506641>

Villacorta, C. (2019). *Condiciones de crédito y su incidencia en el nivel de morosidad de la Financiera TFC Sucursal Tarapoto años 2008-2018*. Tarapoto-Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30139/Villacorta\\_HJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30139/Villacorta_HJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zambrano, M. (2021). *Modelo de gestión de cobranza y su incidencia en la recuperación de las ventas a crédito en época de la pandemia Covid-19. caso: Lubrilaca*. Obtenido de <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1553/Modelo%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20cobranza%20y%20su%20incidencia%20en%20la%20recuperaci%C3%B3n%20de%20las%20ventas%20a%20cr%C3%A9dito%20en%20%C3%A9poca%20de%20la%20pandemia%20Covid-19.%20c>

*Apéndice 1 Matriz de consistencia*

Título	Problemas	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Control Interno de Cuentas por Cobrar en la empresa "Probrisa S.A." en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena año 2022.	<b>Formulación del problema general</b>  ¿De qué forma se aplican los procedimientos y políticas contables en el control interno de las Cuentas por Cobrar en la empresa Probrisa S.A. en el año 2022?	<b>Objetivo general</b>  Analizar el control interno de las Cuentas por Cobrar mediante el sistema de control COSO I, para mejorar la eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión de las Cuentas por Cobrar en la empresa Probrisa S.A. en el año 2022.	Control Interno de Cuentas por Cobrar	Control Interno	<b>1. Objetivo</b> <b>2. Importancia</b> <b>3. Características</b> <b>4. Métodos de evaluación de Control Interno</b>	<b>Enfoque</b> Cuantitativo  <b>Alcance</b> Descriptivo
	<b>Sistematización de los problemas</b> <b>1.</b> ¿En qué condiciones se encuentra el control interno de las Cuentas por Cobrar en la empresa Probrisa S.A. en el año 2022?  <b>2.</b> ¿Cuál es el método adecuado para analizar los saldos de la cartera en la empresa Probrisa S.A. en el año 2022?	<b>Objetivos específicos</b>  <b>1.</b> Diagnosticar el control interno actual de Cuentas por Cobrar mediante el sistema COSO I para identificar fortalezas y debilidades en los procesos contables en la empresa Probrisa S.A en el año 2022.  <b>2.</b> Organizar la cartera de clientes mediante la metodología de antigüedad de		Componentes del Control Interno COSO I	<b>1. Ambiente de control</b> <b>2. Evaluación de riesgo</b> <b>3. Actividades de control</b> <b>4. Información y comunicación</b> <b>5. Supervisión</b>	<b>Métodos</b> Bibliográfico Deductivo Inductivo Analítico  <b>Diseño</b> No experimental
				Cuentas por Cobrar	<b>1. Cartera vencida</b> <b>2. Tasa de morosidad</b> <b>3. Antigüedad de saldos</b> <b>4. Deterioro por cuentas incobrables</b> <b>5. Políticas contables de cuentas por cobrar.</b>	<b>Población</b> Población finita (12 trabajadores de la empresa)  <b>Instrumentos</b> Cuestionario COSO I

	<p><b>3.</b> ¿Qué procedimientos de control interno se deben adoptar para fortalecer el tratamiento contable y la gestión de las Cuentas por Cobrar en la empresa Probrisa S.A. en el año 2022?</p>	<p>saldos para la determinación del deterioro de Cuentas Incobrables en la empresa Probrisa S.A. en el año 2022.</p> <p><b>3.</b> 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 Probrisa SA. en el año 2022.</p>		<p>Indicadores de Cuentas por Cobrar</p>	<p><b>1.</b> Rotación de Cuentas por Cobrar</p> <p><b>2.</b> Periodo de cobranza</p> <p><b>3.</b> Capital de trabajo neto</p>	<p>Cuestionario de encuesta</p>
--	---	---	--	--	---	---------------------------------

## Cuestionario de encuesta para la empresa Probrisa S.A.

### Encuesta dirigida al personal del departamento de cobranzas y al departamento de contabilidad

**Objetivo:** recopilar información de los procesos de control interno y de gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Probrisa S.A.

