



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**“CONTROL INTERNO DE LA CUENTA POR COBRAR EN LA EMPRESA  
FITOSERVICE, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA  
ELENA, AÑO 2022”**

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

**AUTOR:**

**Yagual Roca Rubén Antonio**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**Agosto - 2023**

### **Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, "CONTROL INTERNO DE LA CUENTA POR COBRAR EN LA EMPRESA FITOSERVICE, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022", elaborado por el Sr. RUBÉN ANTONIO YAGUAL ROCA, egresado de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y 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 le apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**



.....  
**Lcdo. José Javier Erazo Castillo, MSc.**  
**Profesor tutor**

### **Autoría del trabajo**

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Control Interno De La Cuenta Por Cobrar En La Empresa Fitoservice, Cantón Santa Elena, Provincia De Santa Elena, Año 2022**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Rubén Antonio Yagual Roca con cédula de identidad número 245036595-8 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.



**Sr. Rubén Antonio Yagual Roca**

**C.C. No.: 245036595-8**

## **Agradecimiento**

Hoy quiero expresar mi más sincero agradecimiento a cada una de las personas por el apoyo incondicional que me han brindado a lo largo de mi emocionante y desafiante viaje académico con la elaboración de mi tesis. Su aliento, paciencia y palabras de ánimo fueron un pilar fundamental en estos meses de intenso trabajo. En primer lugar, quiero dirigir mi agradecimiento a Jehová, nuestro Dios, quien ha sido mi refugio y fortaleza durante todo este proceso. Con su guía y sabiduría infinita, encontré la inspiración y el coraje para enfrentar cada desafío que se presentó en el camino.

A mi amada familia, les agradezco desde lo más profundo de mi corazón. Su incondicionalidad, apoyo y amor han sido la fuerza motriz que me ha impulsado a seguir adelante incluso en los momentos más difíciles. Su presencia en cada etapa del proceso de investigación y redacción ha sido invaluable. Gracias por comprender las largas horas que invertí en este proyecto y por su constante ánimo y motivación, de igual manera, al Licenciado Erazo Castillo Javier, por guiarme en la ejecución de mi trabajo de estudio para lograr mi titulación y a los demás docentes por compartir sus conocimientos durante estos 8 semestres.

De antemano muchas gracias.

*Yagual Roca Rubén Antonio*

### **Dedicatoria**

Mi trabajo de titulación se la dedico con todo el cariño y respeto a mis padres, por haber sido mis pilares y mi mayor fuente de inspiración, por brindarme siempre su apoyo incondicional, por sus esfuerzos y sacrificios que hacían a diario para poder cumplir mis objetivos. Esta tesis es el resultado de su sacrificio, paciencia y dedicación y se las dedico con todo mi corazón.

A mis amigos de curso, no podría haber recorrido este camino sin ustedes, gracias por acompañarme en los momentos de estrés y celebrar cada pequeño logro. Sus amistades han sido mi ancla y esta tesis es también un reflejo de nuestra complicidad, para ustedes también va dedicado mi trabajo de titulación.

*Yagual Roca Rubén Antonio*

## TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



.....  
**Econ. Roxana Álvarez Acosta, MSc.**  
**DIRECTOR DE LA CARRERA**



.....  
**Econ. Karla Suárez Mena MSc.**  
**PROFESOR ESPECIALISTA**



.....  
**Lcdo. José Erazo Castillo MSc.**  
**PROFESOR TUTOR**



.....  
**Ing. Emanuel Bohórquez Armijo, MBA.**  
**PROFESOR GUÍA DE LA UIC**



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

## Tabla de contenido

<b>Introducción</b> .....	13
<b>Capítulo I: Marco Referencial</b> .....	19
<b>Revisión de literatura</b> .....	19
<b>Desarrollo de teorías y conceptos</b> .....	22
<b>Control interno de las cuentas por cobrar</b> .....	22
<b>Cuentas por cobrar</b> .....	22
<i>Definición de las cuentas por cobrar</i> .....	23
<i>Políticas de crédito o cobro</i> .....	23
<i>Provisiones de cuentas por cobrar</i> .....	23
<b>Recuperación de cartera</b> .....	24
<i>Gestión de cobranza</i> .....	24
<i>Periodo de cobranza</i> .....	24
<b>Control interno</b> .....	24
<i>Control Contable</i> .....	25
<i>Objetivo del control interno</i> .....	25
<i>Importancia del control interno</i> .....	25
<b>Componentes del coso I</b> .....	26
<i>Ambiente de control</i> .....	26
<i>Evaluación de riesgo</i> .....	26
<i>Actividades de control</i> .....	27
<i>Información y comunicación</i> .....	27
<i>Supervisión</i> .....	27
<b>NIIF para Pymes Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos</b> .....	27
<i>Reconocimiento según la NIIF para Pymes Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos</i> .....	28

<i>Medición según la NIIF para Pymes Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos</i> .....	28
<i>Información a revelar según la NIIF para Pymes Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos</i> .....	28
<b>Fundamentos legales</b> .....	29
<b>Norma Internacional de Información Financiera (NIIF 9): Instrumentos Financieros</b> .....	29
<i>Reconocimiento Inicial de la NIIF 9</i> .....	29
<i>Clasificación De Activos Financieros de la NIIF 9</i> .....	29
<i>Medición Inicial de la NIIF 9</i> .....	30
<b>Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno</b> .....	31
<b>Reglamento para la aplicación Ley de Régimen Tributario Interno, LRTI</b> ...	31
<b>Capítulo II. Metodología</b> .....	33
<b>Diseño de la investigación</b> .....	33
<b>Métodos de la investigación</b> .....	34
<b>Población</b> .....	34
<b>Recolección y procesamiento de datos</b> .....	35
<b>Capítulo III. Resultados y Discusión</b> .....	36
<b>Análisis de datos</b> .....	36
<i>Análisis de la entrevista dirigida al Gerente de la empresa “Fitoservice S.A.”</i> .....	36
<i>Análisis de la entrevista dirigida al personal de administración de la empresa “Fitoservice S.A.”</i> .....	38
<i>Análisis de la entrevista</i> .....	40
<i>Análisis de cuestionario de evaluación de control interno dirigida al contador de la empresa “Fitoservice S.A.”</i> .....	41
<i>Análisis general de la evaluación de control interno de la empresa Fitoservice S.A.</i> .....	57



<b>Discusión</b> .....	58
<b>Conclusiones</b> .....	60
<b>Recomendaciones</b> .....	61
<b>Referencias</b> .....	62
<b>Apéndice</b> .....	69

### **Índice de tablas**

<b>Tabla 1</b> Población de la empresa “Fitoservice S.A.” .....	35
<b>Tabla 2</b> Porcentaje de nivel de confianza y riesgo .....	41
<b>Tabla 3</b> Cuestionario de ambiente de control.....	42
<b>Tabla 4</b> Nivel de confianza y riesgo del ambiente de control .....	43
<b>Tabla 5</b> Cuestionario de evaluación de riesgos .....	45
<b>Tabla 6</b> Nivel de confianza y riesgo de evaluación de riesgo .....	47
<b>Tabla 7</b> Cuestionario de actividad de control.....	48
<b>Tabla 8</b> Nivel de confianza y riesgo de actividad de control .....	50
<b>Tabla 9</b> Cuestionario de información y comunicación.....	51
<b>Tabla 10</b> Nivel de confianza y riesgo de información y comunicación .....	53
<b>Tabla 11</b> Cuestionario de supervisión .....	54
<b>Tabla 12</b> Nivel de confianza y riesgo de supervisión.....	56
<b>Tabla 13</b> Resumen de la evaluación de control interno .....	57

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Nivel de confianza y riesgo del ambiente de control.....	<b>44</b>
<b>Figura 2</b> Nivel de confianza y riesgo de evaluación de riesgo.....	<b>47</b>
<b>Figura 3</b> Nivel de confianza y riesgo de actividad de control.....	<b>50</b>
<b>Figura 4</b> Nivel de confianza y riesgo de información y comunicación .....	<b>53</b>
<b>Figura 5</b> Nivel de confianza y riesgo de supervisión .....	<b>56</b>
<b>Figura 6</b> Resultados de la Evaluación de Control Interno .....	<b>57</b>

## Índice de apéndice

<b>Apéndice 1</b> Matriz de consistencia.....	<b>69</b>
<b>Apéndice 2</b> Cronograma de actividades .....	<b>70</b>
<b>Apéndice 3</b> Instrumento aplicado entrevista .....	<b>71</b>
<b>Apéndice 4</b> Cuestionario de control interno ambiente de control .....	<b>73</b>
<b>Apéndice 5</b> Cuestionario de control interno evaluación de riesgo .....	<b>74</b>
<b>Apéndice 6</b> Cuestionario de control interno actividad de control .....	<b>75</b>
<b>Apéndice 7</b> Cuestionario de control interno información y comunicación.....	<b>76</b>
<b>Apéndice 8</b> Cuestionario de control interno supervisión .....	<b>77</b>
<b>Apéndice 9</b> Propuesta para la empresa Fitoservice S.A. ....	<b>78</b>
<b>Apéndice 10</b> Flujogramas de procedimientos de la empresa Fitoservice.....	<b>80</b>
<b>Apéndice 11</b> Evidencias aplicando entrevista Gerente .....	<b>81</b>
<b>Apéndice 12</b> Evidencias aplicando entrevista al personal de Administración .....	<b>81</b>
<b>Apéndice 13</b> Evidencias aplicando el Cuestionario Coso I al Contador .....	<b>82</b>
<b>Apéndice 14</b> Carta Aval .....	<b>83</b>



**“CONTROL INTERNO DE LA CUENTA POR COBRAR EN LA EMPRESA FITOSERVICE, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022”**

**AUTOR:**

**Yagual Roca Rubén Antonio**

**TUTOR:**

**Lcdo. Erazo Castillo José Javier, MSc.**

**RESUMEN**

El control interno es un proceso sistemático que se debe de considerar al desarrollar los procesos en la empresa Fitoservice, se determinó la falta de seguimiento de un manual de políticas y procedimientos para gestionar adecuadamente el período de cobro, además se evidenció que no se realizan seguimientos periódicos de cobranzas, lo que genera que la cartera se incluya valores irrecuperables, por consiguiente, la empresa no evalúa el riesgo de incumplimiento en los acuerdos de cobros establecidos con los clientes, lo que genera que no exista un control o una gestión más confiable sobre las cuentas por cobrar. Este estudio tuvo como objetivo general, analizar la situación de la empresa mediante la aplicación de un control interno con transparencia y eficacia que permita reflejar las falencias que se presentan en las cuentas por cobrar. La metodología utilizada fue de carácter descriptivo, con un enfoque mixto, con un diseño de estudio no experimental y transversal, y con lineamientos bibliográficos, deductivos e inductivos. Con los resultados obtenidos, se evidenció por medio de una entrevista y un cuestionario de control interno denominado Coso I, un alto nivel de riesgo en las operaciones de las cuentas por cobrar, además se reflejó que las actividades de cobranzas no son eficientes al momento de aplicarlas en la empresa, debido a que no se realizan informes o seguimientos continuos. Por ende, se recomienda establecer un manual de políticas claras y definidas para el control interno e implementar un sistema de seguimiento efectivo para la gestión de las cuentas por cobrar.

**Palabras claves:** Control interno. Cuentas por Cobrar. Recuperación de cartera.



**“CONTROL INTERNO DE LA CUENTA POR COBRAR EN LA EMPRESA FITOSERVICE, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022”**

**AUTOR:**

**Yagual Roca Rubén Antonio**

**TUTOR:**

**Lcdo. Erazo Castillo José Javier, MSc**

**ABSTRACT**

Internal control is a systematic process that should be considered when developing the processes in the company Fitoservice, it was determined the lack of monitoring of a manual of policies and procedures to properly manage the collection period, it was also evidenced that periodic follow-ups of collections are not performed, which generates that the portfolio is included unrecoverable values, therefore, the company does not assess the risk of default in the collection agreements established with customers, which generates that there is no control or a more reliable management on accounts receivable. The general objective of this study was to analyze the company's situation through the application of an internal control with transparency and efficiency that allows reflecting the shortcomings in accounts receivable. The methodology used was descriptive, with a mixed approach, with a non-experimental and transversal study design, and with bibliographic, deductive and inductive guidelines. With the results obtained, it was evidenced by means of an interview and an internal control questionnaire called Coso I, a high level of risk in the operations of accounts receivable, also it was reflected that the collection activities are not efficient at the time of applying them in the company, due to the fact that there are no reports or continuous follow-ups. Therefore, it is recommended to establish a clear and defined policy manual for internal control and implement an effective follow-up system for accounts receivable management.

**Keywords:** Internal control. Accounts receivable. Portfolio recovery.

## Introducción

En los últimos años, las cuentas por cobrar han cambiado significativamente como respuesta a la falta de recursos de los administradores para elaborar las operaciones de la empresa, de manera que buscan maximizar el aprovechamiento del capital, que es un recurso fundamental para el funcionamiento de la empresa, la misma que está relacionado con las cuentas por cobrar y su importancia dentro del activo circulante de la empresa.

De acuerdo al criterio de Vite (2017), las cuentas por cobrar consisten en derechos económicos que se generan a partir de la venta de bienes, la prestación de servicios la concesión de préstamos, entre otros. Cabe mencionar que, en estas cuentas, se incluyen los importes adeudados por los clientes, que representan el valor de los bienes vendidos, además se contabiliza la cuenta llamada estimación para cuentas incobrables, el cual refleja la cantidad de dinero que se estima como improbable de recuperar de las ventas de bienes o la provisión de servicios. (pp. 27-28).

Es decir, la cuenta por cobrar es fundamental, porque es un activo corriente que busca brindar beneficios a los clientes, como facilitar la adquisición de bienes y servicios, además de mejorar el flujo de efectivo del cliente y un buen control en cada venta de productos o servicios que ofrece la empresa. Es importante destacar que la cuenta clientes registra los importes pendientes de pago por parte del cliente, mientras que la estimación para cuentas incobrables refleja la parte estimada como no recuperable, puesto que ambas cuentas se emplean para gestionar y evaluar el riesgo asociado a las cuentas por cobrar.

Muchas empresas enfrentan dificultades para administrar adecuadamente las cuentas por cobrar, debido a la falta de un control interno sólido, que provoca realizar una gestión ineficiente, incumplimiento de pagos, pérdidas financieras y problemas de liquidez. Por ende, es importante que las empresas identifiquen estas falencias y tomen medidas correctivas para fortalecer su control interno y asegurar una gestión más efectiva y confiable sobre las cuentas por cobrar.

En el presente trabajo de unidad de integración curricular denominado “CONTROL INTERNO DE LA CUENTA POR COBRAR EN LA EMPRESA FITOSERVICE, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA,

AÑO 2022” estará enfocada en analizar la situación de la empresa mediante un control interno con transparencia y eficacia que permita reflejar las falencias que se presentan en las cuentas por cobrar, la misma que será realizado mediante una entrevista y su respectivo cuestionario de los componentes del COSO I.

Desde la perspectiva de Muñoz (2016), el objetivo principal para realizar una evaluación de control interno de las cuentas por cobrar, es ayudar a la empresa en la obtención de información precisa y oportuna sobre los procesos de planificación, organización, ejecución y supervisión que estén relacionadas con el desempeño operativo.

