



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

TEMA:

**CONTROL INTERNO DE LA CUENTAS POR COBRAR EN EL
DEPARTAMENTO GRANDES CLIENTES EN LA EMPRESA PÚBLICA
MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE “AGUAPEN – E.P.”
CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022.”**

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

AUTOR:

NAYELY MARIELA GUTIÉRREZ BALÓN

SALINAS- ECUADOR

AGOSTO- 2023

Aprobación del Profesor Tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, "Control Interno De La Cuentas Por Cobrar En El Departamento Grandes Clientes En La Empresa Pública Municipal Mancomunada De Agua Potable "Aguapen -E.P." Cantón Salinas, Provincia De Santa Elena, Año 2022", elaborado por la Srta. Nayely Gutiérrez Balón, egresado(a) de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Leda. Sandy de la A Muñoz, Mgtr.

Profesor Tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “Control Interno De La Cuentas Por Cobrar En El Departamento Grandes Clientes En La Empresa Pública Municipal Mancomunada De Agua Potable “Aguapen – E.P.” Cantón Salinas, Provincia De Santa Elena, Año 2022.”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Nayely Gutiérrez Balón con cédula de identidad número 092886400-8 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.

Atentamente



Gutiérrez Balón Nayely Mariela

C.C No.: 092886400-8

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por brindarme salud y protegerme todos estos años de estudio, por permitirme llegar hasta este momento tan importante para mí, a mis padres por brindarme siempre su apoyo incondicional por siempre estar para mí y no negarse al hecho de superarme, gracias por animarme cuando se me presentaban obstáculos en el camino por hacerme creer que todo es posible si uno se lo propone, agradezco a mis compañeros de trabajo por estar presente apoyándome en los estudios y dándome fuerzas para salir adelante.

Agradezco a cada uno de mis docentes por brindarme los conocimientos necesarios a lo largo de toda esta trayectoria académica, agradezco a mis compañeros de trabajo por apoyarme en los estudios, agradezco a mi tutora de Tesis por brindarme su apoyo y paciencia para poder realizar este trabajo de titulación y a mi Especialista, pero no menos importante por brindarme su apoyo para finalizar este trabajo con éxito.

Nayely Mariela Gutiérrez Balón

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por ser mi pilar fundamental en la vida y a mis padres porque sin ellos no sería nada, sin su apoyo incondicional no hubiera llegado hasta este momento, a mi hermana por ser uno de mis incentivos para este logro.

Agradezco a la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen E.P. y a sus funcionarios que me brindaron información sobre esta institución permitiendo llevar a cabo este trabajo de investigación.

Nayely Mariela Gutiérrez Balón

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

.....
Econ. Roxana Álvarez, Mgtr.

DIRECTORA DE LA CARRERA

DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

.....
Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, Mgtr.

PROFESOR ESPECIALISTA

.....
Leda. Sandy de la A Muñoz, Mgtr.

PROFESOR TUTOR

.....
Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, Mgtr.

PROFESOR GUÍA DE LA UIC

.....
Lcdo. Andrés Soriano Soriano

ASISTENTE ADMINISTRATIVO

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

Resumen	10
Abstract	11
Introducción	12
Planteamiento del Problema	14
Formulación del Problema	16
Sistematización del problema	16
Objetivo General	16
Objetivos específicos	16
Justificación Teórica	16
Justificación Práctica	17
Mapeo	17
Capítulo I Marco Referencial	18
Revisión Literaria	18
Desarrollo de teorías y conceptos	20
Control Interno de las cuentas por cobrar	20
Control Interno	21
Importancia	21
Objetivo	21
Cuestionario de Evaluación de control Interno COSO I	22
Ambiente de Control	22
Actividades de control	23
Supervisión y Monitoreo	23
Gestión contable de las de cuentas por cobrar	23
Registro de actividad económica	24
Fundamentos Legales	28
Normas De Control Interno De La Contraloría General Del Estado	28
100-01 control Interno	28
100-02 objetivos del control interno	29
100-03 responsable del control interno	29
405-10 análisis y confirmación de saldos	29
405-11 conciliación y constatación	30

NICSP 1—Presentación De Estados Financieros	30
NIC 1.- presentación De Estados Financieros:	32
Capítulo II Metodología	33
Diseño de Investigación.....	33
Enfoque.....	33
Alcance.....	33
Método de Investigación	33
Método Bibliográfico	33
Método Inductivo	34
Método Deductivo	34
Población y Censo	34
Recolección y procesamiento de datos	35
Encuesta.....	36
CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
Análisis de datos.....	37
Análisis de encuesta	37
Cuestionario de Control Interno Coso I.....	47
Discusión	55
Conclusiones	59
Recomendaciones	60
Referencias.....	61
Apéndice.....	65
Matriz de Consistencia	65
Apéndice 2	66
Encuesta.....	66
Apéndice 3	70
Cuestionario de Evaluación COSO I.....	70
Apéndice 4	73
Estados Financieros.....	73
Apéndice 5	75
Apéndice 6	76

Tabla 1 Población	35
Tabla 2 Control Diario al Departamento Grandes Clientes	37
Tabla 3 Capacitaciones de Control Interno	38
Tabla 4 Personal adecuado	39
Tabla 5 Seguimiento de las cuentas por cobrar a los grandes clientes	39
Tabla 6 Verificación del estado de la cartera vencida de las cuentas por cobrar	40
Tabla 7 Necesidad de Control Interno Diario	41
Tabla 8 Comunicación a clientes	41
Tabla 9 Reconocimiento Inicial	42
Tabla 10 Políticas de Cobranzas Actualizadas	43
Tabla 11 Metodo de Antigüedad de Saldos	43
Tabla 12 Informes de Cuentas por cobrar	44
Tabla 13 Recuperación de la Cartera Vencida	44
Tabla 14 Facturas de servicios por vencer	45
Tabla 15 Provisión d cuentas Incobrables	46
Tabla 16 Índice de rotación	46
Tabla 17 Pago de plazo a usuarios	47
Tabla 18 Nivel de confianza y riesgo	48
Tabla 19 Ambiente de Control	49
Tabla 20 Evaluación de riesgo	50
Tabla 21 Actividades de Control	51
Tabla 22 Sistema de Información y comunicación	52
Tabla 23 Actividades de Monitoreo	53
Tabla 24 Resumen de evaluación de Control Interno COSO I	54
Tabla 25 Cálculo de deterioro periodo 2022	56
Tabla 26 Asiento provi6n de Deterioro	57
Tabla 27 Ajuste de Povi6n	57
Figura 1 Ambiente de Control	49
Figura 2 Evaluaci6n de riesgo	50
Figura 3 Actividades de Control	51
Figura 4 Sistema de Informaci6n y comunicaci6n	52
Figura 5 Actividades de Monitoreo	53



CONTROL INTERNO DE LA CUENTAS POR COBRAR EN EL DEPARTAMENTO GRANDES CLIENTES EN LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE “AGUAPEN – E.P.” CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022.”

Autor:

Nayely Mariela Gutiérrez Balón

Tutor:

Lcda. Sandy De La A Muñoz, Mgtr.

Resumen

Las cuentas por cobrar desempeñan un papel crucial en las empresas y tienen una gran importancia en su funcionamiento financiero, las cuentas por cobrar representan los montos que los clientes deben pagar a la empresa por bienes o servicios proporcionados a crédito. Estas cuentas representan una forma de generar ingresos para la empresa y contribuyen a su rentabilidad. En la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen E.P. se presenta una cifra elevada en el rubro por cobrar en el Estado de Situación Financiera año 2022, donde se pudo identificar que la cuenta clientes representa el 85% de este rubro. La gestión contable en las cuentas por cobrar y procedimientos de control son deficientes generando que se retrase el proceso de cobro aumentando su morosidad, por otra parte, en la empresa no se utiliza un método exacto para conocer sobre las cuentas incobrables de los clientes, conocer esta problemática es factible para la toma de decisiones de mejoramiento de la empresa. En la metodología se utilizó el método bibliográfico, deductivo - inductivo, de igual manera se aplicaron dos instrumentos como la fueron la encuesta y evaluación de Control Interno COSO I, los cuales fueron de mucha ayuda para identificar debilidades y los niveles de riesgos, con el fin de mejorar la liquidez de la empresa, en el último capítulo se mostraron los resultados de los instrumentos aplicados y un informe para conocer la afectación de las políticas de gestión contable en las cuentas por cobrar de la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen E.P.

Palabras claves: Control interno, cuentas por cobrar, gestión contable, políticas contables.



**CONTROL INTERNO DE LA CUENTAS POR COBRAR EN EL
DEPARTAMENTO GRANDES CLIENTES EN LA EMPRESA PÚBLICA
MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE “AGUAPEN – E.P.”
CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022**

Autor:

Nayely Mariela Gutiérrez Balón

Tutor:

Lcda. Sandy De La A Muñoz, Mgtr.

Abstract

Accounts receivable play a crucial role in companies and have significant importance in their financial operation, accounts receivable represents the amounts that customers must pay to the company for goods or services provided on credit. These accounts represent a way of generating income for the company and contribute to its profitability. In the Joint Municipal Public Company Aguapen E.P. a high figure is presented in the item receivable in the Statement of Financial Position for the year 2022, where it was possible to identify that the customer account represents 85% of this item. The accounting management in accounts receivable and control procedures are deficient, causing the collection process to be delayed, increasing its delinquency, on the other hand, the company does not use an exact method to know about uncollectible accounts from customers, to know this problem is feasible for making decisions to improve the company. In the methodology, the bibliographic, deductive - inductive method was used, in the same way two instruments were applied, such as the survey and evaluation of Internal Control COSO I, which were very helpful to identify weaknesses and risk levels, with the purpose of In order to improve the liquidity of the company, the last chapter showed the results of the applied instruments and a report to know the impact of the accounting management policies on the accounts receivable of the Municipal Public Company Aguapen E.P.

Keywords: Internal control, accounts receivable, accounting management, accounting policies.

Introducción

Actualmente, las empresas están tratando de mejorar los procesos financieros, identificando sus debilidades y oportunidades; definiendo procedimientos a través de la implementación de los sistemas de control interno, con el objeto de generar correctamente los ingresos, salvaguardar los activos, promover la integridad financiera, mejorar la eficiencia operativa, cumplir con leyes y obligaciones, prevenir el fraude, facilitar la toma de decisiones para minimizar y evitar errores.

Palomo (2019) manifiesta que una empresa sin control interno no puede crecer, las grandes empresas del mundo actual, un día fueron pequeñas, sin embargo, para crecer tuvieron que organizarse administrativamente e implementar el proceso administrativo, en el denominador común de las grandes empresas de hoy se ha visto que todas cuentan con: planeación, organización, dirección y control empresarial.

Los sistemas de control interno son la base de la eficiencia en la gestión de las empresas que requieren de una información sólida, confiable y transparente para decidir qué hacer en el cambiante entorno actual. El control interno se comprende por su estructura, sistema y control que es de vital importancia antes de abordar un aspecto tan apasionante del área contable (Yerovi, 2019).

El control interno de las cuentas por cobrar es un conjunto de políticas, procedimientos y medidas implementadas por una empresa para garantizar la adecuada administración y protección de sus cuentas por cobrar.

Manrique (2020) comenta que las cuentas por cobrar se encuentran en desarrollo y crecimiento, se necesita un seguimiento constante, debido a que las empresas deben establecer políticas y procedimientos que les permitan implementar mejores procesos de cobro.

Las cuentas por cobrar son activos financieros que representan el dinero que una empresa tiene derecho a recibir de sus clientes como pago por bienes vendidos o servicios prestados a crédito. Son consideradas como una forma de crédito otorgado por la empresa a sus clientes (Córdova, 2018).

Hernández (2019) señala que las cuentas por cobrar suelen ser registradas como activos en el balance general de una empresa, estas representan derechos económicos que se convertirán en efectivo en el futuro. Estas cuentas se generan cuando una empresa extiende crédito a sus clientes y les permite pagar en un plazo determinado, en lugar de exigir el pago inmediato.

Las empresas de servicios se esfuerzan por brindar un alto nivel de calidad y satisfacción al cliente, su éxito y reputación dependen en gran medida de la experiencia y la percepción de los clientes respecto al servicio recibido. Esto implica la atención al cliente, la personalización de los servicios, la eficiencia en la entrega, la capacidad de respuesta y la adaptación a las necesidades cambiantes de los consumidores.

Las empresas de servicio se enfocan en cubrir necesidades específicas (servicios básicos) tales como: la electricidad, el agua, entre otros, esto implica que las empresas cuenten con un alto nivel de especialización y control de manera integral, en la búsqueda de mejoramiento en sus servicios y niveles de productividad.

En la provincia de Santa Elena una de las empresas de servicios públicos más grandes es Aguapen E.P. esta presta servicios de alcantarillado público, alcantarillado pluvial, tratamiento de aguas residuales, agua potable, recolección de residuos sólidos y residuos en todos sus cantones.

Este trabajo investigativo titulado “Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar En El Departamento Grandes Clientes En La Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable “AGUAPEN – E.P.” Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, Año 2022.”, tiene como finalidad conocer los errores en la gestión contable de las cuentas por cobrar y la importancia del control interno en ellas, mostrándonos la situación de la empresa con respecto a sus cuentas por cobrar, en especial la de sus grandes clientes que se enfoca en aquellos que tienen un consumo mayor a 50m³, estos se dividen en cuentas turistas, comerciales, industriales, oficial y municipales.

Planteamiento del Problema

A nivel internacional, el sector económico trata de incrementar sus ingresos en base a las actividades o servicios que brinda, para lograrlo deben realizar un seguimiento de las cuentas por cobrar, las cuales contribuyen a la rentabilidad de un negocio. Los indicadores financieros y los mecanismos de control interno son los más importantes desde el punto de vista del crecimiento y sostenibilidad de las empresas, porque permiten evaluar la situación real y actual de las empresas en sus diversos negocios, facilitando así la toma de decisiones, brindando un nivel de seguridad.