Anticipo mi gratitud por su participación y colaboración en esta encuesta. La información receptada será tratada de manera confidencial, por lo cual le pido amablemente que la información sea veraz para garantizar el éxito del estudio.

**Dimensión:** Control Interno

#### *Apéndice 2 Cuestionario de encuesta*

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	¿Se realizan revisiones periódicas de las políticas y procedimientos de control interno relacionados con las cuentas por cobrar?					
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente acuerdo
		1	2	3	4	5
2	¿La empresa realiza la baja de las cuentas incobrables de acuerdo con lo establecido en la Ley de Régimen Tributario Interno?					
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente acuerdo
		1	2	3	4	5
3	¿La empresa calcula el deterioro de cuentas por cobrar de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera para Pymes (NIIF para					

	Pymes) y la normativa tributaria aplicable?					
--	---	--	--	--	--	--

**Dimensión:** Componentes del Control interno COSO I

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4	¿La empresa aplica el modelo COSO como sistema de control interno para gestionar adecuadamente las cuentas por cobrar?					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿Se fomenta la retroalimentación y la colaboración entre el área de cobranzas y área contable para mejorar la efectividad de los controles internos basados en el modelo COSO?					
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente acuerdo
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	La empresa tiene un software que integre los módulos de contabilidad y cobranzas para garantizar la conciliación entre los registros de cobranzas contables?					

**Dimensión:** Cuentas por cobrar

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	¿Se emplea el método de antigüedad de saldos en la gestión contable de cuentas por cobrar de clientes para evaluar la cartera vencida?					
		Semanal	Mensual	Bimensual	Semestral	Anual
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿Con que frecuencia se lleva a cabo la conciliación de registros entre el departamento de créditos y cobranzas y el departamento de contabilidad?					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	¿Las políticas y procesos de control interno de cuentas por cobrar establecidos son aplicadas según los componentes del sistema de control COSO I?					

**Dimensión:** Indicadores de cuentas por cobrar

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
10	¿Dentro de la empresa se calcula y analizan los indicadores de cuentas por cobrar para la evaluación de la cartera de clientes como el índice de incobrabilidad, radio de rotación de cuentas por cobrar y días promedio de cobro?					
		Semanal	Mensual	Bimensual	Semestral	Anual
		1	2	3	4	5
11	Con qué frecuencia las áreas de contabilidad y cobranzas remiten reportes de la cartera que permitan analizar la situación actual y tomar decisiones gerenciales proactivamente con relación a los indicadores de cuentas por cobrar?					
		Menos de 30 días	31 a 90 días	91 a 150 días	151 a 180 días	Más de 365 Días
		1	2	3	4	5
12	Cuál es el plazo de pago más frecuente que la empresa otorga a los clientes al momento de concederles crédito?  _____					



## Cuestionarios de control interno COSO I

### *Apéndice 3 Encuesta COSO I*

Cuestionario de evaluación de control interno COSO I							
<b>Entidad Auditada</b>	Probrisa S.A.						
<b>Área auditada</b>	Dpto. de créditos y cobranzas y Dpto. de Contabilidad						
<b>Periodo</b>	2022						
<b>Elaborado por:</b>	Michelle Fajardo						
AMBIENTE DE CONTROL							
N°	Preguntas	Respuestas			Calificación		Observaciones
		Si	No	N/A	Si=1	No=0	
1	¿En la empresa se establece una cultura organizacional que enfatiza la importancia de los controles internos sobre sus partidas contables?						
2	¿En la empresa se promueve la integridad y la ética en todas las actividades relacionadas con la gestión de las cuentas por cobrar?						
3	¿La organización tiene políticas y procedimientos definidos para el manejo de la cartera clientes?						
4	¿Se encuentran documentadas y comunicadas las políticas y procedimientos de control a todo el personal de cartera involucrado en el manejo de esta?						
5	¿Se fomenta la colaboración entre los diferentes departamentos para garantizar un control integral sobre las cuentas por cobrar y una gestión efectiva para recuperación de cartera?						
6	¿Las políticas contables y de cobranzas se actualizan regularmente para mejorar la gestión contable de las cuentas por cobrar?						
<b>Calificación total</b>							