A nivel macro, de acuerdo al trabajo de investigación de Granera (2019), la empresa presenta falta de eficiencia en la recuperación de cartera, el cual genera problemas para la empresa, el mismo que impacta negativamente en su capacidad para cumplir con los compromisos de pago. Esto a su vez ocasiona dificultades en el abastecimiento de inventario, el pago a proveedores, la nómina y otras actividades operativas que afectan el desarrollo normal de las operaciones de la empresa.

Por lo consiguiente, Unocc (2021), manifiesta en su trabajo investigativo, uno de los principales retos a los que se enfrentan las organizaciones hoy en día es tener liquidez suficiente para poder asumir obligaciones frente a terceros. Al mismo tiempo, su rentabilidad debe crecer regularmente, lo que califica a la empresa ejecutar y optimizar los recursos, es decir, algunos aspectos pueden ser preservados y eliminados, lograr objetivos con la menor cantidad de recursos y gastos posibles. Por otro lado, las cuentas por cobrar que forman parte del activo circulante se consideran uno de los términos más universales para su debido cumplimiento en la empresa.

A nivel meso, de acuerdo al trabajo investigativo de Barzola y Zambrano (2021), la empresa enfrenta varios problemas en las cuentas por cobrar, que incluyen la falta de manuales de políticas y procedimientos que establezcan criterios para la selección de clientes, fechas de pagos y consecuencias por pagos atrasados. Asimismo, la falta de seguimiento a la cartera de clientes puede resultar en la pérdida de cuentas por cobrar, debido a la falta de información actualizada del cliente, otro problema común es contar con un sistema de facturación ineficiente, ya sea por la falta de un sistema fácil de usar o por retraso en el envío de las facturas por parte del personal.

De la misma manera, Lozada (2018), manifiesta en su trabajo de investigación sobre las cuentas por cobrar, que muchas de las empresas de calzado, específicamente las más pequeñas, enfrentan dificultades al recuperar las cuentas vencidas, lo que resulta la necesidad urgente de mejorar sus políticas de análisis, así como la gestión de las cuentas por cobrar. En general, la empresa de calzado tiene pocos conocimientos de los costos y pérdidas asociados a la recuperación tardía de las ventas realizadas y de los beneficios que pueden obtener mediante las ventas al contado.

A nivel micro, de acuerdo al trabajo de investigación de Tomalá (2022), la empresa de junta administradora de agua potable, se observó en el departamento de recaudación la ausencia de un conjunto de políticas y procedimientos que establezcan estándares y criterios para los eventos financieros relacionados con las cuentas por cobrar. Esto ha llevado a la identificación de una cartera vencida por parte de los usuarios que aún no han realizado los pagos correspondientes.

Por otro lado, de acuerdo a la disposición de Balarezo (2019), la gestión inadecuada de las cuentas por cobrar de la empresa, generan riesgos para la recaudación de cuentas antiguas, ya que los clientes deudores aumentan años tras año sin ningún tipo de control. Como resultado, los ingresos por ventas que deberían recibirse al final del ciclo contable disminuyen considerablemente, afectando la rentabilidad de la empresa. Por lo tanto, la empresa enfrentará una situación debido a la falta de recuperación de valores pendientes, los montos de préstamos a favor se acumularán y superarán el nivel de endeudamiento, lo que resultará en una disminución de la solvencia.

La Empresa FITOSERVICE dedicada a las actividades de Acuicultura en agua del mar y cría de peces, enfrenta una problemática significativa relacionada con el manejo de las cuentas por cobrar. Esta dificultad surge principalmente, debido a la falta de seguimiento de políticas y procedimientos adecuados para gestionar el período de cobro, afectando negativamente a la empresa, permitiendo retrasos en los pagos de los clientes, lo que afecta el flujo de efectivo y puede ocasionar problemas financieros a largo plazo.

Por otro lado, se encontró que no se realizan seguimientos periódicos de cobranzas, ocasionando que la empresa presente valores irrecuperables en el tiempo acordado para cancelar la deuda. Además, se evidenció que, al no contar

específicamente con un personal encargado de las cobranzas, las deudas no tienen límites de cobros y se realiza de manera empírica.

Por consiguiente, no se evalúa el riesgo de incumplimiento en los acuerdos de cobros establecidos con los clientes, lo que ocasiona que no exista un control formal o una gestión más confiable sobre las cuentas por cobrar.

Haciendo hincapié a lo antes mencionado, la formulación del problema del presente trabajo de investigación estará enfocada en la siguiente pregunta: ¿De qué manera se aplicará el control interno de las cuentas por cobrar para reflejar las falencias de la empresa Fitoservice S.A.?, por consiguiente, se formularon preguntas de sistematización, que son:

- ✚ ¿Qué falencias presenta la empresa Fitoservice S.A. en las cuentas por cobrar, para gestionar de manera correcta la aplicación de los cobros?
- ✚ ¿Cómo determinar los factores críticos que presenta la empresa para la recuperación de la cartera de la cuenta por cobrar?
- ✚ ¿Cómo puede la empresa mejorar la recuperación de la cartera para obtener liquidez inmediata?

Según lo mencionado, se estableció como objetivo general, analizar la situación de la empresa mediante la aplicación de un control interno Coso I, con transparencia y eficacia que permita reflejar las falencias que se presentan en las cuentas por cobrar. Los objetivos específicos se determinaron de la siguiente manera:

- ✚ Conocer las deficiencias que presenta la empresa en las cuentas por cobrar, para gestionar de manera correcta la aplicación de los cobros
- ✚ Determinar los factores críticos que presenta la empresa para la recuperación de cartera, mediante la aplicación de una entrevista.
- ✚ Elaborar un manual de procedimientos que permita mejorar la recuperación de la cartera en la empresa.

Para el desarrollo de la justificación teórica se ha recopilado información verídica de fuentes bibliográficas, como: artículos científicos y tesis de proyectos, el cual sus autores son los siguientes: Madroño (2016), Pérez (2018), Santillana (2015), Estupiñán (2021), Sarmiento (2019), entre otros.



En el presente trabajo de investigación, con base a la problemática planteada, se enfocará en implementar un sistema de control interno en las cuentas por cobrar, por motivo que no se mantiene un control adecuado para las operaciones de la empresa, así como también la ausencia de políticas y procedimientos, que conlleva a posibles afectaciones en la rentabilidad de dicha cuenta. De la misma manera, buscar soluciones que permitan analizar la problemática planteada, dando soluciones para la mejora de dicho problema. Por consiguiente, para realizar la implementación de control interno, se elaborará una entrevista y su respectivo cuestionario aplicando los componentes del COSO I.

Con la información obtenida de Fernández y Petit (2009), el control interno representa un proceso desarrollado por la administración de la organización consistente en un conjunto de políticas, métodos y procedimientos diseñados y establecidos con la finalidad de asegurar la correcta conducción de la organización y logro eficiente de los objetivos organizacionales establecidos.

Desde la perspectiva de Lino (2018), las cuentas por cobrar representan los derechos que las empresas poseen por concepto de bienes, servicios u otros productos vendidos a crédito, generando efectivo en un plazo corto. Estas cuentas reflejan el poder de la entidad para exigir a los clientes que liquiden sus deudas antes de recurrir a acciones legales o llevar a cabo un proceso de conciliación para acordar los términos de pago.

En el desarrollo de la justificación práctica, esta investigación se desarrollará para la empresa FITOSERVICE S.A., donde se busca analizar las falencias que presenta el área de cobranzas, así como el área financiera en la empresa, seguido en determinar los factores críticos de la empresa para recuperar la cartera y proponer estrategias financieras que permitan mejorar la recuperación de la cartera obteniendo liquidez inmediata en FITOSERVICE S.A., para mejorar la situación que atraviesa la empresa, se debe conocer e implementar la gestión financiera mediante un control interno con transparencia y eficacia que permita reflejar los tipos de errores y de la misma manera, buscar soluciones para su correcta mejora.

Por último, se desarrolló el Mapeo, el cual está estructurado de la siguiente manera:

El primer capítulo, se basa en el Marco Referencial, que está distribuida por la Revisión Literaria, que tiene relación con el planteamiento del problema y la contextualización con un enfoque en el área de estudio, se tomaron 3 citas Internacionales y 3 citas Nacionales. Además, se realizó el desarrollo de teorías y conceptos, donde se describe la información conceptual de las variables, dimensiones e indicadores de la matriz de consistencia.

El segundo capítulo, se basa en la metodología, donde se utilizó un alcance de estudio descriptivo, analizando las propiedades y características de la variable. Así mismo, se aplicó un enfoque mixto y un diseño de estudio no experimental y transversal para el control interno de las cuentas por cobrar. Por consiguiente, la investigación está enfocada en el método bibliográfico, deductivo e inductivo, para reflejar el modelo de estudio que se está tratando. Por otro lado, se determinó la población estimada con el personal encargado de realizar las cobranzas y, por último, se definió la recolección y procesamientos de datos para describir el instrumento que fue utilizado en la empresa Fitoservice S.A.

Para finalizar, el tercer capítulo, se basa en los análisis de recolección de datos, que fue aplicado por medio de una entrevista y un cuestionario de control interno denominado Coso I, el cual se obtuvo un análisis por cada instrumento, identificando las falencias que se evidenció en la empresa, seguido de la discusión con base a lo obtenido, y finalmente se determinó las respectivas conclusiones, recomendaciones y el apéndice que refleja los resultados del trabajo de investigación.

## Capítulo I: Marco Referencial

### Revisión de literatura

Para empezar, destacando el trabajo de titulación denominado “Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana”, correspondiente al autor Arley Pérez, durante el año (2018), donde la principal problemática radica bajo el seguimiento que se ha observado con respecto al pago correspondiente a las deudas por concepto de créditos institucionales, ocasiona problemas para mantener un buen flujo de caja y tener siempre unos activos en la cuenta disponibles para gastos que se generan en el transcurso del semestre, el objetivo principal consiste en analizar el impacto que tiene un recaudo oportuno de cartera por concepto de matrículas en la Corporación Universitaria Americana. Para la presente investigación que fue de carácter inductiva, apoyaba por bases de datos que contiene cada estudiante para cancelar sus pagos de matrículas, además se desarrolló una investigación exploratoria donde se profundizó en el proceso de otorgamiento de crédito y que políticas se hacían para realizarlo, adicionalmente, se utilizaron fuentes primarias por medio del conocimiento de los procesos personales y fuentes secundarias como la recolección de información en el área de cartera y el área contable. Los resultados obtenidos en este estudio indican lo importante que es el proceso de cobranza, por lo que se debe realizar segmentación del total de la cartera de créditos, para determinar el cobro preventivo, administrativo con aviso a los deudores solidarios, clasificando la cartera vencida por edades en todas las líneas de créditos, una vez realizado el cierre mensual de la cartera.

La tesis desarrollada por Ashly Caballero denominada “Control Interno de Cuentas por Cobrar en Colaboradores de una Empresa Maderera del Distrito de Surquillo”, realizada en Perú durante el año (2021), donde la principal problemática radica en que la organización carece de un control específicamente en el área de cobranzas, el personal no cuenta con información actualizada en dicho departamento, además, la empresa no cuenta con liquidez y genera que exista incertidumbre por el crecimiento del activo circulante, el objetivo aplicado de este trabajo de investigación fue determinar la relación entre control interno y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021. La metodología utilizada en este trabajo de investigación fue de un enfoque cuantitativo, ya que se estimaron

datos para una investigación y de la misma manera el estudio de sus variables y propiedades estimadas, como son las variables del Control Interno y Cuentas por cobrar. Además, el diseño de investigación fue de manera no experimental y transversal. El resultado principal fue mediante un análisis de evaluación de riesgos, el cual se consideró la significancia del control y la significancia de cuentas por cobrar.

Destacando el trabajo de titulación denominado “Gestión de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez en la Estación de Servicios Petrolcenter SAC”, correspondiente a la autoría de Jennifer Flores, realizada en Perú durante el año (2019), donde la principal problemática radica en que se necesita liquidez para maximizar sus ventas y la participación en el mercado, razón por lo cual resulta trascendente una adecuada gestión de las cuentas por cobrar para lograr sus objetivos como empresa y de esta manera también lograr satisfacer sus necesidades de los clientes, el objetivo aplicado fue determinar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en liquidez en la estación de servicios PETROLCENTER SAC. Para esta investigación la metodología utilizada fue de nivel descriptivo, explicativo por la recolección de datos de la empresa. Los resultados obtenidos fue recabar información e identificar sus procesos de operación en el área de créditos y cobranzas. Como resultado del cuestionario efectuado, no se determinó muestra y por defecto es de aplicación censal a los 10 colaboradores de las diferentes áreas encuestadas a los diferentes empleados de la Empresa “PETROLCENTER SAC.”.

Destacando el presente trabajo de titulación denominada “Propuesta para mejora de un sistema de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa FONDINI SA”, realizada por Arturo Aguilar durante el año (2019), donde detalla una problemática respecto a que la empresa Fondini S.A., es una empresa del sector de las pymes, que ha crecido a través de los años, a pesar de su crecimiento aún mantiene problemas estructurales como procedimientos de la gestión de las cuentas por cobrar y la recuperación de la cartera vencida, no cuenta con políticas contables de crédito y cobranza, que le permita identificar previamente el vencimiento de los cobros, el objetivo principal es desarrollar adecuadamente las políticas de créditos y cobranza para que la empresa logre eficientemente la recuperación de cartera. La metodología utilizada en el proyecto fue un estudio descriptivo, ya que se hizo directamente en la empresa, para puntualizar y trazar los hechos y situaciones más notable en la gestión de créditos y cobranzas. El resultado principal fue que la empresa Fondini S.A.,

presenta un significativo problema de cuentas por cobrar, denotando riesgo de liquidez, por tener congelados esos valores, por no ser cobrados oportunamente, se mantienen en las cuentas por cobrar sin efectivizarse, generando problema de liquidez, por no contar con políticas adecuadas de crédito y cobranzas.

La tesis desarrollada por Ana Lozada denominada “Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso Hércules Infantil”, elaborada en el año (2018), donde detalla como principal problemática que a medida del crecimiento de la producción y comercialización, se vuelve más importante la implementación de un sistema de gestión de las cuentas por cobrar, puesto que, su inexistencia acarrea pérdida de recursos, liquidez y sobre todo una sustancial pérdida de rentabilidad, lo que produce también que la pérdida de control por parte de la propietaria, la misma que percibe la necesidad de implementar una adecuada gestión de cartera, con el fin de eliminar pérdidas en el desarrollo de las actividades de la empresa. El objetivo principal de esta investigación es analizar los procedimientos de cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado en la ciudad de Ambato. La metodología utilizada en el proyecto fue la investigación científica, que provee las herramientas para encontrar los elementos necesarios para estructurar el trabajo del investigador y para obtener la información necesaria, se aplicarán las modalidades de investigación de campo, descriptiva y bibliográfica, ya que estas son las más adecuadas para cumplir con los objetivos planteados. El resultado principal de este proyecto fue un análisis de indicadores financieros e índice de rentabilidad, se consideró que los niveles de cartera vencida con los que trabaja la empresa son notablemente altos provocando la disminución de liquidez, que no se pueda responder a las obligaciones contraídas con proveedores, empleados, socios e instituciones financieras.