Las cuentas por cobrar pueden incluir diferentes conceptos, como ventas a crédito, préstamos otorgados a terceros o montos pendientes de cobro por concepto de servicios prestados. Es importante, que las empresas realicen un seguimiento de sus cuentas por cobrar y tomen medidas para recuperar los montos adeudados dentro de los plazos acordados.

Mendoza (2018) menciona que uno de los rubros más importantes son las cuentas por cobrar, la rotación de cartera es un indicador financiero que permite determinar el periodo de recuperación cuando las cuentas por cobrar se convierten en efectivo, es decir, es el tiempo que tarda una empresa en cobrar una cartera de clientes.

En Latinoamérica, la aplicación de un sistema de control contribuye al mejoramiento económico y financiero el mismo que brinda seguridad a la empresa, sistema que debe ser adoptado por todo el personal, por ello depende la buena toma de decisiones en cada área, de forma que los procesos tengan menor factor de riesgo, y mayor productividad (Calle, 2018).

Los distintos sistemas de control interno son variados sin embargo unos pueden ser más factibles que otros, esto depende del tipo de empresa en el que se aplique, el sector público y el sector privado son muy diferentes por ello se debe analizar qué tipo de control es mejor para sus cuentas

A nivel nacional, en el sector público se garantiza el cumplimiento del control interno mediante la implementación de las normas técnicas emitidas por la Contraloría del Estado (CGE) bajo la responsabilidad de la máxima autoridad o auditoría interna.

Melendez (2018) señala que en el control interno contable comprende también el plan de organización con métodos y procedimientos contables direccionados para salvaguardar los activos de la empresa y la confiabilidad de registros financieros/contables por lo que gerencia necesita tener conocimiento, proyectarse y anticiparse al futuro para la adecuada toma de decisiones.

En Ecuador el control interno tiene una gran importancia en las entidades permitiendo evaluar los riesgos encontrados, para que las empresas adopten nuevos procedimientos y políticas y así mejorar las actividades con eficiencia y eficacia, dando confiabilidad a los procesos (Gama & Gamboa, 2018).

A nivel local las empresas públicas tienen la responsabilidad de brindar servicios de calidad a la comunidad y velar por el bien común; el control interno tiene que ser minucioso, los ingresos y gastos que se generan van a repercutir en el crecimiento de dicha institución. La empresa Aguapen E.P, se encuentra ubicada en el cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, la cual brinda servicio de agua potable, servicios de gestión de sistemas de alcantarillado y de instalaciones de tratamiento de aguas residuales; recolección y transporte de aguas residuales humanas o industriales de uno o diversos usuarios, así como de agua de lluvia, por medio de redes de alcantarillado, colectores, tanques y otros medios de transporte (camiones cisterna de recogida de aguas negras, etcétera); vaciado y limpieza de pozos negros y fosas sépticas, fosos y pozos de alcantarillados; mantenimiento y limpieza de cloacas y alcantarillas, incluido el desatasco de cloacas, presentando como problemática un control interno deficiente en las cuentas por cobrar, exponiendo inconsistencia en los saldos contables y por ende las cuentas por cobrar en sus estados financieros reflejan una cifra elevada comparando el año 2021 al año 2022 subió un 10% generando una menor liquidez a la Empresa.

La importancia de realizar este trabajo de investigación es beneficiar en tanto a una adecuada gestión contable en sus operaciones de las cuentas por cobrar y que de esta manera Aguapen tenga mayor liquidez, mantener un control diario de la rotación

de sus clientes y las provisiones de las cuentas por cobrar, permitiendo así alcanzar la eficiencia en los registros contables.

Formulación del Problema

¿De qué manera es el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Aguapen E.P.?

Sistematización del problema

* ¿Cómo es la gestión contable de las cuentas por cobrar en la empresa Aguapen E.P.?

* ¿Cuál es el deterioro de las cuentas incobrables de la cartera de socios bajo las NICSP de la empresa Aguapen E.P.?

Objetivo General

Analizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Aguapen E.P., mediante la aplicación del cuestionario de control interno COSO I, para la determinación de los niveles de confianza y riesgo en sus diferentes componentes.

Objetivos específicos

- Identificar la gestión contable de las cuentas por cobrar mediante un informe para medir la razonabilidad en la presentación de sus estados financieros.
- Calcular el deterioro de las cuentas incobrables de la cartera de clientes bajo las Normas Internacionales de Contabilidad Para El Sector Público (NICSP) de la empresa Aguapen E.P.

Justificación Teórica

En la justificación teórica se recopiló la información necesaria de fuentes bibliográficas como; tesis, artículos y libros de varios autores basado en el tema de estudio, proporcionando de esta manera una investigación profunda a la variable control interno de las cuentas por cobrar, cada uno de los autores manifestaron el hecho de analizar políticas de gestión contable y procedimientos de cobro para mejorar razonabilidad y aprobar la extensión de crédito a los clientes, la exactitud y la integridad que se debe mantener en los registros contables, la importancia de

establecer controles para prevenir y detectar fraudes relacionados con las cuentas por cobrar, la realización de un análisis periódico de este rubro para identificar tendencias, problemas o áreas de mejora, a fin de cumplir los objetivos propuestos en la investigación.

Justificación Práctica

La práctica de la variable se justificó mediante el método de antigüedad de saldos, para calcular el deterioro de las cuentas incobrables bajo las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP) en Aguapen E.P., además de regirse a las normas de control Interno de la contraloría General del Estado, también se determinó técnicas y lineamientos para realizar el respectivo proceso contable a las cuentas por cobrar, con el objetivo de disminuir la cifra de esta rubro en los estados financieros logrando así una mejor gestión contable, de esta manera establecer resultados, conclusiones y recomendaciones para la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen E.P., con el fin de que el gerente general pueda tomar mejores decisiones con respecto a la gestión contable en las cuentas por cobrar.

Mapeo

Capítulo I estuvo compuesta por la revisión de literatura, el desarrollo te teorías y conceptos, culminando con los fundamentos legales con respecto al tema de estudio. Capítulo II consistió en la presentación del marco metodológico que abarca el diseño de investigación, métodos de investigación, diseño de muestreo y procesamiento de datos. Capítulo III que se dio a conocer el resultado y discusión, inclusiones las conclusiones y recomendaciones basado en presente investigación.

Capítulo I. Marco Referencial

Revisión Literaria

En el presente capítulo se analizaron trabajos de titulación relacionados con el Control Interno de las cuentas por cobrar el cual nos ayudó a encontrar bases teóricas para poder implementar en nuestra práctica y buscar una solución a la problemática.

Cruz (2016) en su artículo científico denominado la Evaluación del sistema de control interno y su incidencia en los procesos de las cuentas por cobrar de la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores “FORO MIRAFLOR”, en el periodo 2010-2011, nos informa que el desarrollo de este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cualitativo, la investigación es estudio de caso, de tipo descriptivo-explicativo. El universo estuvo conformado por toda la información financiera de la Asociación de Pobladores y productores de Miraflores Moropotente del periodo 2010-2011, tomando como muestra las cuentas por cobrar. Es fundamental que se analice la necesidad de elaborar un manual de crédito, así como la depuración de las cuentas por cobrar para que la información presentada en los estados financieros sea oportuna para la toma de decisiones en la organización.

Quispe (2018) en su tesis de grado titulada “ Importancia del sistema de control interno en las empresas comerciales, en Santa Elena, en el año 2018” aborda la temática de control interno, pretendiendo demostrar mediante aplicación de cuestionario de control interno según COSO I que es una oportunidad de mejora en los diferentes procesos y procedimientos, tiene como objetivo analizar la importancia del control interno en las empresas como herramienta segura, puesto que la implementación oportuna puede ayudar en la identificación de posibles riesgos, procesos ineficaces o fallas que estén obstaculizando el logro de los objetivos empresariales.

Tomalá (2021) nos menciona en su investigación denominada “Control interno en las cuentas por cobrar de la junta administradora del sistema regional de agua potable Olón, parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena, año 2021” tiene

constancia de ser objeto de estudio debido a que brinda la importancia del control interno dentro de las empresas, dando a conocer la situación de la cuentas por cobrar con la que actualmente se encuentra la Junta administradora Regional del Sistema de agua Olón, Además es sustancial la determinación nivel de riesgo presente de confianza y riesgo que se efectuara utilizando como herramienta del cuestionario de control interno, verificando irregularidades dentro de la institución.

Tapia (2020) con respecto al trabajo de investigación del artículo científico denominado “La influencia de implementación de sistemas computarizados ara el manejo de las cuentas por cobrar en las empresas comerciales, en Perú, en el año 2020” presenta en su redacción que actualmente, los empresarios se enfrentan a un desafío para que sus negocios marchen bien, tener una buena liquidez, rentabilidad y solvencia son tres pilares fundamentales para así poder responder a las responsabilidades que se enfrentan día a día y como solución a esta problemática la implementación de un buen control interno ya que dará como resultado una buena gestión.

Silva (2018) en su investigación de tesis de postgrado “El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador, en Milagro, en el año 2018” presenta como problemática la desarticulación del control interno y la gestión, teniendo como consecuencia que las empresas se vuelvan vulnerables, es conocido que las empresas del Ecuador tienen a su cargo la gestión de sus procesos para desarrollar sus actividades, pero la evaluación ha determinado que el mismo no siempre es un facilitador de la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa lo que se manifiesta en múltiples sub problemas tales como falta de eficiencia y eficacia de las operaciones , uso inadecuado de la tecnología, dificultad de acceso al financiamiento, escasas capacidades operativas, problemas de información y falta de cumplimiento de leyes y normativas aplicables , dando como resultado que exista baja productividad y competitividad lo que se traduce como falta de eficiencia empresarial es decir no se cumplen con sus metas y objetivos institucionales y tiene como objetivo general Determinar y describir la influencia del control interno en la mejora de la gestión administrativa de las empresas en el Ecuador.

Por otro lado Pariona (2017) en su investigación de tesis Titulada “El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Creditex S.A., en Perú, en el año 2017” presenta como problemática la evaluación e implementación de un adecuado control interno realizadas en los procesos concernientes a los créditos y cobranzas se ve reflejada en la liquidez de la empresa, es importante determinar de qué manera el control interno a las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa, para ello se analizarán las políticas de créditos, políticas de cobranza, liquidez y rentabilidad de la empresa.

Desarrollo de teorías y conceptos

Control Interno de las cuentas por cobrar

Arévalo (2015) afirma que el control interno de las cuentas por cobrar es un sistema de valoración y seguimiento donde se tasan las cuentas por cobrar para evaluar el estado de los pagos pendientes, mejorando así este proceso para evitar deficiencias en los cobros a futuro.

El objetivo de tener un buen control en las cuentas por cobrar es mejorar la liquidez y rentabilidad de la institución. Un control efectivo de las cuentas permite aventajar a favor fraudes y explosiones financieras, bosquejar las cobranzas, investigar la morosidad de los clientes y darles un trato diferenciado según su conducta de pago, de esta manera se evita la morosidad (Mendoza, 2020).

Cruz (2021) menciona que el control interno en las cuentas por cobrar es una herramienta muy importante para cualquier una institución porque la misma regula y previene riesgos en los procesos operativos, financieros y administrativos para lograr las metas establecidas.

Los controles internos de cuentas por cobrar nos ayudan a identificar los riesgos y errores involucrados en el proceso de cobro de pagos de clientes, mejorando los procesos y políticas implementadas en esta cuenta (Troncoso, 2019).

Control Interno

Alcívar (2019) redacta que el sistema de control interno mejora los procesos administrativos con transparencia, confiabilidad y racionalidad en la información elaborada, este aspecto permitirá evaluar las estructuras y procesos implementados en las actividades de la empresa. Son, por tanto, imprescindibles antes de abordar aspectos tan apasionantes del ámbito contable y administrativo.

El sistema de control interno se expresa que son los procedimientos implementados por el poder ejecutivo que permiten el control de las operaciones, información sobre la ejecución, garantías en el proceso de consecución de los objetivos propuestos (Santanilla, 2018).

Montes & Mejía (2018) argumenta que las referencias al control interno incluyen el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que emplea una empresa para proteger sus activos, verificar la precisión y confiabilidad de sus datos contables, mejorar la eficiencia operativa y fomentar el cumplimiento de las políticas establecidas.

Importancia

Un sistema de control interno permite optimizar recursos y lograr una gestión financiera y administrativa más eficiente, mejorando la productividad, el control de las cuentas por cobrar contribuye a una toma de decisiones más acertada y de esta manera mejorar el prestigio de la empresa (Hintze, 2019).

Ricardo (2017) manifiesta que control interno desempeña un papel crucial en la protección de los activos, la prevención de fraudes, el cumplimiento normativo, la eficiencia operativa, la toma de decisiones informada y la gestión de riesgos.

Objetivo

El control interno identifica y evalúa los riesgos a los que está expuesta una organización. Esto permite implementar medidas preventivas y mitigadoras para reducir la probabilidad de ocurrencia de eventos adversos y minimizar su impacto en caso de que se produzcan (Valencia, 2018).

Rojas (2018) establece algunos objetivos del control interno; proteger los recursos de la empresa o institución buscando reducir riesgos, garantiza la correcta

evaluación y seguimiento, la eficiencia y eficacia en sus operaciones facilitando una mejor ejecución en las funciones y actividades para lograr la misión de la organización, velar por que los recursos estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos establecidos.

Cuestionario de Evaluación de control Interno COSO I

El modelo COSO I está enfocado a la consecución de objetivos Operaciones, Información y cumplimiento. Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas; no se trata solo de manuales, políticas, sistemas y formularios, puesto que proporcionan aseguramiento razonable para la toma de decisiones (Gaitan & Niebel, 2018).

Sabatela (2022) establece lo siguiente como componentes del COSO I;

- Entorno de control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

La correcta aplicación de control interno y elaboración del manual de procedimientos nos ayuda a un buen manejo de sistema de valoración de todos los rubros de la empresa, esto logrará confianza y seguridad en los socios y administradores acerca de las operaciones de la empresa, nos permitirá un control correcto del registro y manejo de la información de todas las operaciones de la cuenta de Inventarios de forma organizada, confiable y correcta (Castro, 2019).