---

**Cuestionario de evaluación de control interno COSO I**

---

**Entidad Auditada** Probrisa S.A.  
**Área auditada** Dpto. de créditos y cobranzas y  
Dpto. de Contabilidad  
**Periodo** 2022  
**Elaborado por:** Michelle Fajardo

---

**EVALUACIÓN DE RIESGO**

---

N°	Preguntas	Respuestas			Calificación		Observaciones
		Si	No	N/A	Si=1	No=0	
1	¿La organización identifica y evalúa de manera periódica los riesgos asociados con las cuentas por cobrar?						
2	¿Se ha implementado un plan de acción de control interno para mitigar los riesgos identificados de la partida de cuentas por cobrar incobrables?						
3	¿La empresa establece objetivos específicos para el área de créditos y contabilidad que se enfoquen en reducir la cartera vencida?						
4	¿Se verifica el cumplimiento de todos los requisitos establecidos para otorgar créditos a los clientes?						
5	¿Se documentan adecuadamente los criterios y procesos utilizados para determinar el deterioro para cuentas incobrables?						
6	¿Se establece el deterioro adecuado para cuentas por cobrar incobrables basadas en evaluaciones de riesgo y experiencias pasadas?						

---

**Calificación total**

---

---

**Cuestionario de evaluación de control interno COSO I**

---

**Entidad Auditada** Probrisa S.A.  
**Área auditada** Dpto. de créditos y cobranzas y  
Dpto. de Contabilidad  
**Periodo** 2022  
**Elaborado por:** Michelle Fajardo

---

**EVALUACIÓN DE RIESGO**

---

N°	Preguntas	Respuestas			Calificación		Observaciones
		Si	No	N/A	Si=1	No=0	
1	¿La organización identifica y evalúa de manera periódica los riesgos asociados con las cuentas por cobrar?						
2	¿Se ha implementado un plan de acción de control interno para mitigar los riesgos identificados de la partida de cuentas por cobrar incobrables?						
3	¿La empresa establece objetivos específicos para el área de créditos y contabilidad que se enfoquen en reducir la cartera vencida?						
4	¿Se verifica el cumplimiento de todos los requisitos establecidos para otorgar créditos a los clientes?						
5	¿Se documentan adecuadamente los criterios y procesos utilizados para determinar el deterioro para cuentas incobrables?						
6	¿Se establece el deterioro adecuado para cuentas por cobrar incobrables basadas en evaluaciones de riesgo y experiencias pasadas?						

---

**Calificación total**

---

---

**Cuestionario de evaluación de control interno COSO I**

---

<b>Entidad Auditada</b>	Probrisa S.A.
<b>Área auditada</b>	Dpto. de créditos y cobranzas y Dpto. de Contabilidad
<b>Periodo</b>	2022
<b>Elaborado por:</b>	Michelle Fajardo

---

**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

---

N°	Preguntas	Respuestas			Calificación		Observaciones
		Si	No	N/A	Si=1	No=0	
1	¿Existe comunicación abierta y transparente entre los departamentos que están relacionados con la gestión de cuentas por cobrar para garantizar el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas?						
2	¿Existe un sistema de información efectivo para informar, monitorear y analizar los problemas y las irregularidades en la gestión de las cuentas por cobrar?						
3	¿Se proporciona información precisa y oportuna a las partes interesadas internas y externas sobre el proceso de gestión de las cuentas por cobrar?						
4	¿Se realizan análisis detallados de la cartera por parte de los jefes del área de cobranzas y contabilidad con el fin de identificar tendencias, patrones y áreas de mejora?						
5	¿Se generan informes mensuales por parte del departamento contable y de cobranzas sobre el desempeño de la cartera de cuentas por cobrar, incluyendo métricas clave como el índice de rotación de cuentas por cobrar y el promedio de cobro para la toma de decisiones gerenciales?						
6	¿La empresa cuenta con un software contable diseñado específicamente para el tratamiento contable adecuado de la cartera de crédito?						