El presente trabajo de titulación denominada “Control Interno en las Cuentas por Cobrar de la junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón” realizada por Jefferson Tomalá durante el año (2022), donde detalla la problemática en el rubro de las cuentas por cobrar, entre ellos la falta de seguimiento en la identificación y control de la cartera vencida de los clientes, afectando la sostenibilidad de la institución, lo cual ha generado el retraso al cumplimiento de las obligaciones, el objetivo propuesto es evaluar el control interno mediante el marco integrado Coso 1, en la determinación de la eficiencia y eficacia de las cuentas por cobrar. Para esta investigación la metodología utilizada fue de carácter descriptiva, el cual permite

especificar las situaciones importantes que se ocasionan en el control interno de las cuentas por cobrar, además se utilizó una investigación cualitativa y cuantitativa y métodos de investigación deductivo e inductivo. Los resultados obtenidos de la investigación, el cual se comprobó, que presentan deficiencias en las cuentas por cobrar, por la inexistencia de un manual de políticas y procedimientos, que permitan evaluar y controlar las operaciones realizadas en la empresa.

## **Desarrollo de teorías y conceptos**

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

De acuerdo al criterio de Santillana (2015), el control interno abarca los procesos y enfoques organizados de los distintos departamentos, los responsables principales y el personal de la compañía que emplean para salvaguardar sus activos y datos relevantes. Asimismo, su objetivo es garantizar la integridad y confiabilidad de la información financiera y presupuestaria (pp.48-49).

Desde la perspectiva de Madroño (2016), las cuentas por cobrar, en cualquier organización, son consideradas un préstamo que una empresa otorga a sus clientes sin más garantías que la promesa de pago en un plazo determinado, dado que los préstamos pueden variar de una compañía a otra, incluso si se enfocan en la misma línea de negocios, pero contienen elementos similares.

Desde el punto de vista de Luna et al., (2019), el control interno se refiere a un conjunto de pautas contables establecidas por la empresa, con el propósito de garantizar que la información sobre la situación financiera y los resultados de la empresa en un período determinado sea precisa, verificable y oportuna (pp. 21-22).

Teniendo en cuenta el criterio de Tomalá (2018), es fundamental que las empresas dispongan de un control interno, el cual les permitirá mantener un funcionamiento óptimo. A través de este mecanismo, se pueden establecer procedimientos y realizar un seguimiento eficiente de los clientes, para lograr una liquidez rentable para la empresa.

### **Cuentas por cobrar**

Empleando las palabras de Pozo (2019), las cuentas por cobrar representan un activo significativo que contribuye a la liquidez de una empresa y se origina a partir

de la venta o suministro de bienes o servicios para respaldar sus operaciones. La mayoría de las empresas ofrecen condiciones de crédito y cobro, que incluyen opciones de pago diferido, tanto a sus clientes como a sus proveedores.

Desde la posición de Suárez (2019), las cuentas por cobrar son obligaciones que se originan principalmente por la venta de bienes o servicios a los clientes. La evidencia de esta transacción está en el registro del pedido o el contrato de compra y venta, mientras que la prueba de que los bienes o servicios se han recibido se basa en la posesión por parte del comprador.

De acuerdo al criterio de Tomalá (2018), las cuentas por cobrar se describen como un conjunto de procesos y tareas que requieren una gestión cuidadosa para lograr un control efectivo en el manejo de la cartera, garantizando así un tratamiento eficiente en todas las etapas del proceso.

***Definición de las cuentas por cobrar.*** Teniendo en cuenta el criterio de Pérez (2018), las cuentas por cobrar representan los activos que los clientes le deben a la empresa para el funcionamiento de su negocio. Desde una perspectiva administrativa, tanto los prestatarios como los prestamistas buscan maximizar los beneficios para la empresa, lo que impulsa mayores ventas o servicios. Si estas obligaciones de los clientes no se cumplen, se generará un flujo de efectivo insuficiente a largo plazo, lo que dificultaría el cumplimiento de operaciones y compromisos financieros.

***Políticas de crédito o cobro.*** Como señala Flores (2019), las políticas de crédito y cobro son reglas establecidas por la dirección de la empresa y se derivan directamente de la estrategia de gestión de riesgos. Sin embargo, estas políticas también consideran otros factores que complementan los principales lineamientos establecidos por la estrategia de riesgos, como son las condiciones de ventas. Estas condiciones incluyen aspectos como los plazos de pagos, descuentos por pronto pago y otros términos específicos, relacionados con la transacción comercial.

***Provisiones de cuentas por cobrar.*** Desde la posición de Benítez (2020), la provisión de cuentas incobrables se registra con un saldo acreedor, lo cual implica su reducción. Esto implica realizar una estimación de dichas cuentas, las cuales van perdiendo su valor al no ser recuperadas en el período siguiente. En otras palabras, se establece una reserva que refleja la disminución esperada en el valor de estas cuentas, considerando que es un poco probable que se puedan recuperar en el futuro.

## **Recuperación de cartera**

Teniendo en cuenta los aportes de García et al., (2019), la recuperación de cartera se refiere a las actividades emprendidas por el prestamista, con el objetivo de lograr que los deudores cancelen las deudas que han excedido el plazo de pago establecido. Estas deudas impiden el flujo de efectivo y tiene un impacto negativo en la organización, ya sea por pérdidas financieras o por el retraso en la recuperación de los fondos adeudados.

Desde la perspectiva de Lucero (2013), la recuperación de cartera implica establecer directrices que se basan en las disposiciones legales y contables. Estas directrices proporcionan un marco sólido para mantener un control permanente sobre los créditos y facilitar una recuperación de cartera ágil y oportuna, asegurando el cobro de los mismo dentro de los plazos establecidos.

Como lo establece Gómez et al., (2019), la recuperación de cartera se define como el conjunto de acciones orientadas a prevenir el vencimiento de las cuentas por cobrar. Esto implica realizar evaluaciones, seguimientos y controles de los pagos pendientes, así como dirigir los esfuerzos hacia el logro de un pago oportuno y completo por parte de los clientes hacia la empresa.

**Gestión de cobranza.** Como manifiesta Pérez (2018), la gestión de cuentas por cobrar de una empresa se vuelve crítica durante una recesión cuando los clientes tienen problemas para cancelar sus facturas. En otras palabras, el buen manejo y administración de las cuentas por cobrar es importante porque existen ciertos parámetros y lineamientos establecidos que le permiten a la empresa evaluar los préstamos.

**Periodo de cobranza.** Desde la perspectiva de Tigrero (2019), el periodo de cobro o cobranza se refiere al tiempo que tarda una empresa en convertir sus cuentas por cobrar comerciales en efectivo. Si el número de días es menor, esto indica que la empresa está cobrando más rápidamente las cuentas que sus clientes le deben.

## **Control interno**

Desde el punto de vista de Moscoso et al., (2019), el control interno es un proceso que supervisa la precisión de los resultados y brinda la posibilidad de aceptar



o rechazar los análisis realizados. Este control se realiza con datos obtenidos en el laboratorio, para identificar cualquier error que pueda influir en la manipulación y entrega de resultados confiables. (p. 6).

Teniendo en cuenta el criterio de Barreres (2020), se puede definir el control interno como la actividad que tiene por objeto verificar que la actuación de la administración se adecua a los principios de buena gestión financiera, legalidad, eficacia, eficiencia y economía. El resultado de control muestra la conformidad o disconformidad sobre el cumplimiento o incumplimiento de estos principios (p. 26).

De acuerdo al criterio de Pereira (2019), el control interno abarca todas las medidas tomadas o ejecutadas por la administración de una empresa, con el objetivo de promover la eficiencia, efectividad y economía en el uso de los recursos. No obstante, el cumplimiento de los controles empresariales debe quedar documentado para verificarse, demostrarse y, en ocasiones, auditarse (p. 20).

**Control Contable.** Como expresa Arroyo (2019), el control contable incluye controles implementados por una empresa o negocios en los procesos contables, para proteger la información o datos financieros al momento de tomar decisiones y ser más eficientes, para que la empresa pueda lograr los objetivos establecidos.

**Objetivo del control interno.** Teniendo en cuenta el criterio de Solano (2018), cobrar en la fecha acordada es un objetivo importante, donde se debe registrar la operación de cada venta y clasificar por categoría cada desempeño de pago, por ello es importante contar con una lista de clientes morosos para observarlos, evaluarlos y finalmente dar por finalizado el cobro efectuado.

**Importancia del control interno.** Según el enfoque de Sarmiento (2019), la importancia de las cuentas por cobrar radica en que reflejan el compromiso asumido por los clientes y se documentan de manera rigurosa y conforme a las regulaciones establecidas. Este proceso resulta fundamental, ya que exige que todas las entidades definan claramente sus funciones, procedimientos, políticas y condiciones relacionadas con la modalidad de pago ofrecida. Si no se controlaran adecuadamente estas condiciones, podrían generarse graves dificultades económicas.

## Componentes del coso I

Desde la perspectiva de Cahuana (2020), el modelo de control interno C.O.S.O ofrece a las empresas la oportunidad de establecer sistemas de control que se ajusten de manera efectiva y eficiente a los diversos cambios que se producen en las operaciones diarias de la empresa. Esto ayuda a reducir o evitar riesgos hasta niveles aceptables, al tiempo que respalda la toma de decisiones y la gobernabilidad corporativa de la organización.

Como lo establece Mancero et al., (2020), el modelo Coso es ampliamente reconocido a nivel mundial, como la principal referencia en materia de control interno. Actualmente, este modelo ha revolucionado para incluir una perspectiva más amplia que abarca desde la etapa de planificación, pasando por la ejecución, hasta el monitoreo. Cabe mencionar que este cambio ha resultado pasar de un enfoque, que evaluaban los resultados, a un enfoque más completo que considera a todas las etapas del funcionamiento de un sistema de control interno.

Teniendo en cuenta el criterio de Tomalá (2020), el cuestionario de evaluación de control interno es un instrumento que permite obtener información precisa y relevante acerca del control interno de la institución a través de la evaluación de sus cinco componentes, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión. Además, orienta a conocer la situación de la institución entre riesgos y debilidades que pudieran afectar las operaciones

***Ambiente de control.*** Desde la posición de Estupiñán (2021), el ambiente de control trata de crear un ambiente que motive e influya en las acciones del personal en relación con el control de sus actividades. Este aspecto es fundamental, ya que es el elemento principal en el que se basan y operan los otros cuatro componentes. Además, es indispensable para lograr los objetivos de control establecidos. (p. 40).

***Evaluación de riesgo.*** De acuerdo al criterio de Carrera (2017), toda empresa enfrenta riesgos internos y externos que pueden afectar el resultado de sus objetivos. Una evaluación de riesgo reconoce los problemas más imprescindibles para el logro de los objetivos y determina cómo la organización puede abordarlos en un momento dado.

**Actividades de control.** Teniendo en cuenta el criterio de Estupiñán (2021), la gerencia y personal de la organización llevan a cabo las actividades de control para cumplir con las tareas asignadas a diario. Estas actividades se definen en políticas, sistemas y procedimientos. Es importante destacar que estas actividades son significativas no solo por ser la forma correcta de realizar las tareas, sino también porque son el medio apropiado para garantizar el logro de los objetivos (pp. 45-46).

**Información y comunicación.** Como expresa Estupiñán (2021), para gestionar una entidad de manera efectiva y tomar decisiones acertadas en cuanto a la adquisición, utilización y asignación de recursos, es fundamental contar con información precisa y actualizada. Uno de los componentes claves para obtener esta información es a través de los Estados Financieros, que son fundamentales en el sistema de control interno del modelo COSO (p. 49).

**Supervisión.** Como lo señala Muñoz (2016), la supervisión por parte de este componente garantiza el desempeño de los controles internos, donde asegura las implementaciones de manera efectiva a lo largo del tiempo. Esto se alcanza mediante una combinación de seguimiento y evaluación, permitiendo un seguimiento continuo y evaluaciones periódicas a cambio de una tarifa.

### **NIIF para Pymes Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos**

Como lo estipula la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (2015), una entidad contabilizará los siguientes Instrumentos Financieros como Instrumentos Financieros Básicos de acuerdo con lo establecido en la Sección 11:

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

***Reconocimiento según la NIIF para Pymes Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos***

Respecto con el Deterioro del valor de los Instrumentos Financieros medidos al costo o al costo amortizado, la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades Sección 11 (2015) menciona que, al final de cada periodo sobre el que se informa, una entidad evaluará si existe evidencia objetiva de deterioro del valor de los Activos Financieros que se midan al costo o al costo amortizado. Cuando exista evidencia objetiva del deterioro del valor, la entidad reconocerá inmediatamente una pérdida por deterioro del valor en resultados.

***Medición según la NIIF para Pymes Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos***

De acuerdo a la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades Sección 11 (2015), una entidad medirá una pérdida por deterioro del valor de los siguientes Activos Financieros medidos al costo o costo amortizado de la siguiente manera:

Para un Activo Financiero medido al costo amortizado, la pérdida por deterioro es la diferencia entre el importe en libros del activo y el valor presente de los flujos de efectivo futuros, utilizando la tasa de interés efectivo original del activo. Si este Activo Financiero tiene una tasa de interés variable, la tasa de descuentos para medir cualquier pérdida por deterioro de valor será la tasa de interés efectiva actual, determinada según el contrato.

La pérdida por deterioro es la diferencia entre el importe en libros del activo y la mejor estimación (que necesariamente tendrá que ser una aproximación) del importe (que podría ser cero), que la entidad recibiría por el activo si se vendiese en la fecha sobre la que se informa.

***Información a revelar según la NIIF para Pymes Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos***

Según la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades Sección 11 (2015) menciona que, de acuerdo con el párrafo 8.5, una entidad revelará, en el resumen de las políticas contables significativas, la base de medición utilizadas para instrumentos financieros y otras políticas contables utilizadas

para Instrumentos Financieros que sean relevantes para la comprensión de los Estados Financieros.

### **Fundamentos legales**

#### **Norma Internacional de Información Financiera (NIIF 9): Instrumentos Financieros**

Según la Norma Internacional de Información Financiera NIIF 9 (2019) menciona que, el objetivo de esta Norma es establecer los principios para la Información Financiera sobre Activos Financieros y Pasivos Financieros, de forma que se presente información útil y relevante para los usuarios de los Estados Financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad.

#### ***Reconocimiento Inicial de la NIIF 9***

Una entidad reconocerá un Activo Financiero o un Pasivo Financiero en su Estado de Situación Financiera cuando, se convierta en parte de las cláusulas contractuales del instrumento. Cuando una entidad reconozca por primera vez un Activo Financiero, lo clasificará de acuerdo con los párrafos 4.1.1 a 4.1.5 y los medirá de acuerdo con los párrafos 5.1.1 y 5.1.3.

#### ***Clasificación De Activos Financieros de la NIIF 9***

Como lo estipula la Norma Internacional de Información Financiera NIIF 9 (2019), una entidad clasificará los Activos Financieros según se midan posteriormente a costo amortizado, a valor razonable con cambios en otro resultado integral o a valor razonable con cambios en resultados sobre la base de los dos siguientes:

- a) modelo de negocio de la entidad para gestionar los Activos Financieros y
- b) de las características de los flujos de efectivo contractuales del Activo Financiero.