Ambiente de Control

Tamez (2019) Señala que este componente permite proporcionar un entorno en el que estimular control de las actividades realizadas por el personal de la entidad, ya que es la base para los otros componentes y que el personal de organizaciones mejora en términos de actitud, conciencia y acción.

Un ambiente de control sólido promueve la eficiencia operativa, la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y regulaciones, la salvaguarda de los activos y la mitigación de riesgos. También contribuye a prevenir y detectar fraudes y errores, fomentando una cultura de control y responsabilidad en toda la organización (Baquero, 2018).

Actividades de control

Lambarry (2017) nos dice que las actividades de control se refieren a los procesos y acciones diseñados e implementados por una organización para garantizar que sus operaciones se lleven a cabo de manera eficiente y efectiva, en línea con los objetivos establecidos y en cumplimiento de las políticas y regulaciones aplicables. Estas actividades son fundamentales para el logro de los objetivos y la mitigación de los riesgos dentro de una organización.

Las actividades de control son políticas y procedimientos, acciones de los encargados de la institución para implementar las políticas para mantener a una organización y reducir riesgos. Las actividades de control se pueden dividir en tres categorías, basadas en la naturaleza de los objetivos de la entidad con los cuales se relaciona: operaciones, información financiera, o cumplimiento (Baquero, 2018).

Supervisión y Monitoreo

Tapia (2016) Señala que toda la gestión de riesgos de la empresa se supervisa y, si es necesario, se ajusta a tiempo. La gestión de riesgos de una empresa cambia con el tiempo, por lo que las actividades de respuesta y control de riesgos se vuelven menos efectivas; Además, los objetivos de la empresa también están cambiando. Todos estos cambios están motivados por hechos como la llegada de nuevo personal, nuevos productos o cambios en la estructura de la empresa.

Gestión contable de las de cuentas por cobrar

La gestión de cuentas por cobrar implica establecer políticas y procedimientos efectivos para garantizar que los pagos de los clientes se realicen de manera oportuna. Una gestión adecuada de las cuentas por cobrar ayuda a mejorar el

flujo de efectivo y mantener una relación sólida con los clientes (Barzola & Zambrano, 2021).

Meléndez (2019) en la gestión de cuentas por cobrar las empresas puede utilizar software o sistemas de gestión de cuentas por cobrar para automatizar y agilizar el proceso. Estas herramientas pueden ayudar a mantener un seguimiento preciso de las facturas, enviar recordatorios automáticos, generar informes financieros y realizar un seguimiento del historial de pagos de los clientes.

La gestión de las cuentas por cobrar realiza un seguimiento proactivo, esto se puede hacer mediante recordatorios automáticos, llamadas telefónicas, correos electrónicos u otros medios de comunicación para recordar a los clientes sus pagos pendientes y negociar un plan de pago adecuado (Baquerizo, 2018).

Registro de actividad económica

Álvarez (2018) nos dice que el registro de actividad económica es un proceso importante que los negocios y emprendedores deben seguir para operar legalmente.

Antes de registrar una actividad económica, es fundamental decidir la estructura legal del negocio. Las opciones comunes incluyen empresas individuales, sociedades, sociedades de responsabilidad limitada (León, 2018).

Clasificación de la información

Romero (2019) establece que la clasificación de la información ayuda a establecer políticas de seguridad y garantizar que los controles adecuados estén en su lugar para protegerla de accesos no autorizados o divulgación indebida.

La clasificación de la información se refiere al proceso de categorizar datos o información en diferentes niveles o niveles de sensibilidad, según su importancia y confidencialidad. Es un aspecto fundamental de la seguridad de la información y se utiliza para proteger la privacidad, evitar filtraciones y garantizar que solo las personas autorizadas tengan acceso a la información relevante (Moreno, 2020).

Política de cobranza

Bravo (2018) menciona que las políticas de cobranza se refieren a las estrategias y directrices establecidas por una empresa para administrar y gestionar el

proceso de recuperación de pagos pendientes por parte de sus clientes. Estas políticas están diseñadas para garantizar que los ingresos adeudados sean recolectados de manera eficiente y efectiva, minimizando al mismo tiempo el impacto negativo en la relación con los clientes.

Las políticas de cobranza son un conjunto de reglas, procedimientos y estrategias que una empresa o entidad utiliza para gestionar y administrar el proceso de cobro de sus cuentas por cobrar. Estas políticas se implementan con el objetivo de garantizar que los pagos pendientes de los clientes se recojan de manera oportuna y eficiente (León, 2018).

Política contable

Galindo & Guerrero (2017) afirma que la política contable abarca decisiones clave en relación con la medición, el reconocimiento, la presentación y la revelación de los elementos de los estados financieros, como activos, pasivos, ingresos y gastos. Estas decisiones determinan cómo se registran, se valoran y se informan los diferentes elementos financieros en los estados financieros de una entidad.

Las políticas contables son necesarias para garantizar la consistencia y la comparabilidad de la información financiera a lo largo del tiempo y entre diferentes entidades. Ayudan a asegurar que los estados financieros reflejen de manera precisa y fiable la situación financiera, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo de una empresa (Altamirano, 2019).

Deterioro de las cuentas por cobrar

Racines (2018) indica que el deterioro de las cuentas por cobrar se refiere a la disminución en el valor de los activos de una empresa relacionados con las cuentas que aún no se han cobrado de sus clientes. Esto puede ocurrir cuando hay incertidumbre sobre la capacidad de los clientes para pagar sus deudas o cuando se espera que el cobro de las cuentas por cobrar tome más tiempo del previsto.

Es importante destacar que el deterioro de las cuentas por cobrar puede tener un impacto significativo en la situación financiera de una empresa, especialmente si el porcentaje de cuentas incobrables es alto o si las deudas son de gran cuantía. Por lo tanto, es fundamental para las empresas gestionar de manera efectiva sus políticas de

crédito, realizar un seguimiento de las cuentas por cobrar y tomar medidas adecuadas para mitigar los riesgos asociados (Langarica, 2019).

Manríquez (2022) establece que, para reflejar el deterioro en el valor de las cuentas por cobrar, las empresas suelen utilizar un enfoque conocido como "provisión para cuentas incobrables" o "provisión para deudas de cobro dudoso". Esta provisión se establece como una estimación de la cantidad de dinero que la empresa espera no poder cobrar.

Cartera vencida

En el ámbito financiero, la cartera vencida es un indicador importante para evaluar la salud financiera de una entidad o institución crediticia. Un alto nivel de cartera vencida puede ser una señal de problemas de solvencia, gestión de riesgos inadecuada o dificultades económicas en general (Jaime, 2016).

Vega (2018) enseña que la cartera vencida se refiere a la parte de una cartera de préstamos o créditos que ha alcanzado su fecha de vencimiento y cuyos pagos correspondientes no han sido realizados por los deudores. En otras palabras, son los préstamos o créditos que están en mora, es decir, que los pagos están atrasados.

Morosidad

La morosidad se refiere al retraso o incumplimiento en el pago de una deuda o la falta de cumplimiento de una obligación financiera en el tiempo acordado. En términos financieros, se utiliza para describir la situación en la que una persona o entidad no paga sus deudas o compromisos en los plazos establecidos (Molina, 2018).

Vértice (2011) indica que la morosidad se refiere a la condición de no cumplir con las obligaciones de pago en los plazos establecidos. En el ámbito financiero, la morosidad se refiere específicamente al retraso o incumplimiento en el pago de deudas, préstamos, facturas o cualquier otro tipo de obligación financiera.

Antigüedad de saldos

La antigüedad de saldos se refiere al período de tiempo transcurrido desde la fecha en que se generó una transacción o un saldo hasta la fecha actual. Es un concepto comúnmente utilizado en contabilidad y gestión financiera para evaluar la calidad de las cuentas por cobrar o cuentas por pagar (Arvizu, 2019).

Guiza (2016) menciona que la antigüedad de saldos es un concepto utilizado en el ámbito financiero y contable para evaluar la edad de las cuentas por cobrar o por pagar de una empresa. Se refiere al período de tiempo transcurrido desde la fecha en que se generó una transacción hasta la fecha actual, sin que la cuenta haya sido saldada.

Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión son métricas específicas y cuantificables que se utilizan para medir el desempeño de una empresa, organización, proyecto o proceso en relación con sus objetivos y metas (Mendoza, 2020).

Laza (2021) recalca que los indicadores de gestión ofrecen una visión objetiva y clara sobre el progreso y la eficiencia de una entidad, permitiendo evaluar su rendimiento y tomar decisiones informadas para mejorar los resultados.

Los indicadores de gestión se presentan generalmente en forma de gráficos, tablas o informes periódicos, lo que permite a los gerentes y líderes de la organización tomar decisiones basadas en datos con el fin de optimizar el desempeño y alcanzar los objetivos establecidos (Mendoza, 2020).

Rotación de las cuentas por cobrar

Venegas (2020) menciona que la rotación de las cuentas por cobrar es una medida financiera que evalúa la eficiencia con la que una empresa está gestionando su ciclo de cobro de cuentas pendientes. También conocida como "rotación de cuentas por cobrar" o "rotación de clientes", esta métrica proporciona información importante sobre la rapidez con la que la empresa convierte sus cuentas por cobrar en efectivo.

Un valor alto de rotación de cuentas por cobrar indica que la empresa está siendo eficiente en la gestión de sus cuentas por cobrar, ya que está cobrando a sus clientes rápidamente y convirtiendo las ventas a crédito en efectivo con prontitud. Por otro lado, un valor bajo puede indicar que la empresa tiene dificultades para cobrar a sus clientes a tiempo, lo que puede generar problemas de flujo de efectivo y aumentar el riesgo de incobrabilidad (Jaime, 2016).

Periodo promedio de cobro

González (2016) indica que el Periodo promedio de cobro es un término utilizado en el ámbito financiero y contable para referirse a la cantidad promedio de

días que una empresa tarda en cobrar el dinero de sus clientes por las ventas realizadas a crédito. En otras palabras, es el tiempo promedio que transcurre desde que se emite una factura hasta que la empresa recibe el pago por esa factura.

Un período promedio de cobro más bajo indica que la empresa está cobrando más rápidamente las cuentas pendientes y es más efectiva en la gestión de su flujo de efectivo. Por otro lado, un período de cobro más largo puede ser motivo de preocupación, ya que puede indicar problemas con la política de crédito de la empresa o la solvencia de sus clientes. En general, se busca que el período promedio de cobro sea lo más corto posible para garantizar una gestión financiera saludable (González, 2016).

Rotación de activos

Angulo (2016) establece que la rotación de activos, también conocida como rotación de activos totales o rotación de activos totales, es una medida financiera utilizada para evaluar la eficiencia con la que una empresa utiliza sus activos para generar ingresos o ventas.

Este indicador ayuda a los inversores y analistas a comprender cómo una empresa está gestionando sus recursos y cómo estos activos están siendo empleados para generar ganancias (Guiza, 2016).

Fundamentos Legales

Normas De Control Interno De La Contraloría General Del Estado

100-01 control Interno

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control. El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de

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

100-02 objetivos del control interno

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

- Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.
- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

100-03 responsable del control interno

El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás servidoras y servidores de la entidad, de acuerdo con sus competencias. Los directivos, en el cumplimiento de su responsabilidad, pondrán especial cuidado en áreas de mayor importancia por su materialidad y por el riesgo e impacto en la consecución de los fines institucionales. Las servidoras y servidores de la entidad son responsables de realizar las acciones y atender los requerimientos para el diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los componentes del control interno de manera oportuna, sustentados en la normativa legal y técnica vigente y con el apoyo de la auditoría interna como ente asesor y de consulta.

405-10 análisis y confirmación de saldos

El análisis permitirá comprobar que los anticipos y cuentas por cobrar estén debidamente registrados y que los saldos correspondan a transacciones efectivamente realizadas. Los valores pendientes de cobro serán analizados mensualmente y al cierre de cada ejercicio fiscal, por parte del encargado de las cobranzas y del ejecutivo máximo de la Unidad de Administración Financiera para determinar la morosidad, las gestiones de cobro realizadas, los derechos y la antigüedad del saldo de las cuentas. Los problemas encontrados serán resueltos o superados de manera inmediata, para impedir la prescripción o incobrabilidad de los valores. El análisis mensual, permitirá verificar la eficiencia de la recaudación de las cuentas vencidas. En caso de determinar alguna irregularidad en el saldo, éste será investigado y analizado para efectuar las acciones correctivas y los ajustes que amerite. El responsable de la Unidad de Administración Financiera, por lo menos una vez al año, enviará a los deudores los estados de cuenta de los movimientos y saldos a fin de confirmarlos, siempre que la naturaleza de las operaciones lo justifique.

405-11 conciliación y constatación

Una persona independiente del registro y manejo del mayor auxiliar o general de anticipos de fondos y cuentas por cobrar se encargará de efectuar la conciliación entre estos registros, verificando que los saldos de los auxiliares concilien con el saldo de la cuenta del mayor general, para identificar si los saldos responden a operaciones realizadas y oportunamente registradas en la contabilidad. Se efectuarán constataciones físicas sorprendidas de los valores a cobrar por lo menos trimestralmente y al finalizar cada ejercicio, por servidoras y servidores independientes del control, registro o manejo de efectivo, comprobando la legalidad de los documentos de respaldo, que garanticen la integridad y existencia física.

NICSP 1—Presentación De Estados Financieros

El objetivo de la presente Norma es establecer la forma de presentación de los estados financieros con propósito general, para poder asegurar su comparabilidad, tanto con los estados financieros de ejercicios anteriores de la propia entidad, como con los de otras entidades. Para alcanzar dicho objetivo, la Norma establece, en primer lugar, consideraciones generales para la presentación de los estados financieros.