---

**Calificación total**

---

---

**Cuestionario de evaluación de control interno COSO I**

---

**Entidad Auditada** Probrisa S.A.  
**Área auditada** Dpto. de créditos y cobranzas y  
Dpto. de Contabilidad  
**Periodo** 2022  
**Elaborado por:** Michelle Fajardo

---

**SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

---

N°	Preguntas	Respuestas			Calificación		Observaciones
		Si	No	N/A	Si=1	No=0	
1	¿Los jefes del departamento de créditos y cobranzas y de contabilidad supervisan regularmente las actividades relacionadas con las cuentas por cobrar y recuperación de cartera?						
2	¿Se realizan revisiones periódicas para verificar que la gestión contable y de recuperación de cartera estén alineadas con las políticas establecidas por la empresa?						
3	¿La gerencia toma medidas correctivas apropiadas cuando se identifican deficiencias en el control interno de las cuentas por cobrar?						
4	¿Se realizan comparaciones regulares entre saldos vencidos, actuales y de periodos anteriores para identificar cambios significativos y tomar medidas correctivas por parte de la gerencia?						
5	¿El departamento de cobranzas realiza un monitoreo continuo de los saldos pendientes para asegurarse de que no haya incumplimientos de los clientes que puedan convertirse en saldos incobrables?						
6	¿La empresa establece límites en otorgamiento de créditos con el fin de controlar el riesgo crediticio?						

---

**Calificación total**

---

*Apéndice 4 Estado de Situación Financiera*

**EMPRESA PROBRISA S.A.**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022**

<b>ACTIVOS</b>	<b>₡ 27.524.624,02</b>	<b>PASIVOS</b>	<b>₡ 7.941.377,02</b>
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>₡ 19.940.988,69</b>	<b>PASIVOS CORRIENTES</b>	<b>₡ 3.623.381,04</b>
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	₡ 951.457,80	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	₡ 1.020.848,00
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR	₡ 6.601.405,50	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	₡ 2.602.533,04
ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	₡ 1.087.066,16		
INVENTARIOS	₡ 10.329.453,33	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>₡ 4.317.995,98</b>
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	₡ 971.605,90	CUENTAS POR PAGAR RELACIONADAS	₡ 3.493.894,38
		PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	₡ 824.101,60
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>₡ 7.583.635,33</b>	<b>PATRIMONIO</b>	<b>₡ 19.583.247,00</b>
<b>PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>₡ 3.691.649,68</b>	CAPITAL	₡ 3.600.000,00
TERRENOS	₡ 1.726.240,22	RESERVAS	₡ 1.843.430,89
EDIFICIOS	₡ 1.356.496,55	OTROS RESULTADOS INTEGRALES	₡ -367.272,76
CONSTRUCCIONES EN CURSO	₡ 61.098,63	RESULTADOS ACUMULADOS	₡ 11.641.621,55
MUEBLES Y ENSERES	₡ 252.099,73	RESULTADOS DEL EJERCICIO	₡ 2.865.467,32
MAQUINARIA Y EQUIPO	₡ 392.639,96		
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	₡ 238.070,23		
VEHÍCULOS, EQUIPO DE TRANSPORTE	₡ 1.085.661,39		
OTROS PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	₡ 284.477,01		
(-) DETERIORO ACUMULADO DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	₡ -1.705.134,04		
<b>ACTIVO INTANGIBLE</b>	<b>₡ 12.528,58</b>		
<b>ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS</b>	<b>₡ 58.034,00</b>		
<b>OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>₡ 3.821.423,07</b>		
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>₡ 27.524.624,02</b>	<b>TOTAL PASIVO MÁS PATRIMONIO</b>	<b>₡ 27.524.624,02</b>