Un Activo Financiero deberá medirse a valor razonable con cambios en otro resultado integral si se cumplen las dos condiciones siguientes:

- a) el Activo Financiero se mantiene dentro de un modelo de negocio cuyo objetivo se logra obteniendo flujos de efectivo contractuales y vendiendo activos financieros y
- b) las condiciones contractuales del Activo Financiero dan lugar, en fechas especificadas, a flujos de efectivo que son únicamente pagos del principal e intereses sobre el importe del principal pendiente.

Un Activo Financiero deberá medirse a valor razonable con cambios en resultados a menos que se mida a costo amortizado o a valor razonable con cambios en otro resultado integral. Sin embargo, una entidad puede realizar una elección irrevocable en el momento del reconocimiento inicial de presentar los cambios posteriores en el valor razonable en otro resultado integral para inversiones concretas en instrumentos de Patrimonio que, en otro caso, se medirían a valor razonable con cambios en resultados.

#### ***Medición Inicial de la NIIF 9***

Según la Norma Internacional de Información Financiera NIIF 9 (2019) menciona que, excepto para las cuentas por cobrar comerciales que queden dentro del alcance, en el reconocimiento inicial, una entidad medirá un Activo Financiero o Pasivo Financiero por su valor razonable, más o menos, en el caso de un Activo o Pasivo Financiero que no se contabilice al valor razonable con cambios en resultados, los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición del activo financiero o pasivo financiero. No obstante, si el valor razonable del activo financiero o del pasivo financiero en el momento del reconocimiento inicial difiere del precio de la transacción, una entidad deberá aplicar el párrafo B5. 1. 2 A.

La mejor evidencia del valor razonable de un instrumento financiero, en el momento del reconocimiento inicial, es normalmente el precio de la transacción (es decir, el valor razonable de la contraprestación pagada o recibida, véase también la NIIF 13). Si una entidad determina que el valor razonable en el momento del reconocimiento inicial difiere del precio de la transacción, la entidad contabilizará ese instrumento en esa fecha de la forma siguiente:

- a) En la medición requerida, si ese valor razonable se manifiesta por un precio cotizado en un mercado activo para un activo o pasivo idéntico

(es decir, un dato de entrada de Nivel 1) o se basa en una técnica de valoración que utiliza solo datos de mercados observables. Una entidad reconocerá la diferencia entre el valor razonable en el momento del reconocimiento inicial y el precio de transacción como una ganancia o pérdida.

- b) En los demás casos, en la medición requerida, ajustado para aplazar la diferencia entre el valor razonable en el momento del reconocimiento inicial y el precio de transacción. Después del reconocimiento inicial, la entidad reconocerá esa diferencia diferida como una ganancia o pérdida solo en la medida en que surja de un cambio en un factor (incluyendo el tiempo) que los participantes de mercado tendrían en cuenta al determinar el precio del activo o pasivo.

Cuando una entidad utilice la contabilidad de la fecha de liquidación para un activo que sea posteriormente medido al costo amortizado, el activo se reconocerá inicialmente por su valor razonable en la fecha de contratación.

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

Como lo estipula la LORTI, capítulo IV, art. 10 deducciones, sección 11, menciona que las provisiones para créditos incobrables originarios en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, debido a que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizarán con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento. (Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, 2018).

### **Reglamento para la aplicación Ley de Régimen Tributario Interno, LRTI**

Como lo estipula el Reglamento para la aplicación Ley de régimen tributario interno (2018), en el art. 28 Gastos generales deducibles, numeral 3.- créditos incobrables, menciona que serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal y originarios en operaciones del giro ordinario del negocio, registrados

conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites señalados en la Ley. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo al valor del deterioro acumulado y, la parte no cubierta, con cargo a los resultados del ejercicio, y se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

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



## Capítulo II. Metodología

### Diseño de la investigación

La presente investigación fue elaborada en la empresa Fitoservice S.A., que se encuentra ubicada en la Provincia de Santa Elena, se empleará diversos aspectos metodológicos y al mismo tiempo técnicas para la recolección de datos, con el fin de obtener la información que la empresa aplica en el control interno en las cuentas por cobrar, de la misma manera, la investigación estará basada en un alcance descriptivo y tendrá un enfoque mixto, donde se aplicará una entrevista y su respectivo cuestionario de control interno denominado COSO I, que permita conocer la situación que presenta la empresa actualmente.

De acuerdo al criterio de Sampieri et al., (2010), se pudo considerar que, en la presente investigación, el alcance de estudio es descriptivo, donde se analizarán las propiedades y características de las variables del proyecto, enfocándonos con las dimensiones e indicadores planteados en este trabajo, logrando conocer las falencias de la empresa y obtener información necesaria para realizar un mejor control interno de las cuentas por cobrar.

Así mismo, se tomó a disposición el criterio de Sampieri et al., (2010), aplicando en el presente estudio investigativo un enfoque mixto cualitativo, que representa un conjunto de procesos, el mismo que será fundamental para identificar los métodos establecidos en el control interno de las cuentas por cobrar, adicionalmente, como se aplica el manual de políticas al realizar el cobro o los procesos en el funcionamiento de la empresa Fitoservice.

Adicional, analizando la posición de Sampieri et al., (2010), el estudio investigativo, se basará en un enfoque mixto cuantitativo, que analiza la información obtenida en valores, porcentajes o datos numéricos, y será de mucha utilidad para este estudio, que estará enfocada en el cuestionario de control interno, llamado COSO I, donde se medirá el grado de confianza y el riesgo de la empresa. Para llevar a cabo el cuestionario de control interno, se centrará en los empleados de la empresa, entre ellos: gerente, contador y personal de administración, quienes son los encargados de colaborar con las cobranzas respectivas.

Además, respetando la opinión de Sampieri et al., (2010), se consideró para el presente trabajo de investigación el diseño de estudio no experimental, debido a que se obtuvo datos de manera visual, acciones y hechos que giran alrededor de la empresa sin tener que intervenir en el proceso. Adicionalmente, se utilizó el tipo de diseño transversal, la misma que está enfocada en recopilar información en un solo momento o en un periodo corto, que se basa en describir la variable y analizar su incidencia en un momento dado, de acuerdo a los instrumentos que serán aplicados en la investigación.

### **Métodos de la investigación**

El método de la investigación el cual se utilizó es de tipo bibliográfico, donde se recopilaron y analizaron datos provenientes de fuentes secundarias que resultaron fundamentales para este estudio investigativo. Estas fuentes obtenidas, contribuyeron con información, tanto de conceptos como de ideas referentes a la variable utilizada que corresponde al control interno de las cuentas por cobrar. Además, cada información obtenida fue de documentos, como tesis, revistas, artículos científicos, libros digitales y otros recursos de respaldos.

Desde el punto de vista de Bernal (2010), este estudio está enfocada en usar el método de deductivo, siendo un método importante de razonamiento en tomar conclusiones generales para el entendimiento sobre el estado actual de las cuentas por cobrar, a través de la recolección de datos o información, la misma que fue realizada por medio de una entrevista y cuestionario denominado COSO I, dirigida al personal responsable de la empresa “Fitoservice S.A”.

De la misma manera, se tomó a disposición el criterio de Bernal (2010), en el presente trabajo de investigación, se consideró utilizar el método inductivo, el cual es fundamental para analizar e interpretar la información obtenida a través de la recolección de datos, que fue aplicada a la empresa por medio de una entrevista y un cuestionario

### **Población**

Para determinar la población en el presente estudio investigativo denominado control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Fitoservice S.A., año 2022, se tomó en consideración a tres colaboradores principales responsables de garantizar la

seguridad de las cuentas por cobrar de la empresa, siendo el gerente la máxima autoridad, el contador y el personal de administración. Cabe mencionar que para este estudio la población es considerada finita.

**Tabla 1**

*Población de la empresa “Fitoservice S.A.”*

<b>Colaboradores</b>	<b>Número de colaboradores</b>
<b>Gerente</b>	1
<b>Contador</b>	1
<b>Personal de administración</b>	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

**Nota:** Elaborado por Rubén Yagual Roca.

### **Recolección y procesamiento de datos**

Para el presente estudio, se desarrolló un instrumento para la recolección de datos por medio de una entrevista, donde se emplearon 10 preguntas abiertas relacionadas a las cuentas por cobrar, permitiendo recabar información sobre la situación actual de la empresa, además será de mucha utilidad para obtener información detallada directamente del personal responsable.

De la misma manera, se aplicó un instrumento denominado cuestionario de control interno, distribuida por 5 componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión. Cada componente cuenta con 8 preguntas relacionada a la variable de control interno de las cuentas por cobrar y está dirigida principalmente al personal responsable de la empresa, la misma que será de gran utilidad para conocer el nivel de control sobre el manejo de la cuenta por cobrar.

Por otro lado, para realizar las debidas tabulaciones de la entrevista y del cuestionario, se usará el programa informático Excel de Microsoft, herramienta fundamental para desarrollar las tabulaciones y análisis de datos recolectados de manera eficiente.

### Capítulo III. Resultados y Discusión

#### **Análisis de datos**

El análisis de estudio realizado mediante entrevista y cuestionario denominado COSO I, proporciona una visión detallada de la información recopilada a través de la aplicación de estos instrumentos, la misma que fue dirigida al personal responsable de la empresa Fitoservice S.A., quienes garantizan el manejo y seguridad de las cuentas como son: gerente, contador y personal de administración. Este estudio permitió conocer la situación actual de las cuentas por cobrar y evaluar los controles internos que maneja la empresa.

#### *Análisis de la entrevista dirigida al Gerente de la empresa “Fitoservice S.A.”*

##### **Pregunta 1.- ¿Cuáles son las políticas y criterios utilizados para determinar los límites de créditos otorgados a los clientes en las cuentas por cobrar?**

La empresa no cuenta con políticas de cobro para determinar los límites de créditos otorgados a los clientes, debido a que no llevan un control correspondiente para las cuentas por cobrar, del mismo modo, se realiza la gestión por medio de llamadas, mensajes de textos, para hacer recordatorio a los clientes sobre las deudas pendientes que llevan con la empresa.

##### **Pregunta 2.- ¿Con qué sistema computarizado cuenta la empresa para el registro de las cuentas?**

La empresa Fitoservice, actualmente cuenta con un sistema software denominado Contífico, donde reflejan todos los pendientes de pago existente, el proceso de facturación, las cuentas vencidas, además de cada registro de pago que se realiza en el momento, ya sea por medio de un cheque o transferencia.

##### **Pregunta 3.- ¿Qué métodos o estrategias se emplean para asegurar el cobro oportuno de las cuentas por cobrar?**

La empresa Fitoservice, no cuenta con un método o estrategia específica para asegurar el cobro oportuno de las cuentas por cobrar.

##### **Pregunta 4.- ¿Cómo se manejan los casos de clientes con pagos atrasados o incumplimientos en las cuentas por cobrar?**

Mediante la gestión del área de cobranza y por medio del gerente, realizan las respectivas llamadas telefónicas y mensajes de textos.

**Pregunta 5.- ¿Cuáles son los criterios utilizados para identificar el deterioro de las cuentas por cobrar?**

La empresa no mantiene criterios claros para identificar el deterioro de las cuentas por cobrar, pero normalmente se realizan gestiones de cobranzas y análisis de clientes por facturas, que reflejan el sistema contable.

**Pregunta 6.- ¿Cuál es el periodo promedio de cobranza de las cuentas por cobrar en la empresa y cómo se compara con los plazos establecidos?**

Normalmente la empresa vende sus productos a créditos a un mes, pero existen clientes que cancelan cada 2 meses, 6 meses o hasta aproximadamente 1 año

**Pregunta 7.- ¿Cómo se llevan a cabo los seguimientos periódicos para identificar y abordar las cuentas por cobrar que exceden el periodo de cobranza esperado?**

La empresa actualmente no realiza seguimientos periódicos para identificar las cuentas por cobrar que exceden el periodo de cobranzas.

**Pregunta 8.- ¿Cuáles son los controles claves implementados en la empresa para garantizar la integridad y confiabilidad de los procesos relacionados con las cuentas por cobrar?**

Normalmente, existe comunicación directa sobre los procesos relacionados a las cuentas por cobrar, tanto del departamento de administración y cobranza como el gerente general, para conocer la situación que se esté presentando en el momento.

**Pregunta 9.- ¿Qué controles internos y sistemas de información se utilizan para administrar y supervisar las cuentas por cobrar?**

Se administra y supervisa mediante un sistema de software que anuncia las cuentas vencidas, los pagos recibidos y los saldos pendientes.

**Pregunta 10.- ¿Cuál es el proceso de supervisión y seguimiento continuo en las cuentas por cobrar para evaluar la efectividad de los controles implementados y realizar mejoras según sea necesario?**

Actualmente no existe un proceso de supervisión, debido a la falta de recursos específicamente asignados para supervisar y dar seguimientos continuos a las cuentas por cobrar.

*Análisis de la entrevista dirigida al personal de administración de la empresa “Fitoservice S.A.”*

**Pregunta 1.- ¿Cuáles son las políticas y criterios utilizados para determinar los límites de créditos otorgados a los clientes en las cuentas por cobrar?**

Toda gestión de la cuenta por cobrar debe ser informado y entregado al área de gerencia general, para garantizar una toma de decisiones estratégicas en relación a los límites de créditos otorgados a los clientes, aunque la empresa no cuente con políticas para determinar los límites de crédito.

**Pregunta 2.- ¿Con qué sistema computarizado cuenta la empresa para el registro de las cuentas?**

Actualmente la empresa maneja un sistema de software contable llamado Contífico, y es muy importante para realizar procesos referentes a las cuentas por cobrar de Fitoservice.

**Pregunta 3.- ¿Qué métodos o estrategias se emplean para asegurar el cobro oportuno de las cuentas por cobrar?**

La empresa no cuenta con métodos o estrategias, pero para asegurar el cobro depende mucho de la toma de decisiones de la gerencia, debido a que el gerente de la empresa puede maximizar las posibilidades de cobrar oportunamente y reducir los riesgos asociados a las cuentas por cobrar pendientes de los clientes.

**Pregunta 4.- ¿Cómo se manejan los casos de clientes con pagos atrasados o incumplimientos en las cuentas por cobrar?**

Actualmente, la empresa maneja los casos de clientes con pagos atrasados, por registros de gestión de cobranzas, a través de facturas vencidas, además de realizar llamadas telefónicas y enviar mensajes de textos.

**Pregunta 5.- ¿Cuáles son los criterios utilizados para identificar el deterioro de las cuentas por cobrar?**

Los criterios utilizados para identificar el deterioro, se la realiza mediante gestiones de cobranzas y análisis de clientes por facturas, que reflejan el sistema contable.

**Pregunta 6.- ¿Cuál es el periodo promedio de cobranza de las cuentas por cobrar en la empresa y cómo se compara con los plazos establecidos?**

El tiempo estimado que maneja la empresa es cada fin de mes, para proceder a gestionar las respectivas cobranzas, para poder indicar las facturas procedentes del lugar destinado y que se procedan a cancelar dichas facturas, pero existen casos que cancelan cada 2 meses, 6 meses o hasta aproximadamente 1 año.

**Pregunta 7.- ¿Cómo se llevan a cabo los seguimientos periódicos para identificar y abordar las cuentas por cobrar que exceden el periodo de cobranza esperado?**

La empresa actualmente no realiza seguimientos periódicos para identificar las cuentas por cobrar que exceden el periodo de cobranzas, pero si se comunica cada observación que exista al gerente general.