Alcance

La presente Norma deberá aplicarse a todos los estados financieros con propósito general, que se preparen y presenten sobre la base contable de acumulación (o devengo) conforme a las NICSP. 3. Los estados financieros con propósito general son aquellos que pretenden cubrir las necesidades de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información. Usuarios de estados financieros con propósito general son los contribuyentes de impuestos y tasas, los miembros de órganos legislativos, acreedores, proveedores, medios de comunicación y trabajadores. Los estados financieros con propósito general incluyen los que se presentan de forma separada, o dentro de otro documento de carácter público, tal como el informe anual. Esta Norma no se aplica a la información intermedia que se presente de forma abreviada o condensada.

NICSP 3—Políticas Contables, Cambios En Las Estimaciones Contables Y Errores

El objetivo de esta Norma es prescribir los criterios para seleccionar y modificar las políticas contables, así como el (a) tratamiento contable y la información a revelar acerca de los cambios en las políticas contables, (b) cambios en las estimaciones contables, y (c) la corrección de errores. La Norma trata de realzar la relevancia y representación fiel de los estados financieros de una entidad, así como la comparabilidad con los estados financieros emitidos por ésta en periodos anteriores, y con los elaborados por otras entidades.

Alcance

Esta Norma se aplicará en la selección y aplicación de políticas contables, así como en la contabilización de los cambios en éstas y en las estimaciones contables, y en la corrección de errores de periodos anteriores. 4. Los efectos fiscales de correcciones de errores de periodos anteriores y de ajustes retroactivos hechos para aplicar cambios en las políticas contables, no se consideran en esta Norma, ya que no son relevantes para muchas entidades del sector público. Las normas de contabilidad internacionales o nacionales que tienen relación con impuestos a las ganancias contienen guías sobre el tratamiento de los efectos fiscales.

NIC 1.- presentación De Estados Financieros:

Esta norma radica las bases que contiene la presentación de los cuatro Estados Financieros, (Estado de Situación Financiera, Estado de Resultado integral, Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Flujos de Efectivo) los mismos que son de mucha importancia a la hora de tomar decisiones económicas en la empresa. El objetivo de esta norma consiste en establecer las bases para la presentación de los Estados Financieros con propósitos de información general, a fin de asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los Estados Financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades diferentes. Para alcanzar dicho objetivo, esta norma establece, en primer lugar, requisitos generales para la presentación de los Estados Financieros, y ofrece directrices para determinar su estructura, a la vez que fija requisitos mínimos sobre su contenido.

Capítulo II. Metodología

Diseño de Investigación

Enfoque

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo que permitió recopilar datos necesarios a través de una encuesta dirigida a las personas involucradas, con el fin de conocer el problema que está teniendo la Empresa Aguapen E.P. y proponer soluciones para mejorar el control de la partida cuentas por cobrar de sus clientes específicamente de los grandes clientes como lo son los usuarios que consumen más de 50 metros cúbicos.

Alcance

Se empleó de igual manera el alcance descriptivo para obtener así una investigación detallada, mediante la construcción de preguntas y el estudio de datos realizado sobre el tema, es importante tomar en cuenta para esto los departamentos de compras públicas, departamento financiero, contable, tesorería y bodega, porque son los más relevantes en el manejo del financiamiento para la empresa.

También se utilizó el diseño transversal puesto que permitió recolectar la información en un solo momento, para así realizar un solo análisis sobre la gestión contable a las cuentas por cobrar.

Método de Investigación

Método Bibliográfico

En la investigación de tesis se empleó el método bibliográfico puesto que se recopiló la información necesaria a través de tesis de posgrado, maestrías, artículos científicos, libros digitales, páginas web, etc., todo ellos relacionados con el estudio de la investigación aportando teóricamente al tema control interno de las cuentas por cobrar.

Método Inductivo

También se empleó el método inductivo, el cual nos permite recopilar la información mediante un control interno y de esta manera analizar los riesgos con un enfoque general, este método es fundamental para detectar las deficiencias que existe en la empresa, en especial en la partida cuentas por cobrar enfocado es sus grandes clientes.

Método Deductivo

Se aplicó el método deductivo porque esto proporcionó un alto grado de rigor y confiabilidad en el proceso, con este método se obtendrá respectivas soluciones ante la problemática de la gestión contable en Aguapen E.P. posteriormente se determinará que tan eficiente fue la aplicación de la evaluación de control interno en las cuentas por cobrar.

Población y Censo

Para la recopilación de información se tomó en cuenta la siguiente población finita, por lo que se aplicó censo en Aguapen, aportando información eficiente con relación al control interno de las cuentas por cobrar, por lo tanto, se tomó en cuenta: Contador, Tesorera, Analista en Presupuesto, Analista Financiero, Analista Contable 1, Analista Contable 2 secretaria comercial, Asistente Administrativo, Asistente Contable, Auxiliar de bodega, director financiero, director comercial

Tabla 1**Población**

Departamento	Cargo	Población
Departamento Financiero	Contador	7
	Analista en presupuesto	
	Analista financiero	
	Analista contable 2	
	Asistente Contable	
	Analista Contable 1	
	Director Financiero	
Departamento Grandes	Asistente Administrativo	2
Cliente	Auxiliar de bodega	
Departamento Comercial	Secretaria Comercial	2
	Director Comercial	
Departamento Tesorería	Tesorera	1
TOTAL		12

Nota: Los resultados corresponden al levantamiento de información por parte de los funcionarios encuestados de la empresa Aguapen E.P.

Recolección y procesamiento de datos

El diseño de la recolección de datos es un proceso crucial para obtener información relevante y confiable en un estudio o investigación, en el presente trabajo se utilizó como técnica la encuesta puesto que sirve como una herramienta de recolección de datos, recopilando información en los diferentes departamentos relacionados con la variable estudiada.

Instrumentos de investigación

Encuesta

Para la encuesta tuvo como finalidad conocer los métodos utilizados para la gestión de las cuentas por cobrar y si están siendo efectivos para solventar la deuda que tienen los municipios, hoteles, bancos, etc. con Aguapén; se tomó en cuenta al Contador, Tesorera, Analista en Presupuesto, Analista Financiero, Analista Contable 1, Analista Contable 2, secretaria comercial, Asistente Administrativo, Asistente Contable, Auxiliar de bodega y se estructuró por un total de 16 preguntas relacionadas con las dimensiones de la variable del estudio; Control Interno, Cuestionario de Evaluación de control Interno Coso I, Gestión contable de las cuentas por cobrar e Indicadores de gestión las cuales nos ayuda a estructurar de mejor forma las preguntas en un orden adecuado, se tomó como referencia para su medición la escala de Likert.

Cuestionario de Control Interno COSO I

Se tomó como instrumento el cuestionario de evaluación de control interno COSO I cuya finalidad fue que verificar el cumplimiento de sus operaciones contables referente a la partida cuentas por cobrar y así un porcentaje del nivel de riesgo y nivel de confianza de la Empresa Pública, se aplicó a los directores del área financiera y comercial. Este cuestionario está dividido en cinco partes: Ambiente de control en el que se estructuraron 5 preguntas, Evaluación de riesgo se compuso de 5 preguntas, Actividades de control de 6 preguntas, Sistema de Información y Comunicación 5 preguntas, y por último el componente de Supervisión y Monitoreo que se estructuro de 6 preguntas.

CAPITULO III: Resultados y Discusión

Análisis de datos

Análisis de encuesta

Los siguientes resultados obtenidos que se muestran a continuación, son en base a las encuestas aplicada a los funcionarios de la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen E.P, con el objetivo de recolectar información con respecto a la variable Control Interno de Cuentas por cobrar.

Variable: Control Interno Cuentas por Cobrar.

Dimensión 1: Control Interno

Pregunta 1: ¿En la empresa se cumple con un adecuado control interno diario al departamento grandes clientes en lo que se refiere a las cuentas por cobrar?

Tabla 2

Control Diario al Departamento Grandes Clientes

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente no	6	60%
Indiferente	3	30%
Probablemente si	1	10%
Definitivamente si	0	0%
Total	10	100%

Nota. Datos recolectados por porte de los funcionarios de Aguapen E.P.

Los resultados obtenidos en la tabla 2 trató sobre el control interno diario de las cuentas por cobrar en la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen E.P., el 60% de los funcionarios encuestados nos indicaron que probablemente no se realiza un control diario a las cuentas por cobrar, el 30% se mostraron indiferente y el 10% contestaron probablemente sí, es decir que no todos los funcionarios consideran que es adecuado el control que se le da a las cuentas en el departamento grandes clientes, lo que ocasionaría inconsistencia al momento de la presentación de sus estados financieros y una mala gestión contable.

Pregunta 2: ¿Se realizan capacitaciones constantes en el departamento grandes clientes donde se recalque la importancia del control interno en las cuentas por cobrar?

Tabla 3

Capacitaciones de Control Interno

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	2	20%
Probablemente no	6	60%
Indiferente	2	20%
Probablemente si	0	0%
Definitivamente si	0	0%
Total	10	100%

Nota. Datos recolectados por porte de los funcionarios de Aguapen E.P.

En la tabla 3 se hizo un cuestionamiento sobre las capacitaciones en el departamento grandes clientes, si en realidad se realizan constantemente y estas le dan relevancia al control interno de la empresa, un 60% nos indicaron que probablemente no, el 20% indicaron definitivamente no se realizan capacitaciones recalando la importancia del control interno en la empresa, y el 20% se mostraron indiferente, con base a estos resultados obtenidos afirmamos que la empresa no realiza capacitaciones en el departamento grandes clientes enfocadas en su control interno, lo que impide una mejor eficacia dentro de su área la empresa Aguapen E.P.

Pregunta 3: ¿Cree que la Empresa cuenta con el personal adecuado en cada una de sus áreas relacionadas con las cuentas por cobrar?

Tabla 4

Personal adecuado

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	3	30%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	4	40%
De acuerdo	3	30%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	10	100%

Nota. Datos recolectados por porte de los funcionarios de Aguapen E.P.

Los resultados obtenidos en la tabla 4 con respecto si existe un personal adecuado en cada área de Aguapen, fueron el 40% se mostraron indiferentes ante dicha interrogante, el 30% de los encuestados reflejaron un desacuerdo total, el 30% se mostraron de acuerdo, teniendo como conclusión que dentro de la empresa hay personal considerado inadecuado, motivo que puedo generar riesgos en la empresa puesto que en cada Área siempre debe existir el personal adecuado para mayor eficiencia y menos riesgo en la empresa.

Dimensión 2: Cuestionario de Evaluación de Control Interno Coso I

Pregunta 4: ¿Se mantiene un seguimiento constante a las cuentas por cobrar de los grandes clientes?

Tabla 5

Seguimiento de las cuentas por cobrar a los grandes clientes

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	3	30%
A veces	4	40%
Casi Siempre	2	20%
Siempre	1	10%
Total	10	100%

Nota. Datos recolectados por porte de los funcionarios de Aguapen E.P.

Por consiguiente, en la tabla 5 se tuvo como pregunta si en la Empresa Aguapen se mantiene un seguimiento a las cuentas por cobrar de los grandes clientes, se obtuvieron respuestas del 100% de los funcionarios escogidos como población, arrojándonos la siguientes respuestas 40% a veces , 30% de encuestados negando que se mantiene un seguimiento contante, el otro 20% casi siempre y un 10% siempre, teniendo como conclusión que la mitad de los encuestados no consideran que se hace un seguimiento en las cuentas por cobrar de los grandes clientes que son aquellos que consumen <50m3, esto puede generar mayor morosidad y alto índice en las cuentas por cobrar.

Pregunta 5: ¿El personal encargado verifica constante el estado de la cartera vencida?

Tabla 6

Verificación del estado de la cartera vencida de las cuentas por cobrar

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	10%
Casi Nunca	1	10%
A veces	3	30%
Casi Siempre	5	50%
Siempre	0	0%
Total	10	100%

Nota. Datos recolectados por porte de los funcionarios de Aguapen E.P.

En la tabla 6 teniendo como interrogante si el personal encargado verifica y realiza un seguimiento contante a la cartera vencida de las cuentas por cobrar, nos dio como resultado que un 50% de los encuestados consideran que casi siempre se verifica el estado de la cartera vencida, un 30% veces, el 10% de los encuestados nos informan nunca, otro 10% casi nunca, concluyendo que el personal encargado no siempre es el que da seguimiento contante a la cartera vencida de las cuentas por cobrar, y que en la empresa no todos los empleados cumplen con sus funciones asignadas y por ende genera un riesgo para la Institución Pública.

Pregunta 6: ¿Es necesario un control interno diario con el fin de disminuir sus cuentas por cobrar?

Tabla 7

Necesidad de Control Interno Diario

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente no	0	0%
Indiferente	0	0%
Probablemente si	2	20%
Definitivamente si	8	80%
Total	10	100%

Nota. Datos recolectados por porte de los funcionarios de Aguapen E.P.

En la tabla 7 se hace el cuestionamiento sobre si el personal considera adecuado el control diario para minimizar errores en las cuentas por cobrar, todos los funcionarios relacionados respondieron ante tal interrogante teniendo una totalidad del 100% de los encuestados, el 80% nos indicaron que definitivamente si y el 20% probablemente sí, concluyendo que si es necesario el control diario para minimizar errores en las cuentas por cobrar, dando de esta manera un mayor seguimiento para mejorar la liquidez de la empresa.

Dimensión 3: Gestión de cuentas por cobrar

Pregunta 7: ¿Se realiza una comunicación escrita a los clientes que tienen morosidad más de 2 meses?

Tabla 8

Comunicación de Clientes

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	4	4%
A veces	6	60%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	10	100%

Nota. Datos recolectados por porte de los funcionarios de Aguapen E.P.

La interrogante reflejada en la tabla 8 se refleja sobre la comunicación que se tiene con los clientes con respecto a la morosidad cuando han incumplido con sus pagos por más de un mes, como resultados el 60% nos indicaron que a veces y el 40% casi nunca, informándonos es muy poco probable que se realice una comunicación escrita directa a los clientes cuando estos generan alta morosidad, sin embargo nos comunicaron que se informa de manera virtual por correo electrónico pero por el alto grado de cuentas por cobrar demuestra que este medio no es lo más factible para reducir la morosidad.

Pregunta 8: ¿El personal encargado de las cuentas por cobrar sigue los debidos procesos contables de reconocimiento inicial para realizar las transacciones contables?