**EMPRESA PROBRISA S.A.**  
**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022**

<b>Cuentas</b>		<b>Año 2022</b>
Ventas	\$	22.774.898,33
Otros ingresos	\$	2.466.083,67
<b>Total ingresos</b>	<b>\$</b>	<b>25.240.982,00</b>
(-) Costo de venta	\$	13.538.701,07
<b>Utilidad bruta</b>	<b>\$</b>	<b>11.702.280,93</b>
<b>Gastos de Venta y Adm.</b>	<b>\$</b>	<b>5.147.244,21</b>
Gastos administrativos	\$	4.173.609,12
Depreciación	\$	295.492,65
Amortización	\$	2.198,54
Gasto deterioro	\$	80.046,16
Suministros y materiales	\$	8.989,13
Gastos financieros	\$	500.072,51
Otros gastos	\$	86.836,10
<b>Utilidad / Pérdida operativa</b>	<b>\$</b>	<b>6.555.036,72</b>
Utilidad antes de Part. e Impuestos		\$4.475.679,53
(-) Participación trabajadores	\$	671.351,93
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>\$</b>	<b>3.804.327,60</b>
(-) Impuesto a la Renta del ejercicio	\$	938.860,22
<b>Utilidad o pérdida del ejercicio neto</b>	<b>\$</b>	<b>2.865.467,38</b>



*Apéndice 5 Cronograma de tutorías*

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

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

		2024												
		ABR				MAY					JUN			
		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
No.	Actividades planificadas	01-05	08-12	15-19	22-	29-	06-10	13-17	20-	27-31	03-	10-14	17-21	FECHA
1	Introducción	X	X		X									
2	Capítulo I Marco Referencial						X							
3	Capítulo II Metodología							X	X	X	X	X		
4	Capítulo III Resultados y Discusión											X		
5	Conclusiones y Recomendaciones												X	
6	Resumen												X	
7	Certificado Antiplagio-Tutor												X	
8	Entrega de informe de culminación de tutorías, por parte de los tutores, a Dirección y al profesor Guía (con documentos de soporte)												X	Hasta el viernes 21 de junio de 2024.

**FIRMA DEL TUTOR**

**LCDA. SANDY DE LA A MUÑOZ, MGTR.**

**FIRMA DEL ESTUDIANTE**

**NELLY MICHELLE FAJARDO MARCA**



Apéndice 6 Ficha de actividades de tutorías



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

<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				
FECHA	HORA		NOMBRE DEL ESTUDIANTE	NIVEL Y PARALELO	DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	TIPO DE TUTORÍA
	INICIO	FIN				
4/4/2024	7:00	8:00	Nelly Michelle Fajardo Mar	8VO "1"	Aprobación de tema de tesis.	TITULACIÓN
10/4/2024	21:20	21:40	Nelly Michelle Fajardo Mar	8VO "1"	Aprobación de tema de tesis.	
22/4/2024	8:00	9:00	Nelly Michelle Fajardo Mar	8VO "1"	Corrección de matriz de consistencia - Introducción	
10/5/2024	8:00	10:00	Nelly Michelle Fajardo Mar	8VO "1"	Correcciones de Cap. I Marco referencial.	
22/5/2024	10:00	12:00	Nelly Michelle Fajardo Mar	8VO "1"	Correcciones de Cap. II Metodología.	
30/5/2024	8:15	10:15	Nelly Michelle Fajardo Mar	8VO "1"	Correcciones de Cap. II Metodología. Y revisión de instrumentos.	
6/6/2024	8:00	9:00	Nelly Michelle Fajardo Mar	8VO "1"	Correcciones de Cap. II Metodología. Y revisión de instrumentos.	
8/6/2024	8:00	9:00	Nelly Michelle Fajardo Mar	9no "1"	Aprobación de instrumentos de aplicación.	
15/6/2024	15.00	18:00	Nelly Michelle Fajardo Mar	9no "1"	Revisión de TIC culminada.	
21/6/2024	8:00	10:00	Nelly Michelle Fajardo Mar	9no "1"	Corrección de TIC y Certificado antiplagio.	
<b>OBSERVACIONES DEL DOCENTE:</b>						

FIRMA DEL TUTOR  
 LCDA. SANDY DE LA A MUÑOZ , MSC.

FIRMA DEL ESTUDIANTE  
 NELLY MICHELLE FAJARDO MARCA

**Apéndice 7** Evidencia de aplicación de instrumentos.



S