**Pregunta 8.- ¿Cuáles son los controles claves implementados en la empresa para garantizar la integridad y confiabilidad de los procesos relacionados con las cuentas por cobrar?**

De acuerdo con el proceso que realiza la empresa, se comunica de forma directa al gerente, y a los encargados de los departamentos.

**Pregunta 9.- ¿Qué controles internos y sistemas de información se utilizan para administrar y supervisar las cuentas por cobrar?**

Se controla mediante sistema de software Contífico, que anuncia cuentas vencidas y seguimiento a clientes por gestión de cobranzas.

**Pregunta 10.- ¿Cuál es el proceso de supervisión y seguimiento continuo en las cuentas por cobrar para evaluar la efectividad de los controles implementados y realizar mejoras según sea necesario?**

El departamento de administración actualmente no cuenta con un proceso de supervisión continuo, pero cada proceso que se realice o movimiento frecuente en la cartera de clientes, se le comunica inmediatamente al gerente general.

### *Análisis de la entrevista*

La investigación realizada en la empresa Fitoservice S.A., por medio de una entrevista, el cual fue aplicado al gerente general, tuvo como objetivo principal conocer y evaluar la situación actual de las cuentas por cobrar, donde se evidenció que existen falencias en el control interno, incluyendo las faltas de políticas y criterios claros para determinar los límites de créditos, debido a la ausencia de métodos y estrategias para asegurar el cobro oportuno y resguardar las cobranzas,

Por consiguiente, la empresa no maneja eficientemente el periodo de cobranzas, ya que los plazos de créditos son aproximadamente de un mes, pero existen clientes que se pasan del periodo establecido, cancelando cada 2 meses, 6 meses hasta cumplir el año. Por lo general, Fitoservice S.A., evidencia que no se lleva un control sobre el seguimiento y supervisión continuo sobre la misma. Cabe mencionar que estas acciones ayudaran a mitigar riesgos, mejorar el flujo de efectivo y garantizar la integridad de las cuentas por cobrar.

Posteriormente, haciendo hincapié a lo antes mencionado, la entrevista también fue aplicada para el personal de administración, debido a que esta persona es la que colabora con las cobranzas de la empresa. En este análisis se evidenció la falta de políticas claras, no obstante, se detalla que en cada observación que se presenta en las cuentas por cobrar, se informa al gerente general, para colaborar con las gestiones especificadas y con la toma de decisiones, garantizando la integridad y confiabilidad de los procesos a realizarse.



*Análisis de cuestionario de evaluación de control interno dirigida al contador de la empresa “Fitoservice S.A.”*

Para el desarrollo del presente estudio de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Fitoservice, se aplicó un cuestionario de control interno denominado COSO I, el cual se realizó 8 preguntas por cada componente, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión, la misma que será de mucha utilidad para determinar el nivel de confianza y el nivel de riesgo que presente la empresa actualmente.

A continuación, se presenta una tabla que detalla los porcentajes que será aplicado para determinar el nivel de confianza y el nivel de riesgo correspondientes.

**Tabla 2**

*Porcentajes de nivel de confianza y riesgo*

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
50% - 85%	25% - 49%	5% - 24%
<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		

**Nota:** Matriz de porcentajes del nivel de confianza y nivel de riesgos, tomado del modelo del COSO I.

*Ambiente de control***Tabla 3***Cuestionario de ambiente de control*

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I</b>	
<b>Entidad Auditada:</b> Fitoservice S.A	<b>Elaborado por:</b> Rubén Yagual
<b>Periodo del Examen:</b> Año 2022	<b>Cuenta:</b> Cuentas por Cobrar

**1. AMBIENTE DE CONTROL**

Se evalúa el entorno de las tareas del personal con respecto al control de sus actividades.

No.	Preguntas	Respuestas			Observación	Calificación	
		Si	No	N/A		Si= 1	No= 0
1	¿Existen políticas y procedimientos establecidos para la evaluación y aprobación de nuevas cuentas por cobrar?		X				0
2	¿Existen límites de crédito predefinidos para clientes?		X		La empresa realiza seguimiento por gestión de cuentas vencidas.		0
3	¿Se realizan procesos para revisar y aprobar ajustes o cancelaciones en las cuentas por cobrar?	X					1
4	¿Se realizan conciliaciones periódicas entre los saldos de cuentas por cobrar y los registros contables correspondientes?		X				0

5	¿Se lleva a cabo una evaluación regular de la calidad crediticia de los clientes existentes?	X	0
6	¿Se realizan procesos para la identificación y seguimiento de cuentas por cobrar vencidas? ¿Se establecen provisiones para cuentas incobrables?	X	0
7	¿Existe un sistema de control interno para la emisión y envío de facturas a los clientes?	X	1
8	¿Se lleva a cabo una reconciliación regular entre los pagos recibidos y los registros de cuentas por cobrar para garantizar la correcta aplicación de los cobros?	X	0
<b>TOTALES</b>			<b>2</b>

**Nota:** La información se obtuvo por medio del personal responsable de la empresa Fitoservice S.A. mediante la aplicación del cuestionario de control interno denominado COSO I, elaborado por Rubén Yagual Roca.

#### **Tabla 4**

*Nivel de confianza y riesgo del ambiente de control*

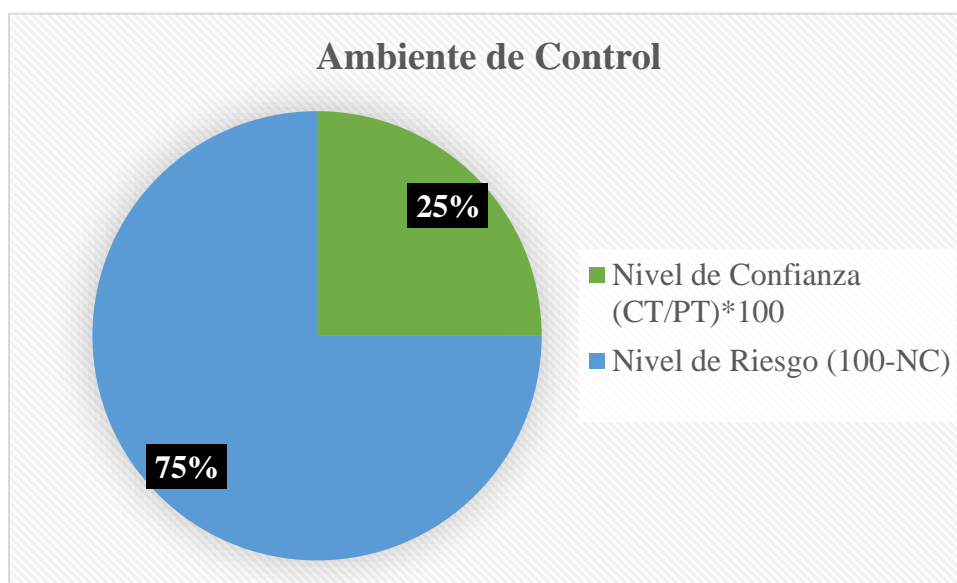
#### **AMBIENTE DE CONTROL**

Detalle	Calificación Total
Calificación total	2
Ponderación total	8
Nivel de Confianza (CT/PT) *100	25%
Nivel de Riesgo (100-NC)	75%

**Nota:** Elaborado por Rubén Yagual Roca.

**Figura 1**

*Nivel de confianza y riesgo del ambiente de control*



Al aplicar la evaluación de control interno al componente de Ambiente de control, se determinó un nivel de confianza relativamente bajo que es del 25%, lo que indica que existen deficiencias para la implementación de los controles internos, que se requiere atención. Por otro lado, el nivel de riesgo es relativamente alto con un 75%, lo que significa que la empresa está expuesta a un mayor riesgo, debido a las deficiencias en el ambiente de control, y que pueden ocurrir errores o perder dinero, lo que puede afectar negativamente la integridad y confiabilidad de las cuentas por cobrar o en general sobre los Estados Financieros. Se recomienda a la empresa, tomar acciones correctivas para mejorar las políticas y procedimientos de cobranzas, realizando capacitaciones del personal, como también realizar seguimiento constante de la efectividad de los controles existentes.

*Evaluación de riesgos***Tabla 5***Cuestionario de evaluación de riesgos*

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I</b>	
<b>Entidad Auditada:</b> Fitoservice S.A	<b>Elaborado por:</b> Rubén Yagual
<b>Periodo del Examen:</b> Año 2022	<b>Cuenta:</b> Cuentas por Cobrar

**2. EVALUACIÓN DE RIESGO**

Se evalúa las metas y objetivos definidos durante el proceso y si se ha considerado riesgos que afecten el cumplimiento de las actividades.

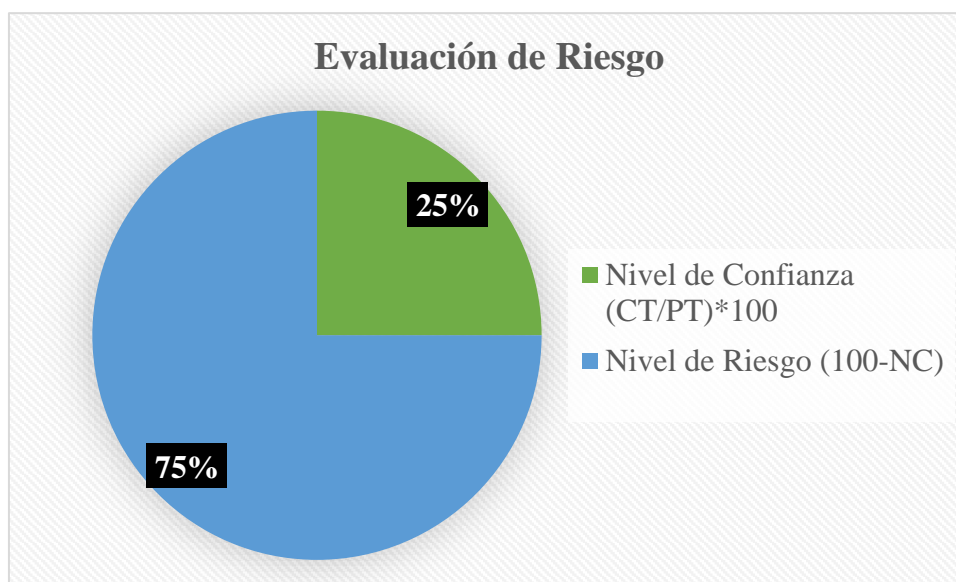
No.	Preguntas	Respuestas			Observación	Calificación	
		Si	No	N/A		Si= 1	No= 0
1	¿Se han identificado y evaluado los riesgos asociados con las cuentas por cobrar?	X				0	
2	¿Tiene la empresa un análisis de riesgo considerando sus objetivos y las fuentes de probables riesgos en la cuenta por cobrar?	X				0	
3	¿Existe un proceso formal para determinar la calidad crediticia de los clientes antes de otorgarles crédito?	X				0	
4	¿Se realizan análisis periódicos de la cartera de cuentas por cobrar para identificar posibles riesgos de incobrabilidad?	X				1	

5	¿Se han establecido límites de crédito basados en la evaluación de riesgos de los clientes? ¿Se revisan y actualizan regularmente estos límites?	X	Se revisan periódicamente pero no se deja efecto hacia los clientes con cuentas vencidas	0
6	¿Se monitorea de cerca la antigüedad de las cuentas por cobrar para identificar aquellas que están vencidas o en riesgo de convertirse en incobrables?	X		1
7	¿Se implementan controles para prevenir o detectar posibles fraudes relacionados con las cuentas por cobrar, como la manipulación de registros o la falsificación de documentos?	X		0
8	¿Se evalúa el riesgo de incumplimiento en los acuerdos de pago o plazos de cobro establecidos con los clientes?	X		0
<b>TOTALES</b>				<b>2</b>

**Nota:** La información se obtuvo por medio del personal responsable de la empresa Fitoservice S.A. mediante la aplicación del cuestionario de control interno denominado COSO I, elaborado por Rubén Yagual Roca.

**Tabla 6***Nivel de confianza y riesgo de evaluación de riesgo*

EVALUACIÓN DE RIESGO	
Detalle	Calificación Total
Calificación total	2
Ponderación total	8
Nivel de Confianza (CT/PT) *100	25%
Nivel de Riesgo (100-NC)	75%

**Nota:** Elaborado por Rubén Yagual Roca.**Figura 2***Nivel de confianza y riesgo de evaluación de riesgo*

La tabla muestra que la empresa ha obtenido una calificación total de 2 sobre una ponderación total de 8, lo que indica que se ha obtenido menos de la mitad de los puntos posibles en la evaluación de riesgos. Como se detalla, el nivel de confianza es relativamente bajo con un porcentaje del 25%, se determina que existen áreas de mejora en la gestión de riesgos de la empresa, debido a que la calificación total representa menos de la mitad de la ponderación total. Por consiguiente, el nivel de riesgo es alto con un porcentaje de 75%, lo que indica que existe un nivel significativo de riesgo en la empresa, esto refleja que existen áreas en las que los controles internos pueden ser inadecuados o no estar siendo implementados eficazmente. Es importante

que la empresa identifique las áreas específicas que requieran mejoras y tomen acciones para fortalecer su gestión de riesgos.

### *Actividades de control*

**Tabla 7**

#### *Cuestionario de actividades de control*

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I</b>	
<b>Entidad Auditada:</b> Fitoservice S.A	<b>Elaborado por:</b> Rubén Yagual
<b>Periodo del Examen:</b> Año 2022	<b>Cuenta:</b> Cuentas por Cobrar

### **3. ACTIVIDADES DE CONTROL**

**Se evalúa si se han cumplido con políticas y procedimientos establecidos para dar cumplimiento a los objetivos y funciones asignadas.**

No.	Preguntas	Respuestas			Observación	Calificación	
		Si	No	N/A		Si= 1	No= 0
1	¿Existe un manual de funciones y procedimientos de cuentas por cobrar?		X				0
2	¿Existen medidas de seguridad y control para proteger la confidencialidad de la información de las cuentas por cobrar?	X					1
3	¿Se realizan reconciliaciones periódicas entre los saldos de cuentas por cobrar y los registros contables correspondientes?		X				0

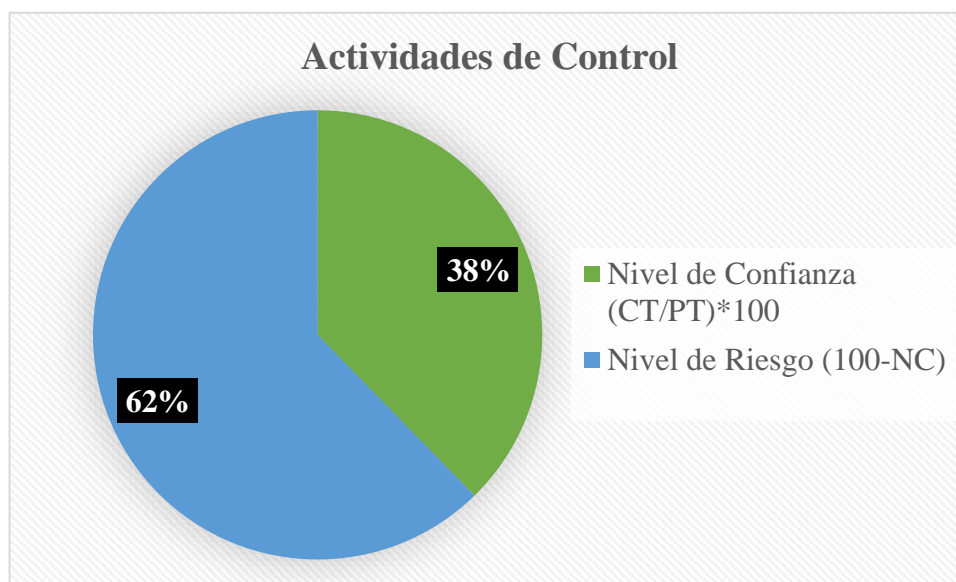


4	¿Se implementa un proceso de autorización adecuado para la aprobación de créditos y el establecimiento de límites de crédito para los clientes?	X	0
5	¿Se lleva a cabo una verificación independiente de las conciliaciones de cuentas por cobrar para asegurar la exactitud y validez de los saldos?	X	0
6	¿Se establecen controles para garantizar la adecuada aplicación de los pagos recibidos en las cuentas por cobrar?	X	1
7	¿Se mantienen registros detallados de las transacciones de cuentas por cobrar, incluyendo facturas, estados de cuenta y comunicaciones con los clientes?	X	0
8	¿Se realizan análisis y seguimiento de cuentas por cobrar vencidas, incluyendo acciones de cobranza y establecimiento de provisiones para cuentas incobrables?	X	1
<b>TOTALES</b>			<b>3</b>

**Nota:** La información se obtuvo por medio del personal responsable de la empresa Fitoservice S.A. mediante la aplicación del cuestionario de control interno denominado COSO I, elaborado por Rubén Yagual Roca.