Tabla 9

Reconocimiento Inicial

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente no	4	40%
Indiferente	0	0%
Probablemente si	6	60%
Definitivamente si	0	0%
Total	10	100%

Nota. Datos recolectados por porte de los funcionarios de Aguapen E.P.

Como consiguiente en la tabla 9 se cuestionó si el personal a las cuentas por cobrar sigue los debidos procesos contables y hace un reconocimiento inicial para realizar transacciones, se obtuvo un total respuestas del 100% de la población, mostrándonos detalladamente como resultado que el 60% indican que probablemente sí y el 40% respondieron que probablemente no, informando de esta manera que el personal encargado nos siempre siguen el debido reconocimiento inicial en los procesos contables, lo cual puede generar una salud financiera negativa.

Pregunta 9: ¿Se actualizan constantemente sus políticas de cobranzas para una eficaz gestión contable?

Tabla 10*Políticas de Cobranzas Actualizadas*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	100%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	10	100%

Nota. Datos recolectados por porte de los funcionarios de Aguapen E.P.

En la pregunta 9 reflejada en la tabla 10 de la encuesta realizada se cuestionó sobre las políticas de crédito y cobranzas que utilizan si estas se actualizan constantemente, el 100% de los encuestados respondieron que nunca, por lo tanto, la empresa debería actualizar sus políticas de crédito y cobranzas de esta manera mejorará sus procesos de cobro, generando mayor eficiencia y por ende la empresa tendría una mejor liquidez reduciendo sus cuentas por cobrar.

Pregunta 10: ¿Se considera en la gestión contable el método antigüedad de saldos para verificar el estado de las deudas de los clientes?

Tabla 11*Método de Antigüedad de Saldos*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente no	40	40%
Indiferente	0	0%
Probablemente si	60	60%
Definitivamente si	0	0%
Total	10	100%

Nota. Datos recolectados por porte de los funcionarios de Aguapen E.P.

En la tabla 11 donde se cuestionó sobre el método antigüedad de saldos, todos los encuestados dieron su opinión obteniendo un 100% de totalidad de respuestas, el 60% contestaron que probablemente sí y el 40% probablemente no, evidenciando que en la empresa este método no es constante para determinar las deudas incobrables.

Pregunta 11: ¿Con que frecuencia considera que el responsable de las cuentas por cobrar debería presentar informes de este rubro?

Tabla 12

Informes de Cuentas por cobrar

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Cada año	0	0%
Cada 6 meses	0	0%
Cada 3 meses	0	0%
Cada mes	3	30%
Cada 15 días	7	70%
Total	10	100%

Nota. Datos recolectados por porte de los funcionarios de Aguapen E.P.

La pregunta 11 tratándose sobre las políticas de cobranzas reflejada en la tabla 12, como resultados se obtuvo el 30% de los encuestados nos indican que se debería hacer cada mes y el 70% cada 15 días, teniendo como resultado que los funcionarios están de acuerdo con que se presenten constantemente informes sobre las cuentas por cobrar para un mayor control.

Dimensión 4: Deterioro de las cuentas por cobrar

Pregunta 12: ¿Cada que tiempo la empresa evalúa el seguimiento de los funcionarios para la recuperación inmediata de la cartera vencida?

Tabla 13

Recuperación de la Cartera Vencida

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Cada año	0	0%
Cada 6 meses	7	70%
Cada 3 meses	3	30%
Cada mes	0	0%
Cada 15 días	0	0%
Total	10	100%

Nota. Datos recolectados por porte de los funcionarios de Aguapen E.P.

En la tabla 13 se observó cuestionamiento sobre la recuperación de cartera vencida, se pudo obtener la respuesta de todos los encuestados, el 70% nos indicaron cada seis meses el 30% nos indicaron que cada 3 meses, por lo que concluyó que no se hace una evaluación sobre los funcionarios que deben realizar seguimientos sobre la cartera vencida de Aguapen, a veces pasan 6 meses sin hacer este seguimiento por ende la liquidez no podría mejorar si no se cambia esto.

Pregunta 13: ¿Se realiza el seguimiento oportuno a las facturas de servicio de consumo que están por vencer?

Tabla 14

Facturas de servicios por vencer

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	10%
A veces	5	50%
Casi Siempre	4	40%
Siempre	0	0%
Total	10	100%

Nota. Datos recolectados por porte de los funcionarios de Aguapen E.P.

Por consiguiente, en la tabla 14, denominada seguimiento a facturas de servicio por vencer, tuvimos respuestas del 100% de la población, el 50% nos indicaron que a veces, el 40% casi siempre y el 10% de la población nos indicaron que casi nunca, demostrando que los funcionarios no realizan un seguimiento a las facturas que están por vencer, generando riesgos puesto que al no dar seguimiento las facturas vencen y generan un mayor monto de las cuentas por cobrar en los estados financieros.

Pregunta 14: ¿La compañía realiza la provisión de cuentas incobrables bajo las NICSP?

Tabla 15*Provisión de cuentas incobrables*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente no	0	0%
Indiferente	2	20%
Probablemente si	6	60%
Definitivamente si	2	20%
Total	10	100%

Nota. Datos recolectados por porte de los funcionarios de Aguapen E.P.

En la pregunta 12 se cuestiona el uso de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público para la provisión de cuentas incobrables el 60% nos indicaron probablemente sí, un 20% se mostraron indiferente, y otro 20% definitivamente sí, indicando si se utilizan las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público para la provisión de sus cuentas incobrables.

Dimensión 5: Indicadores de gestión de las cuentas por cobrar

Pregunta 15: ¿Se elaboran informes que incluyan el cálculo de índices de rotación de cuentas por cobrar periodo promedio de cobro y rotación de activos?

Tabla 16*Índice de Rotación*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	8	80%
Probablemente no	2	20%
Indiferente	0	0%
Probablemente si	0	0%
Definitivamente si	0	0%
Total	10	100%

Nota. Datos recolectados por porte de los funcionarios de Aguapen E.P.

En la tabla 16 se obtuvo respuesta de toda la población escogida teniendo un 100% de respuestas, el 80% nos indicó que no se elaboran informes que incluyan el cálculo del índice de rotación de las cuentas por cobrar y un 20% probablemente no, en

base a esto se analizó que, si se pudiera incluir para la mejora de las cuentas por cobrar, teniendo de esta manera una mejor salud financiera.

Pregunta 16: ¿Cuál es el plazo de pago que se les otorga a los clientes para realizar el pago por servicios que le brinda la empresa Aguapen E.P.?

Tabla 17

Plazo de pago a usuarios

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Un día	0	0%
Cinco días	0	0%
Siete días	0	0%
Quince días	0	0%
Treinta días	10	100%
Total	10	100%

Nota. Datos recolectados por parte de los funcionarios de Aguapen E.P.

En la tabla 17 se obtuvo una respuesta del 100% en que los encuestados indicaron, que el plazo de pago que se le otorga a los usuarios es de treinta días que corresponde a un mes, sin embargo, el corte se le efectúa cuando se cumple dos meses de retraso, puesto que su morosidad crece y va aumentando las cuentas por cobrar.

Cuestionario de Control Interno Coso I

En esta investigación también se consideró como instrumento la evolución de control Interno COSO I, el cual se compone de la siguiente manera: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, sistema de información y comunicación y actividades de monitoreo. Esta evaluación nos permitió conocer el control interno de las cuentas por cobrar en la que se encuentra la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen E.P.

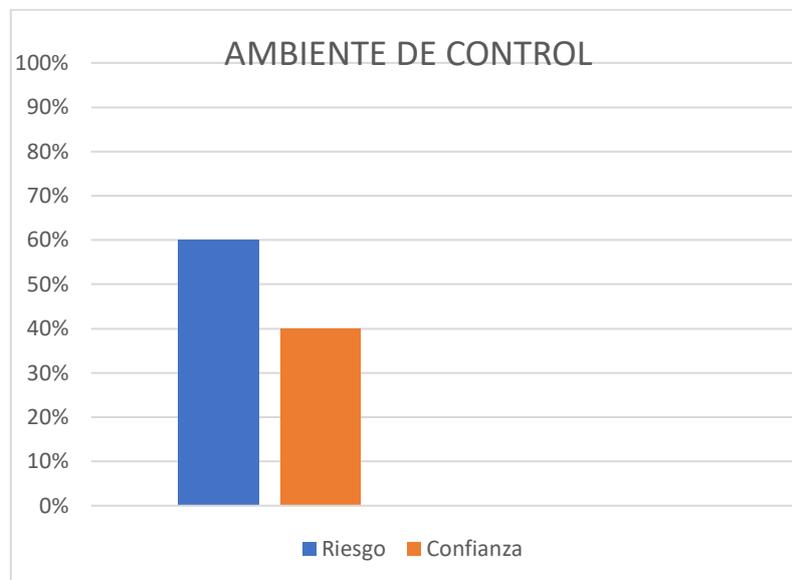
Tabla 18*Nivel de confianza y riesgo*

Nivel De Riesgo		
Alto	Medio	Bajo
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Bajo	Medio	Alto
Nivel De Confianza		

Tabla 19*Ambiente de Control*

Nivel de Confianza	Calificación Total/Ponderación Total
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza	40%
Nivel de Riesgo	60%

Nota. Datos recolectados mediante el cuestionario de Control Interno COSO I, en la Empresa Aguapen E.P.

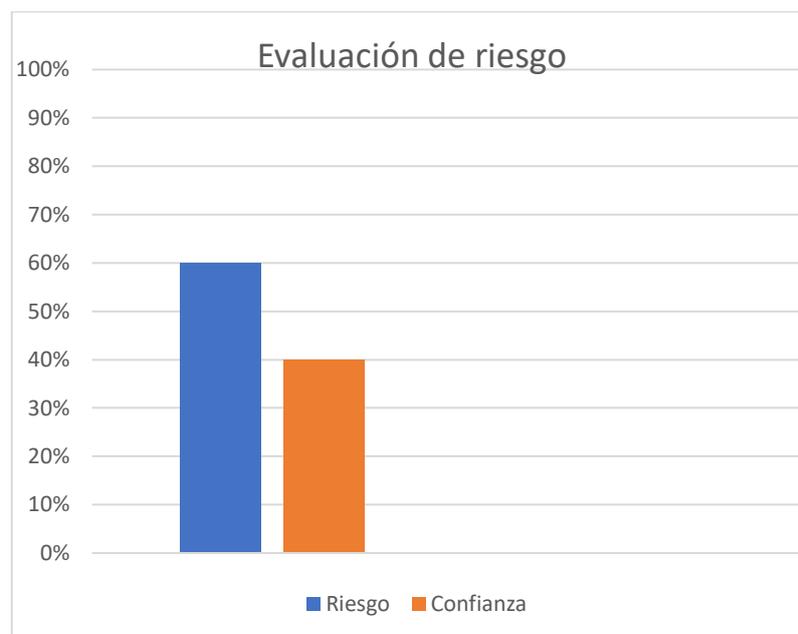
Figura 1*Ambiente de Control*

En la tabla 19, se aplicó el cuestionario de control interno en la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen E.P., fue en base al marco integrado COSO I, donde se obtuvo como resultado en el Componente de Ambiente de Control un nivel de confianza de un 40% y un nivel de riesgo del 60%, mostrando un nivel de riesgo alto y un nivel de confianza medio, debido a que no se han actualizado sus políticas de crédito y cobranza para mejorar los índices de recaudación diario, el personal no ha recibido capacitaciones sobre la gestión de contable de las cuentas por cobrar y que la empresa no evalúa diariamente el desempeño de sus funcionarios, esto no permitirá el cumplimiento de sus objetivos y no ayuda a mejorar la liquidez.

Tabla 20*Evaluación de Riesgo*

Nivel de Confianza	Calificación Total/Ponderación Total
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza	40%
Nivel de Riesgo	60%

Nota. Datos recolectados mediante el cuestionario de Control Interno COSO I, en la Empresa Aguapen E.P.

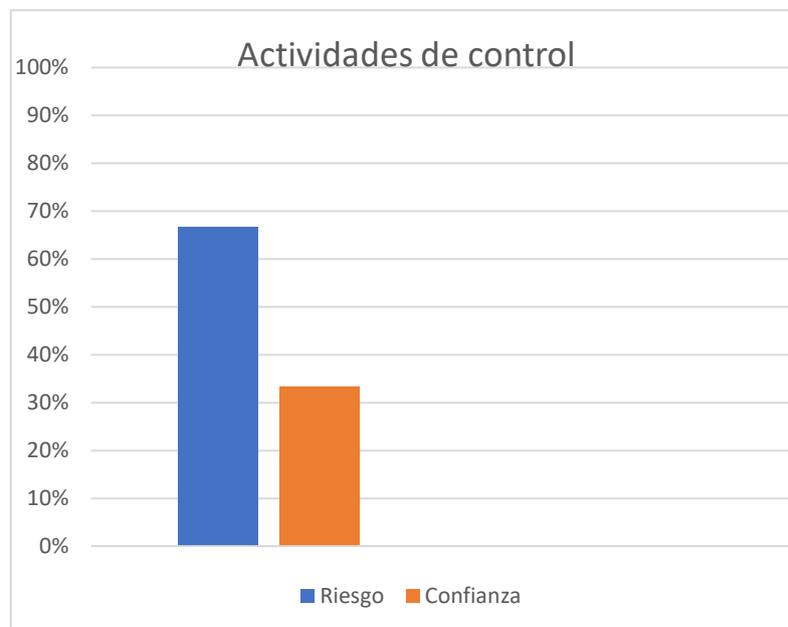
Figura 2*Evaluación de Riesgo*

En el segundo componente denominado Evaluación de riesgo del COSO I reflejado en la tabla 20, se determinó un nivel de confianza de un 40% y un nivel de riesgo de un 60%, porque no se han implementado las medidas necesarias para medir los riesgos que pueden existir en la empresa, aunque el nivel de confianza es mayor existe un porcentaje de riesgo que podría causar que la empresa comience a generar problemas mayores porque lo que deberían implementar medidas para prevenir que esto suceda y sea mayor el porcentaje de riesgo, incluso en una de las preguntas nos dieron a conocer que en algunos casos se llegan a perder documentos soportes de pago lo cual no es bueno para estos procesos.