**Tabla 8***Nivel de confianza y riesgo de actividad de control*

ACTIVIDADES DE CONTROL	
Detalle	Calificación Total
Calificación total	3
Ponderación total	8
Nivel de Confianza (CT/PT) *100	38%
Nivel de Riesgo (100-NC)	62%

**Nota:** Elaborado por Rubén Yagual Roca.**Figura 3***Nivel de confianza y riesgo de actividad de control*

En la tabla del componente de actividades de control, muestra que la empresa ha obtenido una calificación total de 3 sobre una ponderación total de 8, lo que significa que ha obtenido menos de la mitad de los puntos posibles, debido a que el nivel de confianza es de 38%, el cual es considerado bajo, ya que no existen manuales de funciones y procedimientos sobre las cuentas por cobrar, además que no se realizan seguimientos ni registros periódicos. Por otro lado, la tabla refleja que el 62% corresponde al nivel de riesgo y se considerada alta, debido a que existe un nivel significativo de riesgo en las actividades de control de la empresa, donde indica que

los controles internos pueden ser inadecuados o no estar realizando implementaciones correctamente.

### *Información y comunicación*

**Tabla 9**

*Cuestionario de información y comunicación*

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I</b>	
<b>Entidad Auditada:</b> Fitoservice S.A	<b>Elaborado por:</b> Rubén Yagual
<b>Periodo del Examen:</b> Año 2022	<b>Cuenta:</b> Cuentas por Cobrar

#### **4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

**Se evalúa si los sistemas de información y comunicación permiten generar información confiable para la toma de decisiones.**

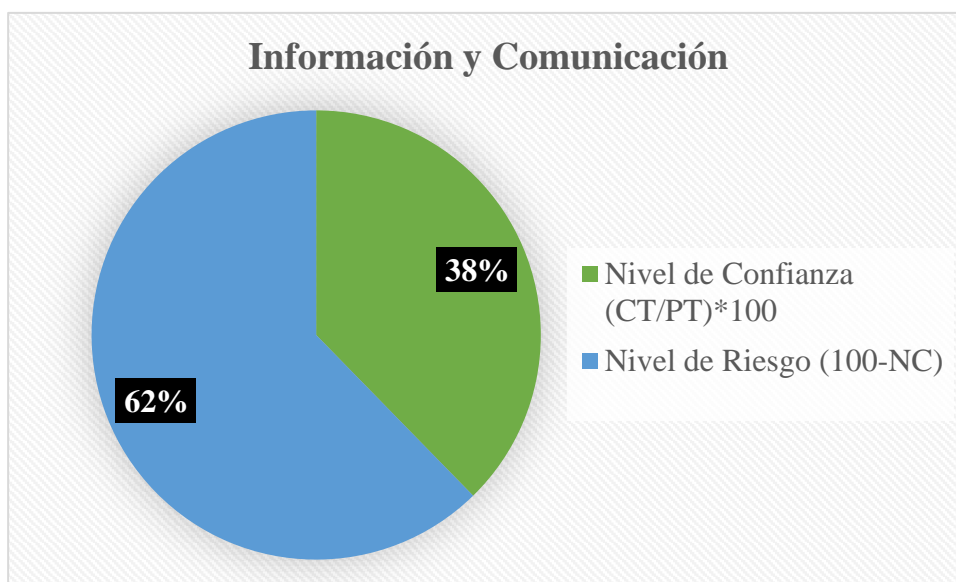
No.	Preguntas	Respuesta			Observación	Calificación	
		Si	No	N/A		Si= 1	No= 0
1	¿Existe un sistema de información confiable y oportuno para registrar y mantener los datos de cuentas por cobrar?	X				1	
2	¿Se generan informes periódicos que proporcionen una visión clara y precisa del estado de las cuentas por cobrar, incluyendo saldos, vencimientos y riesgos de incobrabilidad?		X			0	
3	¿Se establecen y comunican claramente las políticas y procedimientos relacionados con las cuentas por cobrar a todos los empleados relevantes?	X				0	

4	¿Se brinda capacitación adecuada a los empleados involucrados en el manejo de cuentas por cobrar para asegurar la comprensión y el cumplimiento de los procedimientos establecidos?	X	0
5	¿Se comunican de manera efectiva los cambios en las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar a los empleados y a los clientes, según corresponda?	X	0
6	¿Existe un mecanismo de comunicación formal para reportar y documentar las discrepancias o irregularidades identificadas en las cuentas por cobrar?	X	1
7	¿Se mantienen registros adecuados y documentación de respaldo para respaldar la información relacionada con las cuentas por cobrar?	X	0
8	¿Se establecen canales de comunicación claros y accesibles para que los clientes puedan hacer consultas o resolver problemas relacionados con sus cuentas por cobrar?	X	1
<b>TOTALES</b>			<b>3</b>

**Nota:** La información se obtuvo por medio del personal responsable de la empresa Fitoservice S.A. mediante la aplicación del cuestionario de control interno denominado COSO I, elaborado por Rubén Yagual Roca.

**Tabla 10***Nivel de confianza y riesgo de información y comunicación*

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
Detalle	Calificación Total
Calificación total	3
Ponderación total	8
Nivel de Confianza (CT/PT) *100	38%
Nivel de Riesgo (100-NC)	62%

**Nota:** Elaborado por Rubén Yagual Roca.**Figura 4***Nivel de confianza y riesgo de información y comunicación*

La tabla muestra que, en el componente de información y comunicación, la empresa Fitoservice, ha obtenido una calificación total de 3 sobre una ponderación total de 8, lo que indica que ha alcanzado menos de la mitad de los puntos posibles en la evaluación. El nivel de confianza que se determinó fue del 38%, que indica que la empresa no cuenta con un desempeño moderado en cuanto a la gestión de la información y comunicación, se recomienda realizar revisiones periódicas e identificar y ajustar los controles internos según sea necesario. Por consiguiente, el nivel de riesgo refleja un 62%, la misma que, indica que existe un riesgo alto entre el nivel de confianza.

*Supervisión***Tabla 11***Cuestionario de Supervisión*

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I</b>	
<b>Entidad Auditada:</b> Fitoservice S.A	<b>Elaborado por:</b> Rubén Yagual
<b>Periodo del Examen:</b> Año 2022	<b>Cuenta:</b> Cuentas por Cobrar

**5. SUPERVISIÓN**

**Se evalúa el sistema de control interno, que funciona de manera eficiente en el desempeño de sus operaciones.**

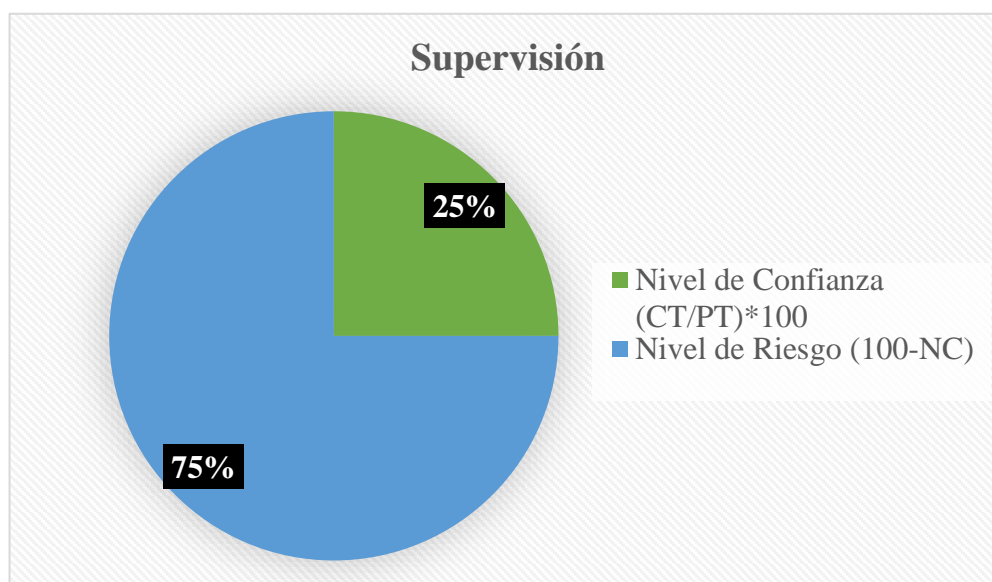
No.	PREGUNTAS	Respuesta			Observación	Calificación	
		Si	No	N/A		Si= 1	No= 0
1	¿Se asigna personal responsable y competente para supervisar las actividades relacionadas con las cuentas por cobrar?		X				0
2	¿Existe un proceso de supervisión periódica de las actividades de cuentas por cobrar para garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos?		X				0
3	¿Se realizan revisiones independientes y pruebas de los controles internos en las cuentas por cobrar para evaluar su efectividad?	X					1
4	¿Se lleva a cabo una supervisión activa de los saldos y vencimientos de las cuentas por		X				0

	cobrar para identificar riesgos potenciales y tomar acciones preventivas?		
	¿Se establecen métricas y objetivos claros para evaluar el rendimiento de las cuentas por cobrar y se monitorea regularmente su cumplimiento?	X	0
6	¿Se proporciona retroalimentación y capacitación continua al personal involucrado en las actividades de cuentas por cobrar para mejorar su desempeño y conocimiento?	X	0
7	¿Se realizan revisiones de cumplimiento normativo y legal relacionadas con las cuentas por cobrar para asegurar el cumplimiento de las regulaciones aplicables?	X	1
8	¿Existe un proceso para la evaluación periódica del sistema de control interno en las cuentas por cobrar para identificar áreas de mejora y actualizar los controles según sea necesario?	X	0
<b>TOTALES</b>			<b>2</b>

**Nota:** La información se obtuvo por medio del personal responsable de la empresa Fitoservice S.A. mediante la aplicación del cuestionario de control interno denominado COSO I, elaborado por Rubén Yagual Roca.

**Tabla 12***Nivel de confianza y riesgo de supervisión*

SUPERVISIÓN	
Detalle	Calificación Total
Calificación total	2
Ponderación total	8
Nivel de Confianza (CT/PT) *100	25%
Nivel de Riesgo (100-NC)	75%

**Nota:** Elaborado por Rubén Yagual Roca.**Figura 5***Nivel de confianza y riesgo de supervisión*

En la tabla del componente de supervisión, muestra que la empresa ha obtenido una calificación total de 2 y una ponderación total de 8, lo que indica que ha obtenido menos de la mitad de los puntos posibles en la evaluación de control interno. El nivel de confianza de la empresa refleja un porcentaje del 25%, considerado bajo, debido a que la empresa no cuenta con personal responsable para realizar supervisión de las actividades relacionadas a las cuentas por cobrar, lo que genera este resultado. Por otro lado, el nivel de riesgo refleja un porcentaje del 75%, lo que podría resultar problemas potenciales en la gestión de riesgos y en el aseguramiento de que las operaciones de la empresa Fitoservice no se realicen de manera adecuada y eficiente.



*Análisis general de la evaluación de control interno de la empresa Fitoservice S.A*

**Tabla 13**

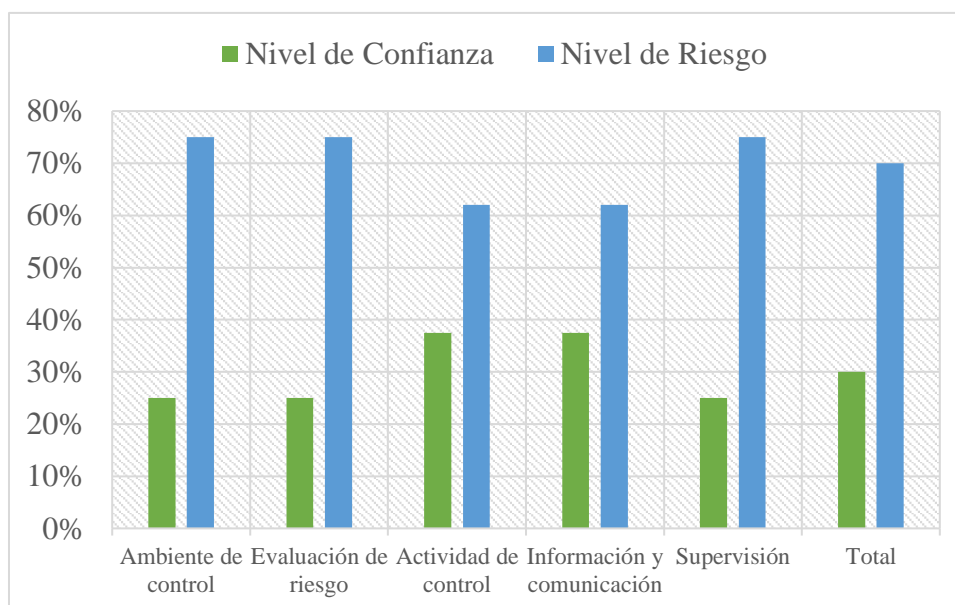
*Resumen de la Evaluación de Control Interno*

<b>RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>				
<b>Componentes</b>	<b>Calificación</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Nivel de</b>	<b>Nivel de</b>
	<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Confianza</b>	<b>Riesgo</b>
Ambiente de control	2	8	25%	75%
Evaluación de riesgo	2	8	25%	75%
Actividad de control	3	8	38%	62%
Información y comunicación	3	8	38%	62%
Supervisión	2	8	25%	75%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>40</b>	<b>30%</b>	<b>70%</b>

**Nota:** La información se obtuvo por medio del personal responsable de la empresa Fitoservice S.A. mediante la aplicación del cuestionario de control interno denominado COSO I, elaborado por Rubén Yagual Roca.