Tabla 21*Actividades de Control*

Nivel de Confianza	Calificación Total/Ponderación Total
Calificación Total	3
Ponderación Total	6
Nivel de Confianza	33.33%
Nivel de Riesgo	66.67%

Nota. Datos recolectados mediante el cuestionario de Control Interno COSO I, en la Empresa Aguapen E.P.

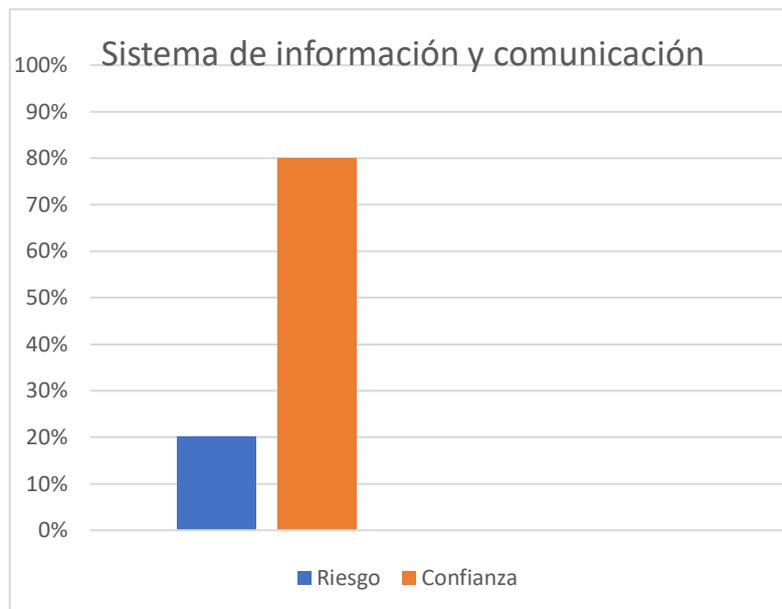
Figura 3*Actividades de Control*

En la tabla 21 sobre el componente de actividad de control se determinó el nivel de confianza del 33.33% y el nivel de riesgo del 66.67% mostrando un nivel de confianza bajo y un nivel de riesgo alto debido a que no se realiza un registro contable diario, no se hace un análisis diario y además en este año no se ha hecho auditoría de las cuentas por cobrar, en este componente hubo una observación en relación al método de antigüedad de saldos puesto que en las cuentas municipales no se puede efectuar este método ya que son más delicadas en el ámbito contable.

Tabla 22*Sistema de Información y Comunicación*

Nivel de Confianza	Calificación Total/Ponderación Total
Calificación Total	4
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza	80%
Nivel de Riesgo	20%

Nota. Datos recolectados mediante el cuestionario de Control Interno COSO I, en la Empresa Aguapen E.P.

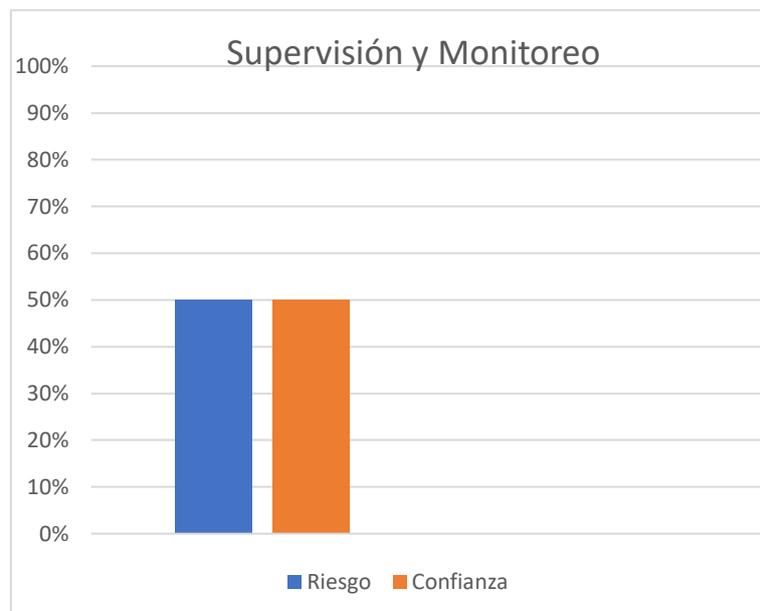
Figura 4*Sistema de Información y Comunicación*

En la tabla 22 del componente de Información y Comunicación, se obtuvieron resultados del 80% de confianza y el 20% de riesgo dando como resultado un nivel de riesgo es bajo y el nivel de confianza alto, sin embargo, se debería tomar en cuenta el flujo de comunicación entre los funcionarios de cada departamento para evitar la mala información entre cada área ya que esto podría generar problemas a futuro en la empresa.

Tabla 23*Actividades de Monitoreo*

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

Nota. Datos recolectados mediante el cuestionario de Control Interno COSO I, en la Empresa Aguapen E.P.

Figura 5*Supervisión y Monitoreo*

En el último componente; supervisión y monitoreo reflejada en la tabla 23, los resultados obtenidos fueron de un 50% de confianza y un 50% de riesgo, mostrándonos un nivel de confianza medio y un nivel de riesgo medio, porque no se hacen comparaciones de la información sustentada y la información registrado contablemente además que no se evalúa el sistema que se utiliza para ingresar las cuentas por cobrar.

Tabla 24*Resumen de Evaluación de Control Interno COSO I*

Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen E.P.				
Resumen de cuestionario de evaluación de Control Interno COSO I				
Componentes	%	Nivel de confianza	%	Nivel de Riesgo
Ambiente de Control	40%	Bajo	60%	Alto
Evaluación de riesgo	40%	Bajo	60%	Alto
Actividades de control	33.33%	Bajo	66.67%	Alto
Información y comunicación	80%	Alto	20%	Bajo
Actividades de Monitoreo	50%	Bajo	50%	Alto
TOTAL	38.76%	Bajo	51.33%	Alto

Nota. Resumen sobre el cuestionario COSO I de la Empresa Aguapen E.P.

En la tabla 24 se mostró el resumen del cuestionario de control interno COSO I, se pudo determinar un total de confianza de 38.76% y un nivel de riesgo alto de 51.33%. En el componente ambiente de control se determinó que en la empresa no se reciben capacitaciones sobre la gestión contable y no evalúa diariamente el rendimiento de sus funcionarios, en el componente de evaluación de riesgo se reflejó que no se realizan capacitaciones debidas ni se evalúa sistemas para medir el riesgo de la empresa además que no cuentan con el personal adecuado para la toma de decisiones y no existe un plan de acción y estrategias para mejorar del índice que cobro, en el componente 3 denominado Actividades de control no se realiza un registro contable diario y no existe un método contante sobre el rubro por cobrar, en el componente sistema de información y comunicación el nivel de confianza fue alto sin embargo un mínimo de riesgo podría generar inconvenientes y en el último componente de monitoreo se obtuvo un nivel de confianza bajo porque no se realizan comparaciones de la información sustentada entre facturas de servicios de clientes y la información registrada contablemente.

Discusión

Los resultados obtenidos en el presente trabajo de titulación, se pudo evidenciar que no hay un control interno constante de las cuentas por cobrar, mediante el cuestionario de evaluación de control, dividido en sus cinco componentes. En algunos de sus componentes como el de ambiente de control, evaluación de riesgo y actividades de control el nivel de riesgo fue más alto que el nivel de confianza, en el componente de sistema de información y comunicación se obtuvo un nivel de confianza más alto que el nivel de riesgo y en el componente de Monitoreo hubo el mismo nivel tanto de confianza como de riesgo por lo que deducimos en base a sus resultados que existen falencias en la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen E.P.

También se pudo evidenciar que la Empresa Pública municipal Mancomunada Aguapen E.P., cuenta con un manual de políticas para sus cobros, pero estas no han sido actualizadas debidamente en base a sus políticas de gestión contable y por eso no se ha podido mejorar sus índices de recaudación, mostrando un control muy deficiente por tal razón no ha sido posible disminuir sus cuentas por cobrar y mejorar su liquidez.

Mite (2021) en su investigación titulada sistema de Control Interno de las Cuentas por Cobrar en la distribuidora Vélez, año 2021, indicó que las actividades de control interno en las cuentas por cobrar no se gestionan de manera correcta en especial el análisis de otorgamiento a los clientes nuevos. En la investigación identificó que en los procesos de control interno no utilizan canales de comunicación para lograr la cancelación de los cobros a sus clientes, además, no hay supervisión de la gestión de cobranzas de manera constante en la distribuidora. Con relación a lo anterior coinciden con este trabajo de investigación por que no existen canales de comunicación que sean eficientes para el proceso de cobro y no hay una supervisión constante en la gestión de cuentas por cobrar generando que se genere morosidad y menor liquidez en la empresa Aguapen E.P.

Figuroa (2021) menciona que se identificó una cartera vencida alta, por no registrar correctamente los comprobantes de pago emitidos por los usuarios generando una mayor cifra en sus cuentas por cobrar y se determinó que la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón no cuenta con un manual de procedimientos y políticas en el rubro de cuentas por cobrar, de manera que, este se convierte en una técnica de seguimiento de pasos y obligaciones por cumplir para los encargados que interviene

en el manejo de esta cuenta. Con relación a lo anterior coincide con este trabajo, porque Aguapen mantiene una cartera vencida alta y no tiene actualizados sus políticas de crédito y cobranzas generando que no se gestión de manera eficaz los procesos de cobro, además de no ser contantes con el método de antigüedad de saldos, motivo por el cual su índice de cuentas por cobrar es mayor al del año anterior en un 10% teniendo mayor morosidad.

Rosales (2020) establece que la elaboración de los cuestionarios de evaluación de control interno en el área contable identificó la necesidad de un manual de políticas y procedimientos contables, que contribuyan alcanzar la efectividad de las cuentas por cobrar de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Ayangue, debido a las debilidades encontradas en el proceso de las cuentas contables. El diagnóstico de la situación actual de la institución permitió conocer la actividad que se desarrolla dentro del área contable de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Ayangue, y como se realizan, determinado que los controles contables son aplicados de manera empírica de acuerdo con el conocimiento y necesidad, con la finalidad de cumplir con los objetivos de la empresa. Con relación lo investigado, coinciden con este trabajo porque se utilizó un cuestionario de evaluación de control interno para identificar las necesidades en el manual de políticas y procedimiento contables de Aguapen E.P.

Tabla 25

Cálculo de Deterioro Periodo 2022

Meses por vencer/ Meses vencidos	Saldo al 31 de diciembre del 2022	Tasa de perdida	Perdida (Deterioro)
0 meses	\$ 30.550.80	0%	\$ 30550.80
1 a 2 meses	\$ 20.990.80	4%	\$ 839.63
3 a 6 meses	\$ 105.604.50	9%	\$ 9.504.40
7 meses	\$ 100.805.60	10%	\$ 10080.56
8 a 10 meses	\$ 788.537.92	15%	\$ 118280.69
12 meses en adelante	\$ 1.000.889.58	30%	\$300.266.87
Total	\$ 2.047.379.20		\$ 469.522.95

Nota. Calculo con datos obtenidos de la empresa Aguapen E.P.

Tabla 26*Asiento Provisión de Deterioro*

Fecha	Detalle	Debe	Haber
31-12-2022	Perdida por deterioro cuentas por cobrar	\$ 469.522.95	
	(-) Provisión por deterioro		\$ 469.522.95
P/R Perdida por deterioro			

Nota. Respectivo ajuste de contabilidad de Aguapen E.P.

Tabla 27*Ajuste de Provisión*

Fecha	Detalle	Debe	Haber
31-12-2022	Perdida por deterioro cuentas por cobrar	\$ 20.473.79	
	(-) Provisión por deterioro		\$ 20.473.79
P/R Perdida por deterioro			

Nota. Asiento de ajuste al 1% por el total de las cuentas por cobrar según los estipulada la Ley del Régimen Tributario Interno

**Informe sobre afectación a las políticas de gestión contable en las cuentas por cobrar en
la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen E.P.**



Aguapen es una empresa dedicada al suministro de servicios de agua potable en Santa Elena, lo que implica que tiene cuentas por cobrar provenientes de sus clientes, el correcto manejo de estas cuentas es crucial para garantizar la liquidez financiera y el adecuado funcionamiento de la organización, sin embargo, en los últimos meses, se han detectado ciertas afectaciones en las políticas de gestión contable que han generado preocupación en la empresa. Este informe tiene como objetivo analizar y presentar las principales problemáticas encontradas y sugerir posibles soluciones para mejorar la situación.

Se ha identificado que algunos ingresos derivados de los servicios prestados no están siendo registrados de manera oportuna y adecuada en el sistema contable. Esto ha llevado a una falta de correspondencia entre las cifras reportadas y la realidad de las cuentas por cobrar, afectando la precisión de los estados financieros.

No se está cumpliendo con la Norma de Control Interno con respecto a la Conciliación y constatación de las cuentas por cobrar, la conciliación periódica de las cuentas por cobrar no se está realizando de manera efectiva, esto ha llevado a discrepancias entre los registros internos y las confirmaciones de los clientes, lo que ha generado una falta de confianza en la información contable y dificultades en la toma de decisiones.

Sus políticas de crédito y cobranzas no han sido actualizadas de manera oportuna generando problema en los procesos contables afectando en la razonabilidad de los estados financieros y aumentando su rubro por cobrar en un 10% con diferencia al año 2021.