**Figura 6**

*Resultados de la Evaluación de Control Interno*



Mediante la evaluación de control interno, aplicando cada componente del Coso I, correspondiente a las cuentas por cobrar de la empresa Fitoservice, se logró determinar un nivel de confianza bajo del 30% y un riesgo alto de 70%, debido a la falta de conocimiento sobre la aplicación de un control interno eficiente, donde se evalúen continuamente las actividades y procedimientos que realice la empresa, además de establecer un proceso de seguimiento para cumplir con el manual de políticas de la empresa, cabe mencionar, que la empresa no cuenta con políticas claras. Por ende, un enfoque proactivo en la identificación de deficiencias y en la implementación de medidas de mejora puede ayudar a la empresa a mantener una operación más segura y sostenible.

### **Discusión**

En el presente estudio de investigación, después de realizar el respectivo análisis de la entrevista y cuestionario denominado Coso I, aplicada personal responsable como son: gerente, contador y personal de administración de la empresa Fitoservice S.A., se logró determinar que no cuenta con políticas de cobro para determinar los límites de créditos otorgados al cliente, debido a la falta de un control correspondiente para el proceso de cobranzas, además existen muchas deficiencias en lo que respecta identificar el deterioro de las cuentas por cobrar, pero cabe mencionar que normalmente se realizan gestiones y análisis por medio de las facturas emitidas que refleja el sistema contable llamada Contífico.

Haciendo hincapié a lo antes mencionado, se determinó que la empresa no realiza seguimientos periódicos para identificar cuando las cuentas por cobrar exceden el periodo de cobranzas y normalmente venden sus productos a créditos a un mes de plazo, pero existen clientes que se atrasan en sus pagos y realizan las cancelaciones cada 2 meses, en adelante, incumpliendo con las directrices. Por otro lado, no existe un proceso de supervisión y seguimiento continuo sobre las actividades, generando que no haya efectividad en los controles internos de Fitoservice.

Por otro lado, en base a la investigación titulada control interno y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa, maderera de Distrito de Surquillo, Perú, llevada a cabo por Caballero (2021), menciona que, los resultados obtenidos en el presente estudio demuestran claramente que la entidad enfrenta una baja gestión en las cuentas por cobrar. Esta situación puede atribuirse, en gran medida a la falta de

capacitación adecuada del personal encargado de esta labor. Por otro lado, la carencia de habilidad y conocimiento impide que el equipo cumpla con eficiencia las políticas de cobro establecidas. De la misma manera, se pudo analizar que esta problemática también está vinculada con la ausencia de una supervisión continua en cada área, generando una falta de dirección y seguimiento en los procesos de cobranzas.

En la investigación titulada Control interno de las cuentas por cobrar de la Ferretería Colbapi S.A, llevada a cabo por Alvarado (2022) señala que, en base a los datos obtenidos de la entrevista realizada al personal a cargo, se pudo constatar que la entidad carece de un manual de políticas de cobranza, respecto a los créditos proporcionado a sus clientes, lo que dificulta la recuperación de los pagos y ocasiona problemas de liquidez. Además, no se realiza un seguimiento periódicamente de la cartera de crédito para evaluar la solvencia económica y recuperar los pagos pendientes. Es fundamental mencionar que, debido a esta causa y efecto, la economía se ve afectada, ya que no recupera el dinero del crédito otorgado a los clientes en el tiempo estimado, lo que provoca que realicen en ocasiones cierre de faltantes. Situación similar que presenta Fitoservice S.A. que no cuenta con un manual de políticas eficiente al momento de determinar los límites de créditos.

En la investigación de estudio titulada Evaluación de control interno de las cuentas por cobrar de la Veterinaria Zoonic, realizada por Vargas (2017) indica que, la empresa presenta una rotación lenta, que ha generado una disminución en las utilidades de la entidad. Esto se genera por la ausencia de políticas y procedimientos que establezcan estrategias para reducir el riesgo comercial. De la misma manera, Fitoservice S.A., no lleva un seguimiento continuo en las cuentas por cobrar, debido a la falta de un manual eficiente que ayude a gestionar el control interno.

## Conclusiones

Luego de analizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Fitoservice S.A., se pueden obtener las siguientes conclusiones:

La falta de políticas y procedimientos establecidos para el control de las cuentas por cobrar en Fitoservice S.A. se traduce en una gestión ineficiente y en la ausencia de una guía clara para el personal involucrado en este proceso. La ausencia de directrices puede resultar en errores, inconsistencias y demoras en el manejo de las cuentas por cobrar, lo que afecta directamente el flujo de efectivo y la salud financiera de la empresa. Además, la falta de políticas claras puede generar confusiones y malentendidos internos, lo que dificulta la toma de decisiones estratégicas y la implementación de mejoras en el control interno.

La ausencia de seguimiento adecuado de las cuentas por cobrar representa un riesgo significativo para la empresa. La falta de seguimiento puede dar lugar a retrasos en los pagos por parte de los clientes y a la acumulación de cuentas pendientes, lo que afecta directamente el flujo de efectivo y la liquidez de la empresa. Por ende, un seguimiento adecuado permitiría una gestión proactiva, lo que mejoraría la recuperación de deudas y reduciría los riesgos crediticios.

Las deficiencias en la evaluación de riesgos crediticios pueden tener consecuencias negativas en la estabilidad financiera de la empresa. Una evaluación inadecuada de los riesgos crediticios de los clientes puede resultar en la concesión de créditos a clientes de alto riesgo, lo que aumenta la posibilidad de tener cuentas incobrables y pérdida de activos. Por ende, una evaluación sólida de los riesgos crediticios es esencial para garantizar una gestión financiera saludable y para proteger los intereses de la empresa a largo plazo.

## Recomendaciones

Luego de analizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Fitoservice S.A., se pueden obtener las siguientes recomendaciones:

Se recomienda establecer políticas y procedimientos claros y bien definidos para el control de estas cuentas. Es esencial desarrollar una guía detallada que describa los pasos y responsabilidades en el proceso de cobro, desde la aprobación de créditos hasta la recuperación de deudas. Esta guía debe comunicarse eficazmente al personal involucrado, proporcionándoles una referencia clara y uniforme para realizar sus funciones. Además, se sugiere implementar un sistema de capacitación periódica para el personal relacionado con el manejo de cuentas por cobrar. Esto asegurará que todos los empleados comprendan las políticas y procedimientos establecidos, reduciendo así la posibilidad de errores y demoras en el proceso.

Se recomienda implementar un sistema de seguimiento efectivo y sistemático, donde se establezcan una organización efectiva y definida para el seguimiento de todas las cuentas pendientes, estableciendo plazos y responsables para cada etapa del proceso de cobro, de la misma manera, se recomienda utilizar herramientas tecnológicas que permita realizar un seguimiento automatizado en las cuentas vencidas y enviar recordatorios a los clientes de manera oportuna, para reducir los retrasos en los pagos y mejorar la eficiencia en la recuperación de cartera.

Para fortalecer la evaluación de riesgos crediticios, se recomienda implementar un proceso estructurado para analizar la solvencia y capacidad de pago de los clientes antes de otorgar crédito, haciendo uso de herramientas y métodos de análisis, como la revisión de informes, referencias comerciales y Estados Financieros. Por otro lado, es importante establecer límites en la concesión de créditos, considerando el nivel de riesgo, estableciendo políticas que definan los montos máximos de préstamos permitidos para los diferentes clientes, logrando reducir el riesgo de otorgar a aquellas personas que se demoran en cancelar sus pagos.

## Referencias

- Aguilar, A. (2019). *Propuesta para la mejora de un sistema de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa FONDINI S.A.* Tesis de tercer nivel, Universidad de Guayaquil, Guayaquil - Ecuador.
- Alvarado, I. (2022). *Control interno de las cuentas por cobrar de la Ferretería Colbapi S.A.* Universidad Técnica de Babahoyo. Universidad Técnica de Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11446/E-UTB-FAFI-ICA-000612.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arroyo, N. (2019). Observatorio Economía Latinoamericana. *El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías*, 11. <https://doi.org/https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Balarezo, M. (2019). *Cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa Margekal S.A. año 2018.* Tesis de tercer nivel, Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/5147/UPSE-TCA-2019-0087.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barreres, E. (2020). *Manual de control interno de las entidades locales* (Primera edición ed.). Wolters Kluwer España. <https://doi.org/https://elibro.net/es/ereader/upse/172619?page=11>
- Barzola , L., & Zambrano, A. (2021). *Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Barzam S.A.* Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Guayaquil; ULVR, 2021. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4520/1/T-ULVR-3679.pdf>
- Benítez, L. (2020). *Cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Espacios y Diseños Berriot S.A.* Universidad Estatal Península de Santa Elena. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/5278/UPSE-TCA-2020-0011.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera edición ed.). Colombia: Pearson. <https://doi.org/978-958-699-128-5>

- Caballero , A. (2021). *Control interno y cuentas por cobrar en colaboradores de una Empresa Maderera del Distrito de Surquillo, Lima, 2021*. Tesis de tercer nivel, Universidad Peruana de las Américas, Lima - Perú. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2185/1.tesis%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cahuana, J. (2020). *El control interno de las cuentas por cobrar y pagar y su incidencia en la liquidez de la empresa Pricewaterhousecoopers S.C.R.L.* Universidad Ricardo Palma. Lima - Perú: Universidad Ricardo Palma. [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3618/CONT-T030\\_47070384\\_T%20%20CAHUANA%20GUTIERREZ%20JOEL%20ORLANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3618/CONT-T030_47070384_T%20%20CAHUANA%20GUTIERREZ%20JOEL%20ORLANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Estupiñán, R. (2021). *Control interno y fraudes* (Cuarta edición ed.). Bogotá, Colombia: Eco ediciones. [https://doi.org/https://www.google.com.ec/books/edition/Control\\_interno\\_y\\_fraudes\\_4ta\\_edici%C3%B3n/fk5hEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1](https://doi.org/https://www.google.com.ec/books/edition/Control_interno_y_fraudes_4ta_edici%C3%B3n/fk5hEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1)
- Fernández, N., & Petit, A. (2009). Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en las Empresas de Construcción de la Insustria Petrolera. *Revista electrónica de gerencia empresarial*, 1, 14. <https://doi.org/http://ojs.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/1618/1567>
- Flores, J. (2019). *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en la Estación de Servicios Petrolcenter SAC*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa - Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c7aediae5-ab5f-47b5-91d0-096ded82175b/content>
- García , X., Maldonado, H., Galarza, C., & Grijalva, G. (2019). *Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoritas en el*

Ecuador. Universidad Católica del Ecuador. Universidad Católica del Ecuador.

Gómez, P., Fierro, D., & Lozano, C. (2019). *Propuesta de un sistema integrado de administración y recuperación de cartera mediante la gestión de la información para la empresa Lácteos del Oriente*. Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano. Bogotá: Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano.

<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1860/PROPUESTA%20DE%20UN%20SISTEMA%20INTEGRADO%20DE%20ADMINISTRACION%20Y%20RECUPERACION%20DE%20CARTERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Granera, R. (2019). *Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar a clientes del Comisariato del Hospital Alemán Nicaraguense en base al macro intefraso Coso 2013*. Tesis de postgrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

[https://www.google.com/search?q=nivel+de+estudio+de+TESIS+PARA+OPTAR+AL+T%C3%8DTULO+DE+M%C3%81STER&rlz=1C1VDKB\\_esEC1033EC1033&oq=nivel+de+estudio+de+TESIS+PARA+OPTAR+AL+T%C3%8DTULO+DE+M%C3%81STER&aqs=chrome..69i57j33i160.5766j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=nivel+de+estudio+de+TESIS+PARA+OPTAR+AL+T%C3%8DTULO+DE+M%C3%81STER&rlz=1C1VDKB_esEC1033EC1033&oq=nivel+de+estudio+de+TESIS+PARA+OPTAR+AL+T%C3%8DTULO+DE+M%C3%81STER&aqs=chrome..69i57j33i160.5766j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. (2018). *Deducciones: sección 11 provisiones para créditos incobrables*.

<https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO,%20LRTI.pdf>

Lino, J. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la empresa Comercializadora Ecuatoriana de Canzaldo, Comecsa S.A.* Universidad Estatal Península de Santa Elena. las cuentas.

<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4529/UPSE-TCA-2018-0009.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lozada, A. (2018). *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso “Hércules Infantil”*. Teses de tercer nivel, Universidad Católica



del Ecuador, Ambato-Ecuador.  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2436/1/76713.pdf>

Lucero, S. (2013). *Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa Profemac*. Universidad Regional Autónoma de los Andes "Uniandes". Universidad Regional Autónoma de los Andes "Uniandes".  
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf>

Luna, G., Salazar, J., Alcívar, F., & Andrade, C. (2019). *Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial* (Primera edición ed.). Guayaquil, Ecuador: E-idea. <https://doi.org/https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf>

Madroño, M. (2016). *Administración financiera del circulante* (Primera edición ed.). Instituto mexicano de contadores públicos.  
[https://doi.org/https://books.google.com.ec/books?id=zOp2DgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_atb&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://doi.org/https://books.google.com.ec/books?id=zOp2DgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_atb&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Mancero, M., Arroba, I., & Pazmiñi, J. (2020). Modelo de control interno para Pymes en base al informe Coso. *Erm. Universidad, Ciencias y Tecnología*, 24(105), 8. <https://doi.org/10.47460/uct.v24i105.375>

Moscoso, J., Cuervo, C., & Gamboa, C. (2019). *Control de calidad interno y externo* (Primera edición ed.). Instituto Mexicano de Contadores Públicos.  
<https://doi.org/https://elibro.net/es/ereader/upse/34556?page=7>

Muñoz, J. (2016). *Contro interno de cuentas cor cobrar para mejorar la rentabilidad del Comercial Rocío de la Ciudad de Babahoyo*. Universidad Regional Autónoma de los Andes "Uniandes". Babahoyo - Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes "Uniandes".  
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5107/1/TUBCYA005-2016.pdf>

Norma Internacional de Información Financiera NIIF 9. (2019). *Instrumentos Financieros*.  
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIIF%209%20-%20Instrumentos%20Financieros.pdf>

- Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades. (2015). *Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos*. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_publ/con\\_nor\\_co/niif\\_pymes/NIIF\\_PYME\\_2015\\_RES\\_003\\_2020EF30.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/niif_pymes/NIIF_PYME_2015_RES_003_2020EF30.pdf)
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas* (Primera edición ed.). México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://doi.org/https://elibro.net/es/ereader/upse/124953?page=19>
- Pérez, A. (2018). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana*. Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria. Medellín - Colombia: Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria. <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/409/La%20cuentas%20por%20cobrar%20y%20su%20incidencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pozo, L. (2019). *Cuentas por cobrar y la liquidez en la Compañía Tranjuanjo S.A.* Universidad Estatal Península de Santa Elena. Universidad Estatal Península de Santa Elena. [https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4717/UPSE\\_TC A-2019-0024.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4717/UPSE_TC A-2019-0024.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Reglamento para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno. (2018). *Gastos generales deducibles: numeral 3 créditos incobrables*.
- Sampieri, R., Collado, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta edición ed.). México: McGrawHi. <https://doi.org/978-607-15-0291-9>
- Santillana, J. (2015). *Sistema de control interno* (Tercera edición ed.). Pearson. <https://doi.org/https://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=273>
- Sarmiento, B. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Aquafit S.A.* Universidad Estatal Península de Santa Elena. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4749/UPSE-TCA-2019-0029.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Solano, L. (2018). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Mercantil S.A.C. año 2018*. Universidad Peruana de las Américas . Lima, Perú: Universidad Peruana de las Américas .  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/537/CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20OLIQUIDEZ%20DE%20LA%20EMPRESA%20MERCANTIL%20S.A.C.%20A%c3%91O%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Suárez, M. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en la Empresa La Casa del Computador*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Universidad Estatal Península de Santa Elena.  
<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/5155/UPSE-TCA-2019-0095.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tigrero, H. (2019). *Políticas de cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Producción Pesquera Artesanal de Salinas*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Universidad Estatal Península de Santa Elena.  
<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4769/UPSE-TCA-2019-0038.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tomalá , G. (2018). *Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de Transportes Transcisa S.A*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena.  
<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4647/UPSE-TCA-2019-0004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tomalá, C. (2020). *Control interno contable y la efectividad de las cuentas por cobrar de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Ayangue*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Universidad Estatal Península de Santa Elena.  
<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/5341/UPSE-TCA-2020-0029.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tomalá, J. (2022). *Control interno en las cuentas por cobrar de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón*. Tesis de tercer nivel, Universidad Estatal Península de Santa Elena.