Firma

Nayely Gutiérrez Balón

Conclusiones

- Se realizó un diagnóstico de las cuentas por cobrar mediante el cuestionario de control Interno COSO I, obteniendo como resultado que la empresa tiene un nivel de riesgo alto y un nivel de confianza bajo en algunos de sus componentes por que no están siguiendo con sus procedimientos y su gestión como deberían, los controles no son adecuados ni constante, existe un descuido en sus cuentas por cobrar y no analizan el nivel de morosidad en la que se encuentran.
- Se organizó la cartera de los clientes de la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen E.P., del periodo 2022, donde se pudo evidenciar un elevado monto en las cuentas por cobrar, debido a lo mencionado, se utilizó el método de antigüedad de saldos clasificando por fechas de vencimientos de cada cliente, lo cual permitirá tomar mejores decisiones en las cuentas por cobrar, la situación actual es que la empresa no realiza constantemente un deterioro de las cuentas por cobrar de sus clientes.
- En conclusión, la gestión contable de las cuentas por cobrar de la Empresa Aguapen están establecidas en un orgánico funcional, y su ejecución se mide de acuerdo al correcto manejo contable de la recuperación de la cartera vencida y en la forma en que esta afecta directamente a la razonabilidad de los saldos mostrados en los Estados Financieros, pero esta no ha tenido un seguimiento oportuno por lo que no mejora la razonabilidad de sus estados financieros generando negativos en sus cuentas por cobrar y una elevada cifra comparada a la del año pasado, de no monitorear su ejecución o no disponer nuevos parámetros esto podría seguir en aumento y no generaría liquidez incumpliendo con el objetivo como Empresa Pública.

Recomendaciones

- Se recomienda a la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen E.P., realizar evaluaciones de control constantes en sus departamentos y en las cuentas por cobrar mediante controles internos con el fin de identificar los riesgos en los que pueden estar inmersos, de esta manera mejorar la toma de decisiones, salvaguardando sus activos de dicho rubro,
- Se recomienda realizar evaluaciones mensuales o si es posible diarias de la cartera de los clientes de Aguapen E.P., mediante el método de antigüedad de saldos, puesto que este permitirá clasificar el tiempo de vencimiento de cada cliente, según sus normas y políticas con el fin de mejorar el procedimiento de cobro y bajar la morosidad de sus clientes, además de considerar es sus procesos de contabilización un control diario en base a las NICSP, para corregir las deficiencias en el proceso contable de las cuentas por cobrar, situación que está afectando a la su salud financiera.
- A partir de los resultados obtenidos se sugiere implementar un correcto seguimiento a la ejecución de las políticas de gestión contable a las cuentas por cobrar en base a lo analizado en este proyecto con el fin de mejorar sus procesos de cobro, y consecuentemente mejorar sus índices de cobranzas hacia todos sus clientes evitando morosidad alta, teniendo control sobre estos casos, pudiendo generar mejoras a su liquidez, y finalmente mejorando la razonabilidad de los saldos mostrados en los Estados Financieros.

Referencias

- Albán, C. (2018). *Control Interno*. México: Ediciones Naranjo. Obtenido de Repositorio Upse: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8475>
- Alberto, M. S. (2018). *Auditoria de Control Interno*. Bogotá: ECOE.
- Alcivar, F. (2019). *Los Sistemas de Control Interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial*. Estudio de Investigación y Desarrollo Empresarial Académico.
- Altamirano, N. (2019). *Evaluación de control interno y su importancia en la aplicación de auditoria gubernamental*. México.
- Alvarado, J. G., & Guerrero Reyes, J. (2017). *Contabilidad Gubernamental*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/40425>
- Alvarez, H. (2018). *Control Interno*. Colombia: Calixta editores.
- Arevalo, H. (2015). *La Administración financiera una herramienta para el mejoramiento de los procesos de control desarrollados en el área de cartera*. Obtenido de Repositorio Machala: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/3135>
- Arvizu, C. R. (2019). *Cierre Contable y presupuestal de la contabilidad gubernamental*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/12384>
- Baquerizo, J. (2018). *Riesgos de la Auditoria*. México: Universal.
- Baquero, M. (2018). *Manual Práctico de Control Interno*. Barcelona.
- Barzola, L., & Zambrano, A. (2021). *Control Interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Barzam S.A.*
- Bernal, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Education.
- Bravo, M. (2018). *Como vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. España.
- Calle, C. (2018). *Implementación de un sistema de control interno*. Obtenido de Repositorio uan: <http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/1721/1/2020CarlosEduardoVillalbaNoriega.pdf>
- Castro, J. A. (2019). *Contabilidad Basica 2 edición*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/39419?page=1>.
- Córdova, M. R. (2018). *Como entender contabilidad sin ser contador*. México: Instituto Mexicano De Contadores Públicos. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/116943?page=67>.
- Cruz, L. M. (2016). Evaluación de control Interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de FORO MIRAFLOR. *Central American Journals Online*.
- Cruz, M. (2021). *IMPORTANCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL*. Obtenido de Repositorio Upse: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5828/1/UPSE-TCA-2021->

- Figuerola, J. A. (2021). *Control interno en las ceuntas por cobrar de la Junta Administradora Del Sistema Regional De Agua Potable Ólon, Parroquia Manglaralto, Provincia de Santa Elena, Año 2021*. La libertad- Ecuador.
- Gaitan, R., & Niebel, B. (2018). *Control interno y fraudes: analisis de informe Coso I,II,III*. México: Pearson Education.
- Gama, J. M., & Gamboa, C. M. (2018). *Control de calidad interno y externo*. Ecuador: El Cid Editor. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/34556?page=3>.
- González, M. A. (2016). *Contabilidad y análisis de costos*. México: Grupo Editoria Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/40440>
- Guiza, U. G. (2016). *Contabilidad Financiera*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/70282>
- Guiza, U. G. (2016). *Contabilidad Financiera*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/70282>
- Hernández, M. P. (2019). *Contabilidad 3: con un enfoque práctico*. México: Grupo Editorial Éxodo. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/130410?page=1>.
- Hintze, J. (2019). *Control y Evaluación de Gestión y Resultados*. INDEC.
- Jaime, J. A. (2016). *Introducción a la contabilidad*. D - Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/51736>
- Jaime, J. A. (2016). *Introducción a la contabilidad*. D- Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Piblicacions. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/51736>
- Lambarry, H. Á. (2017). *Prácticas de contabilidad*. Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/40500>
- Langarica, C. C. (2019). *Análisis e interpretación de Estados Financieros*. México: PACJ. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/40674>
- Laza, C. A. (2021). *Contabilidad Genral*. Tutor Formación. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/189603>
- León, R. R. (2018). *Investigación contable: un estudio de caso*. bogotá: Grupo editorial Nueva Legislación. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/71056?page=1>.
- Manrique, N. E. (2020). *Contabilidad Basica: conceptos y técnicas*. Santiago de chile: Universidad Alberto Hurtado. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/171879?page=8>.
- Manríquez, N. E. (2022). *Contabilidad financiera y gerencial. Tomo II: Aplicaciones prácticas y soluciones*. Santiago de chile. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/226847?>
- Melendez. (2018). *Diseño de un sistema de control interno basado en el COSO II*. Obtenido de Control Interno Coso II: <http://201.159.222.35/bitstream/handle/22000/19217/Tesis%20Final%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Melendez, J. (2019). *Control Interno*. Perú: Utex.

- Mendoza, G. (2018). *Sistema de control interno*. Obtenido de Repositorio de Piura: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1398/CON-CUL-NEI-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza, M. C. (2020). *Contabilidad Intermedia*. México: Instituto Mexicano de Contadores. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/174902>
- Mendoza, M. C. (2020). *Contabilidad Intermedia: alumno*. México: Instituto mexicano de Contadores Públicos. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/174900?page=11>.
- Mite, B. S. (2021). *Sistema de Control Interno en las cuentas por cobrar de la Distribuidora Vélez, año 2021*. La libertad- Ecuador.
- Molina, J. A. (2018). *El contador público como perito en materia de contabilidad*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/123442>
- Montes, C., & Mejia, E. (2018). *Control y Evaluación de la Gestión Organizacional*. Bogotá: Alfaomega Colombia S.A.
- Moreno, M. d. (2020). *Fundamentos de contabilidad*. México: Instituto de Mexicano de Contadores. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/151232>
- Pariona, C. (2017). *El Control Interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Creditex S.A, en Perú, en el año 2017*.
- Quispe, P. (2018). *Importancia del sistema de control interno en las empresas del sector comercial*. Obtenido de Repositorio Upse: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5828>
- Racines, C. (2018). *Control Interno II*. Colombia: Person Produc.
- Ricardo, X. C. (2017). *Contabilidad basica 2*. Perú: Editorial Ambar.
- Rodriguez, V. (30 de 09 de 2022). *Mecanismo de control de una empresa*. Obtenido de <https://mi-certificado.cl/empresas/mecanismos-de-control-de-una-empresa/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20son%20los%20mecanismos%20de%20control%20en%20una,sistema.%20Hay%20muchos%20tipos%20de%20mecanismos%20de%20control>.
- Rojas, G. (2018). *Fundamentos de Auditoría Aplicación práctica de las normas de Auditoría*. México: Instituto Mexicano de Cobtadores Públicos.
- Romero, E. R. (2019). *Contabilidad Gubernamental*. Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/127081>
- Rosales, C. A. (2020). *Control Interno Contable y la Efectividad de las cuentas por cobrar de la junta administradora de Agua Potable Y Alcantarillado Ayangue, Parroquia Colonche, Provincia de Santa Elena, Año 2019*. La libertad- Ecuador.
- Sabatela, M. d. (2022). *Economía del trabajo: Licenciatura en Contabilidad y Finanzas*. Perú: Editorial Universitaria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/226235?page=1>.

- Salazar, C. (2017). *Mecanismos de controles internos*. Perú: CD.
- Santanilla, J. R. (2018). *Sistema de control interno*. Pearson Education.
- Silva, J. (2018). *El control interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador, en Milagro, en el año 2018*.
- Tamez, X. (2019). *IMPACTO DEL CONTROL INTERNO EN LOS RIESGOS DE UNA AUDITORIA EXTERNA DE ESTADOS FINANCIEROS*. TLATEMOANI.
- Tapia, I. (2016). *Fundmentos de Auditoria*. México: DR.
- Tapia, L. (2020). *La influencia de implementación de sistemas computarizados para el manejo de las cuentas por cobrar en las empresas comerciales*. Obtenido de Repositoria UPDU: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26460>
- Tomalá, A. (2021). *Control interno en las cuentas por cobrar de la junta administradora del sistema regional de agaua potable Olón, parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena, año 2021"*.
- Troncoso, R. V. (2019). *Apuntes de Contabilidad básica*. Madrid: El Cid Editor. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/105652?page=4>.
- Valencia, G. S. (2018). *Contabilidad de Costos*. Colombia: Calixta Editores.
- Vega, J. A. (2018). *La contabilidad como obligación: enfoque contable, mercantil, financiero, juridico y fiscal*. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/123444>
- Venegas, R. R. (2020). *Toría y evolución contable*. México: Miguel Ángel Porrúa. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/128538>
- Vértice, P. (2011). *Contabilidad Financiera*. Editorial Publicaciones Vértice. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/62017>
- Yerovi, G. A. (2019). *Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial*. Quito: E-IDEA OMWIN S.A.

Apéndice

Matriz de Consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p style="text-align: center;">Control Interno De La Cuentas Por Cobrar En El Departamento Grandes Clientes En La Empresa Pública Municipal Mancomunada De Agua Potable “Aguapen – E.P.” Cantón Salinas, Provincia De Santa Elena, Año 2022.”</p>	¿De qué manera es el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Aguapen E.P.?	Analizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Aguapen E.P., mediante la aplicación del cuestionario de control interno COSO I, para la determinación de los niveles de confianza y riesgo en sus diferentes componentes.	Control Interno de las Cuentas por Cobrar	Control Interno	<p style="text-align: center;">Importancia</p> <p style="text-align: center;">Objetivo</p>	<p style="text-align: center;">Enfoque: cuantitativo</p> <p style="text-align: center;">Alcance: descriptivo</p> <p style="text-align: center;">Métodos: bibliográfico - deductivo</p> <p style="text-align: center;">Población: 12 colaboradores</p> <p style="text-align: center;">Instrumentos: Encuesta – Cuestionario COSO I</p>
	* ¿Cómo es la gestión contable de las cuentas por cobrar en la empresa Aguapen E.P.?	* Identificar la gestión contable de las cuentas por cobrar mediante un informe para medir la razonabilidad en la presentación de sus estados financieros.		Cuestionario de Evaluación de Control Interno Coso I	<p style="text-align: center;">Ambiente de Control</p> <p style="text-align: center;">Actividades de Control</p> <p style="text-align: center;">Supervisión y Monitoreo</p>	
	* ¿Cuál es el deterioro de las cuentas incobrables de la cartera de socios bajo las NICSP de la empresa Aguapen E.P.?	* Calcular el deterioro de las cuentas incobrables de la cartera de socios bajo las NICSP de la empresa Aguapen E.P.		Gestión Contable de las Cuentas por Cobrar	<p style="text-align: center;">Registro de actividades Económica</p> <p style="text-align: center;">Clasificación de información</p> <p style="text-align: center;">Política de cobranza</p> <p style="text-align: center;">Política contable</p>	
				Deterioro de las cuentas por cobrar	<p style="text-align: center;">Cartera Vencida</p> <p style="text-align: center;">Morosidad</p> <p style="text-align: center;">Antigüedad de Saldos</p>	
				Indicadores de gestión de las cuentas por cobrar	<p style="text-align: center;">Rotación de las cuentas por cobrar</p> <p style="text-align: center;">Periodo promedio de cobro</p> <p style="text-align: center;">Rotación de activos</p>	

Apéndice 2

Encuesta

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVA CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA						
Trabajo de titulación: “Control interno de las Cuentas por Cobrar en el Departamento Grandes Clientes en la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable “AGUAPEN – E.P.” Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2022.						
Encuesta Dirigida Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen E-P.						
Objetivo: Recopilar la información necesaria sobre la partida cuentas cobrar en la presentación de los estados financieros de la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen E.P. para el desarrollo de esta investigación.						
Agradeciendo su participación; este presente instrumento será utilizado con fines académicos y la información aquí escrita se manejará de forma confidencial, por lo que se le pide encarecidamente aportar con la siguiente información, para el éxito de esta investigación.						
Variable de Estudio: Cuentas por cobrar						
Preguntas / Ítems		Escala de valoración y selección de opciones				
Dimensión 1: Control Interno						
Registro de la actividad económica		Definitivamente no	Probablemente no	Indiferente	Probablemente sí	Definitivamente sí
		1	2	3	4	5
1	¿En la empresa se cumple un adecuado control interno diario al departamento grandes clientes en lo que se refiere a las cuentas por cobrar?					
		Definitivamente no	Probablemente no	Indiferente	Probablemente sí	Definitivamente sí
		1	2	3	4	5
2	¿Se realizan capacitaciones constantes en el departamento grandes clientes donde se recalque la importancia del control interno en las cuentas por cobrar?					
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
3	¿Cree que la Empresa cuenta con el personal adecuado en las áreas relacionadas con las cuentas por cobrar?					

Dimensión 2: Cuestionario de Evaluación de control interno COSO I						
Componentes del COSO I		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
4	¿Se mantiene un seguimiento constante a las cuentas por cobrar de los grandes clientes?					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
5	¿El personal encargado verifica constantemente el estado de la cartera vencida?					
		Definitivamente no	Probablemente no	Indiferente	Probablemente si	Definitivamente si
		1	2	3	4	5
6	¿Es necesario un control interno diario con el fin de disminuir sus cuentas por cobrar?					
Dimensión 3: Gestión de cuentas por cobrar						
Control de cuentas por cobrar		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
7	¿Se realiza una comunicación escrita a clientes que tienen morosidad más de 2 meses?					
		Definitivamente no	Probablemente no	Indiferente	Probablemente si	Definitivamente si
		1	2	3	4	5
8	¿El personal encargado de las cuentas por cobrar sigue los debidos procesos contables de reconocimiento inicial para realizar las transacciones contables?					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
9	¿Se actualizan constantemente sus políticas de cobranzas para una eficaz					

	gestión contable?					
		Definitivamente no	Probablemente no	Indiferente	Probablemente si	Definitivamente si
10	¿Se considera en la gestión contable el método antigüedad de saldos para verificar el estado de las deudas de los clientes?					
		Cada año	Cada 6 meses	Cada 3 meses	Cada mes	Cada 15 días
11	¿Con que frecuencia considera que el responsable de las cuentas por cobrar debería presentar informes de este rubro?					
Dimensión 4: Deterioro de las cuentas por cobrar						
Cartera Vencida		Cada año	Cada 6 meses	Cada 3 meses	Cada mes	Cada 15 días
		1	2	3	4	5
12	¿Cada que tiempo la empresa mantiene un seguimiento constante para la recuperación inmediata de la cartera vencida?					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
13	¿Se realiza el seguimiento oportuno a las facturas de servicio de consumo que están por vencer?					
		Definitivamente no	Probablemente no	Indiferente	Probablemente si	Definitivamente si
		1	2	3	4	5
14	¿La compañía realiza la provisión de cuentas incobrables bajo las NICSP?					
Dimensión 5: Indicadores de gestión de las cuentas por cobrar						

Indicadores de gestión		Definitivamente no	Probablemente no	Indiferente	Probablemente si	Definitivamente si
		1	2	3	4	5
15	¿Se elaboran informes que incluyan el cálculo de índices de rotación de cuentas por cobrar periodo promedio de cobro y rotación de activos?					
		Un día	Cinco días	Siete días	Quince días	Treinta días
		1	2	3	4	5
16	¿Cuál es el plazo de pago que se le otorga a los clientes para realizar el pago por los servicios que le brinda la empresa Aguapen?					

Apéndice 3

Cuestionario de Evaluación COSO I

Universidad Estatal Península de Santa Elena Facultad Ciencias Administrativas Carrera Contabilidad Y Auditoria						
Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen E.P.						
Cuestionario de Evaluación de Control Interno						
Ambiente de Control						
N°	Pregunta	Respuestas			Clasificación	Comentario
		SI	NO	N/A		
1	¿Se han actualizado las políticas de crédito y cobranza de acuerdo con la gestión contable de las cuentas por cobrar para el mejoramiento de los índices de recaudación?		x			
2	¿El personal de la empresa recibe capacitaciones sobre la gestión contables en las cuentas por cobrar?		x			
3	¿La empresa evalúa diariamente el desempeño de los funcionarios?		x			La empresa evalúa cada cierto tiempo el desempeño de los trabajadores, pero no ha considerado hacerlo diariamente
4	¿Existe un manual de funciones donde se asigne responsables al personal de cartera para cada actividad?	x				
5	¿La máxima autoridad de la empresa tiene establecido los principios y valores éticos como una cultura de esta?	x				
Calificación Total						
Ponderación Total						
Confianza y Riesgo de Control						
Evaluación de Riesgo						
1	¿La entidad tiene estructurado objetivos específicos para cada área?	x				
2	¿Cuentan con un personal adecuado para la toma de decisiones sobre los riesgos?		x			
	¿Se han establecido procesos para identificar y analizar los riesgos que se pueden presentar en las cuentas por cobrar?		x			

3	¿Se han implementado las medidas necesarias para mitigar los riesgos?		x			
4	¿Cuentan con la documentación pertinente para sustentar todos los movimientos y registros de sus cuentas por cobrar?	x				Si contamos con ellos, sin embargo, a veces por el descuido de algunos funcionarios se ha perdido documentación por lo que solo consta en una base de Excel.
5	¿Existe un plan de acción y estrategias para mejorar el índice de cobro a los clientes?		x			
Calificación Total						2
Ponderación Total						5
Actividades de Control						
1	¿El registro contable de las cuentas por cobrar se realiza diariamente con el fin de llevar un control más eficaz?		x			
2	¿Se cumple con el cronograma mensual de cobranza a los grandes clientes?	x				Si se cumplen que los usuarios no cumplan con su pago es muy diferente.
3	¿Se hace un análisis diario de las cuentas por cobrar mediante una conciliación?		x			
4	¿Se han realizado auditorías en este año en las cuentas por cobrar con el fin de mejorar la liquidez de la empresa?		x			
5	¿Aplican indicadores de rotación para medir el periodo de cobro a las cuentas por cobrar?		x			
6	¿El responsable del manejo de las cuentas por cobrar aplica el método de antigüedad de saldos para determinar las cuentas incobrables?	x				Si se lo aplica, pero no constantemente y no en todos los casos, como los son las cuentas municipales puesto que en ese caso se aplica compensación.
Calificación Total						2
Ponderación Total						6
Sistema de información y comunicación						
1	¿El personal encargado de las cuentas por cobrar, presenta sustento en sus informes bajo las NICSP?	x				

2	¿La institución cuenta con un sistema para obtener los datos de manera inmediata sobre el historial de sus clientes?	x				
3	¿Existen canales de información, para dar a conocer las quejas de los servicios a los clientes, para posteriormente tomar las debidas decisiones?	x				En atención al cliente se reciben las quejas de los usuarios, pero se podría mejorar y crear otros medios.
4	¿El flujo de comunicación entre los departamentos involucrados con las cuentas por cobrar el interior de la compañía es la adecuada?		x			
5	¿Los informes de las cuentas por cobrar que se realizan se comunican oportunamente al gerente para la toma de decisiones?	x				
Calificación Total						4
Ponderación Total						5
Actividades de monitoreo						
1	¿Se revisa las facturas de cuentas por cobrar a los clientes cuando están en las fechas de vencimientos o por vencer para ejecutar el respectivo seguimiento?		x			
2	¿Se lleva un control de las notificaciones de pago a los clientes?	x				
3	¿La empresa se verifica el cumplimiento de ética a los funcionarios?	x				
4	¿La empresa aplica las NICSP la provisión de cuentas incobrables ¿	x				
5	¿Se realizan comparaciones de la información sustentada entre facturas de servicios de los clientes y la información registrada contablemente?		x			
6	¿Se evalúa el sistema en el que se contabilizan las cuentas por cobrar, con el fin de evitar errores?		x			
Calificación Total						3
Ponderación Total						6

Apéndice 4
Estados Financieros

AGUAPEN EP			
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022			
CUENTAS	DENOMINACIÓN	PARCIAL	VALOR
1	ACTIVO		
11	OPERACIONALES		4.120.051.95
111	Disponibilidades	305.246.87	
112	Anticipo de Fondos	1.493.672.07	
113	Cuentas Por Cobrar	2.047.379.20	
12	Inversiones Financieras		11.349.035.00
124	Deudores Financieros	11.011.580.28	
125	Inversiones Diferidas	337.454.72	
126	Inversiones No Recuperables	-	
13	Inversiones para Consumo, Producción y Comercialización		3.836.512.73
131	Existencias para Consumo Corriente	191.733.07	
132	Existencias para Producción	2.168.053.68	
133	Inversiones en Productos en Proceso	265.944.51	
134	Existencias de Bienes de Uso y Consumo para Inversión	-	
135	Inversiones en Comercialización y Distribución	1.210.781.47	
14	Inversiones en Bienes de Larga Duración		61.931.664.51
141	Bienes de Administración	36.487.94	
142	Bienes de Producción	384.090.82	
143	Bienes de Infraestructura	61.511.085.75	
15	Inversiones en Obras en Proyectos y Programas		20.133.835.43
151	Inversiones en Obras en Proceso	20.133.835.43	
	TOTAL ACTIVOS		101.371.099.62
2	PASIVO		
21	Deuda Flotante		2.766.890.11
212	Depósitos y Fondos de Terceros	30.256.35	
213	Cuentas por Pagar	2.736.633.76	
22	Deuda Pública		719.988.78
224	Financieros	719.988.78	
225	Créditos Diferidos	-	
	TOTAL PASIVOS		3.486.878.89
6	PATRIMONIO		
61	Patrimonio Acumulado		97.884.220.73
611	Patrimonio Público	2.000.00	
612	Reservas	87.04	
61801	Resultados Ejercicios Anteriores	96.831.440.85	
61.803.00	Resultado del Ejercicio Vigente	1.050.692.84	
	TOTAL PATRIMONIO		97.884.220.73
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		101.371.099.62
	Ing. Clara Panchana P		Ing. Néstor Silvestre R.
	GERENTE GENERAL (e)		DIRECTOR FINANCIERO (e)
		Tnlgo. Francisco Borbor T.	
		CONTADOR GENERAL (e)	

AGUAPEN EP			
ESTADO DE RESULTADOS			
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022			
CUENTAS	DENOMINACIÓN	PARCIAL	VALOR
62	INGRESO DE GESTIÓN		
623	Tasas y Contribuciones	5.478.891.85	
624	Venta de Bienes y Servicios e Ingresos Operativos	13.051.639.29	
625	Renta de Inversiones y Otros	609.162.24	
629	Actualizaciones y Ajustes	-	
	TOTAL INGRESOS		19.139.693.38
63	GASTOS DE GESTIÓN		
631	Inversiones Públicas	5.048.517.15	
633	Remuneraciones Comprende las Cuentas que Registran	2.240.333.47	
634	Bienes y Servicios de Consumo	1.616.538.89	
635	Gastos Financieros y Otros	282.213.85	
638	Costo de Ventas y Otros	8.901.397.18	
639	Actualización y Ajustes	-	
	TOTAL GASTOS		18.089.000.54
	UTILIDAD DEL EJERCICIO		1.050.692.84
	Ing. Clara Panchana P		Ing. Néstor Silvestre R.
	GERENTE GENERAL (e)		DIRECTOR FINANCIERO
		Tnlgo. Francisco Borbor T.	
		CONTADOR GENERAL (e)	

Apéndice 5
Cronograma de actividades

		2023											FECHA
		MAY				JUN				JUL			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
No.	Actividades planificadas	08 - 12	15 - 19	22 - 26	29MAY - 02JUN	05 - 09	12 - 16	19 - 23	26 - 30	03 - 07	10 - 14	17 - 21	
1	Introducción	X	X										
2	Capítulo I Marco Referencial			X	X	X							
3	Capítulo II Metodología					x	X	X					
4	Capítulo III Resultados y Discusión							X	X	X			
5	Conclusiones y Recomendaciones									X	X		
6	Resumen											X	
7	Certificado Antiplagio-Tutor											X	
8	Entrega de informe de culminación de tutorías, por parte de los tutores, a Dirección y al profesor Guía (con documentos de soporte)												Hasta el viernes 21 de julio del 2023


FIRMA DEL TUTOR


FIRMA DEL ESTUDIANTE

Apéndice 6
Ficha de Tutorías



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

Facultad:			Ciencias Administrativas				
Carrera:			Contabilidad y Auditoría				
Modalidad de Titulación:			Trabajo de Integración Curricular				
Docente tutor:			Lcda. Sandy De La A Muñoz, Mgtr.				
FECHA	HORA		NOMBRE DEL ESTUDIANTE	NIVEL Y PARALELO	DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	RESULTADOS DE LA TUTORÍA	TIPO DE TUTORÍA
	INICIO	FIN					
17/5/2023	3:30	4:30	Nayely Mariela Gutiérrez Balón	8/1	Aprobación del tema e introducción		TITULACIÓN
29/5/2023	15:30	16:30	Nayely Mariela Gutiérrez Balón	8/1	Introducción Planteamiento del problema y formulación del problema (sistematización)		
6/7/2023	16:00	17:00	Nayely Mariela Gutiérrez Balón	8/1	Introducción formulación del problema, objetivos, matriz de consistencia y desarrollo de teorías y conceptos		
7/7/2023	8:40	9:40	Nayely Mariela Gutiérrez Balón	8/1	Capítulo 3 e Instrumento COSO I		
20/7/2023	2:30	3:30	Nayely Mariela Gutiérrez Balón	8/1	Instrumentos Encuesta y COSO I		
22/7/2023	19:00	21:00	Nayely Mariela Gutiérrez Balón	8/1	Revisión del capítulo I, II y III revisión de los resultados aplicados		
24/7/2023	4:00	6:00	Nayely Mariela Gutiérrez Balón	8/1	Revisión del capítulo I, II y III		
OBSERVACIONES DEL DOCENTE:							

FIRMA DEL TUTOR

FIRMA DEL ESTUDIANTE