<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/8475/UPSE-TCA-2022-0094.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Unocc, S. (2021). *Administración de cuentas por cobrar en la liquidez de las empresas Comercializadoras de Combustibles de la Provincia de Huancayo*. Tesis de tercer nivel, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo-Perú. [https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7294/T010\\_47941053\\_T.pdf?sequence=1](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7294/T010_47941053_T.pdf?sequence=1)

Vargas, I. (2017). *Evaluación de control interno de las cuentas por cobrar de la Veterinaria Zoonic*.

Vite , V. (2017). *Contabilidad general*. Estado de México: Editorial Digital UNID. <https://doi.org/https://elibro.net/es/ereader/upse/41179?page=23>

## Apéndice

### Apéndice 1

#### Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Control Interno de las Cuentas por Cobrar en la Empresa FITOSERVICE S.A, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, Año 2022</b></p>	<p><b>Formulación del problema</b> ¿De qué manera se aplicará el control interno de las cuentas por cobrar para reflejar las falencias de la empresa Fitoservice S.A.?</p> <p><b>Sistematización</b> ¿Qué falencias presenta la empresa Fitoservice en las cuentas por cobrar, para gestionar de manera correcta la aplicación de los cobros?</p> <p>¿Cómo determinar los factores críticos que presenta la empresa para la recuperación de la cartera de la cuenta por cobrar?</p> <p>¿Cómo puede la empresa mejorar la recuperación de la cartera para obtener liquidez inmediata?</p>	<p>Analizar la situación de la empresa mediante la aplicación de un control interno Coso I con transparencia y eficacia que permita reflejar las falencias que se presentan en las cuentas por cobrar.</p> <p>Conocer las deficiencias que presenta la empresa en las cuentas por cobrar, para gestionar de manera correcta la aplicación de los cobros</p> <p>Determinar los factores críticos que presenta la empresa para la recuperación de la cartera, mediante la aplicación de una entrevista.</p> <p>Elaborar un manual de procedimientos que permita mejorar la recuperación de la cartera en la empresa.</p>	<p><b>Control Interno de las Cuentas Por Cobrar</b></p>	<p>Cuentas por cobrar</p> <p>Recuperación de cartera</p> <p>Control Interno</p> <p>Componentes del Coso I</p> <p>NIIF para Pymes Sección 11 Instrumentos Financieros</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición</li> <li>• Política de crédito o cobro</li> <li>• Provisión de cuentas por cobrar</li> <li>• Gestión de cobranza</li> <li>• Periodo de cobranza</li> <li>• Control Interno Contable</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Importancia</li> <li>• Ambiente de control</li> <li>• Evaluación de riesgos</li> <li>• Actividades de control</li> <li>• Información y comunicación</li> <li>• Supervisión</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Medición</li> <li>• Información a revelar</li> </ul>	<p><b>Diseño de Investigación</b></p> <p><b>Alcance:</b> Descriptivo</p> <p><b>Enfoque:</b> Cualitativo y Cuantitativo</p> <p><b>Diseño de estudio:</b> No experimental y Transversal</p> <p><b>Método de la Investigación</b></p> <p>Bibliográfico</p> <p>Deductivo</p> <p>Inductivo</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Entrevista</p> <p>Cuestionario de Control Interno Coso I.</p>

Apéndice 2

Cronograma de Actividades

		UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA																		
		FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS																		
		CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA																		
		MODALIDAD INTEGRACIÓN CURRICULAR - CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																		
No.	MOS SEMANA FECHAS	ABR			MAY					JUN				JUL				AGO		CIERRE PAO
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	2023-1	
		10 - 14	17 - 21	24 - 28	01 - 05	08 - 12	15 - 19	22 - 26	29MAY - 02JUN	05 - 09	12 - 16	19 - 23	26 - 30	03 - 07	10- 14	17 - 21	24 -28	31JUL - 04AGO	07 - 11	14 - 18
		<b>MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACION CURRICULAR</b>																		
1	Planificación Trabajo de integración curricular PAO 2023-1	█																		
2	Aprobación de la planificación UIC por Consejo de Facultad	█																		
3	Asignación de nuevos tutores, especialistas a los tutorados				█															
4	Entrega de oficio de designación a tutores y especialistas nuevos				█															
5	Aprobación de temas de Trabajo de integración curricular PAO 2023-1				█															
6	Tutorías de los trabajos de integración curricular:	█																		
7	Introducción				█															
8	Capítulo I				█															
9	Capítulo II				█															
10	Capítulo III				█															
11	Conclusiones y recomendaciones				█															
12	Certificado antiplagio por parte del tutor				█															
13	Entrega de informes por parte de los tutores				█															
14	Entrega de archivo del trabajo al docente guía				█															
15	Informe de los especialistas (calificación rúbrica)				█															
16	Entrega de archivo digital del trabajo final al profesor guía				█															
17	Defensa de los trabajos de integración curricular				█															
18	Aplicación recuperación y publicación de resultados				█															
19	Ingreso de calificaciones en SGA				█															
20	Entrega de informe del docente guía a la directora				█															
21	Creación nómina de estudiantes aprobados y reprobados				█															
	Finalizando PAO 2023-1 por secretaria	█																		

### Apéndice 3

*Instrumento Aplicado Entrevista*



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



**Trabajo de titulación:** “Control Interno de las cuentas por cobrar en la empresa Fitoservice S.A. Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2022”

**Entrevista dirigida al Gerente y el personal de administración de la empresa “Fitoservice S.A.”**

**Objetivo:** Recopilar información a través de esta herramienta que permita conocer la situación actual de las cuentas por cobrar en la Empresa “Fitoservice S.A.”

Se agradece cordialmente su participación. Este instrumento será utilizado con fines académicos y la información escrita se mantendrá de forma confidencial, por lo que se pide encarecidamente aportar información veraz, para el éxito de esta investigación.

1. **¿Cuáles son las políticas y criterios utilizados para determinar los límites de crédito otorgados a los clientes en las cuentas por cobrar?**
2. **¿Con qué sistema computarizado cuenta la empresa para el registro de las cuentas?**
3. **¿Qué métodos o estrategias se emplean para asegurar el cobro oportuno de las cuentas por cobrar?**
4. **¿Cómo se manejan los casos de clientes con pagos atrasados o incumplimientos en las cuentas por cobrar?**
5. **¿Cuáles son los criterios utilizados para identificar el deterioro de las cuentas por cobrar?**
6. **¿Cuál es el periodo promedio de cobranza de las cuentas por cobrar en la empresa y cómo se compara con los plazos establecidos?**

- 7. ¿Cómo se llevan a cabo los seguimientos periódicos para identificar y abordar las cuentas por cobrar que exceden el periodo de cobranza esperado?**
- 8. ¿Cuáles son los controles claves implementados en la empresa para garantizar la integridad y confiabilidad de los procesos relacionados con las cuentas por cobrar?**
- 9. ¿Qué controles internos y sistemas de información se utilizan para administrar y supervisar las cuentas por cobrar?**
- 10. ¿Cuál es el proceso de supervisión y seguimiento continuo en las cuentas por cobrar para evaluar la efectividad de los controles implementados y realizar mejoras según sea necesario?**



## Apéndice 4

### *Cuestionario de Control Interno Ambiente de Control*

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I</b>						
<b>Entidad Auditada:</b> Fitoservice S.A		<b>Elaborado por:</b> Rubén Yagual				
<b>Periodo del Examen:</b> Año 2022		<b>Cuenta:</b> Cuentas por Cobrar				
<b>1. AMBIENTE DE CONTROL</b>						
<b>Se evalúa el entorno de las tareas del personal con respecto al control de sus actividades.</b>						
No.	Preguntas	Respuestas			Observación	Calificación Si= 1 No= 0
		Si	No	N/A		
1	¿Existen políticas y procedimientos establecidos para la evaluación y aprobación de nuevas cuentas por cobrar?					
2	¿Existen límites de crédito predefinidos para clientes?					
3	¿Se realizan procesos para revisar y aprobar ajustes o cancelaciones en las cuentas por cobrar?					
4	¿Se realizan conciliaciones periódicas entre los saldos de cuentas por cobrar y los registros contables correspondientes?					
5	¿Se lleva a cabo una evaluación regular de la calidad crediticia de los clientes existentes?					
6	¿Se realizan procesos para la identificación y seguimiento de cuentas por cobrar vencidas? ¿Se establecen provisiones para cuentas incobrables?					
7	¿Existe un sistema de control interno para la emisión y envío de facturas a los clientes?					
8	¿Se lleva a cabo una reconciliación regular entre los pagos recibidos y los registros de cuentas por cobrar para garantizar la correcta aplicación de los cobros?					
<b>TOTALES</b>						

## Apéndice 5

### Cuestionario de Control Interno Evaluación de Riesgo

---

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I

---

**Entidad Auditada:** Fitoservice S.A

**Elaborado por:** Rubén Yagual

**Periodo del Examen:** Año 2022

**Cuenta:** Cuentas por Cobrar

#### 2. EVALUACIÓN DE RIESGO

**Se evalúa las metas y objetivos definidos durante el proceso y si se ha considerado riesgos que afecten el cumplimiento de las actividades.**

No.	Preguntas	Respuestas			Observación	Calificación	
		Si	No	N/A		Si= 1	No= 0
1	¿Se han identificado y evaluado los riesgos asociados con las cuentas por cobrar?						
2	¿Tiene la empresa un análisis de riesgo considerando sus objetivos y las fuentes de probables riesgos en la cuenta por cobrar?						
3	¿Existe un proceso formal para determinar la calidad crediticia de los clientes antes de otorgarles crédito?						
4	¿Se realizan análisis periódicos de la cartera de cuentas por cobrar para identificar posibles riesgos de incobrabilidad?						
5	¿Se han establecido límites de crédito basados en la evaluación de riesgos de los clientes? ¿Se revisan y actualizan regularmente estos límites?						
6	¿Se monitorea de cerca la antigüedad de las cuentas por cobrar para identificar aquellas que están vencidas o en riesgo de convertirse en incobrables?						
7	¿Se implementan controles para prevenir o detectar posibles fraudes relacionados con las cuentas por cobrar, como la manipulación de registros o la falsificación de documentos?						
8	¿Se evalúa el riesgo de incumplimiento en los acuerdos de pago o plazos de cobro establecidos con los clientes?						
<b>TOTALES</b>							

---

## Apéndice 6

### *Cuestionario de Control Interno Actividades de Control*

---

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I

---

**Entidad Auditada:** Fitoservice S.A

**Elaborado por:** Rubén Yagual

**Periodo del Examen:** Año 2022

**Cuenta:** Cuentas por Cobrar

#### 3. ACTIVIDADES DE CONTROL

**Se evalúa si se han cumplido con políticas y procedimientos establecidos para dar cumplimiento a los objetivos y funciones asignadas.**

No.	Preguntas	Respuestas			Observación	Calificación	
		Si	No	N/A		Si= 1	No= 0
1	¿Existe un manual de funciones y procedimientos de cuentas por cobrar?						
2	¿Existen medidas de seguridad y control para proteger la confidencialidad de la información de las cuentas por cobrar?						
3	¿Se realizan reconciliaciones periódicas entre los saldos de cuentas por cobrar y los registros contables correspondientes?						
4	¿Se implementa un proceso de autorización adecuado para la aprobación de créditos y el establecimiento de límites de crédito para los clientes?						
5	¿Se lleva a cabo una verificación independiente de las conciliaciones de cuentas por cobrar para asegurar la exactitud y validez de los saldos?						
6	¿Se establecen controles para garantizar la adecuada aplicación de los pagos recibidos en las cuentas por cobrar?						
7	¿Se mantienen registros detallados de las transacciones de cuentas por cobrar, incluyendo facturas, estados de cuenta y comunicaciones con los clientes?						
8	¿Se realizan análisis y seguimiento de cuentas por cobrar vencidas, incluyendo acciones de cobranza y establecimiento de provisiones para cuentas incobrables?						
<b>TOTALES</b>							

---

## Apéndice 7

### Cuestionario de Control Interno Información y Comunicación

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I						
Entidad Auditada: Fitoservice S.A			Elaborado por: Rubén Yagual			
Periodo del Examen: Año 2022			Cuenta: Cuentas por Cobrar			
4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
Se evalúa si los sistemas de información y comunicación permiten generar información confiable para la toma de decisiones.						
No.	Preguntas	Respuestas			Observación	Calificación Si= 1 No= 0
		Si	No	N/ A		
1	¿Existe un sistema de información confiable y oportuno para registrar y mantener los datos de cuentas por cobrar?					
2	¿Se generan informes periódicos que proporcionen una visión clara y precisa del estado de las cuentas por cobrar, incluyendo saldos, vencimientos y riesgos de incobrabilidad?					
3	¿Se establecen y comunican claramente las políticas y procedimientos relacionados con las cuentas por cobrar a todos los empleados relevantes?					
4	¿Se brinda capacitación adecuada a los empleados involucrados en el manejo de cuentas por cobrar para asegurar la comprensión y el cumplimiento de los procedimientos establecidos?					
5	¿Se comunican de manera efectiva los cambios en las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar a los empleados y a los clientes, según corresponda?					
6	¿Existe un mecanismo de comunicación formal para reportar y documentar las discrepancias o irregularidades identificadas en las cuentas por cobrar?					
7	¿Se mantienen registros adecuados y documentación de respaldo para respaldar la información relacionada con las cuentas por cobrar?					
8	¿Se establecen canales de comunicación claros y accesibles para que los clientes puedan hacer consultas o resolver problemas relacionados con sus cuentas por cobrar?					
<b>TOTALES</b>						

## Apéndice 8

### Cuestionario de Control Interno Supervisión

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I

**Entidad Auditada:** Fitoservice S.A

**Elaborado por:** Rubén Yagual

**Periodo del Examen:** Año 2022

**Cuenta:** Cuentas por Cobrar

#### 5. SUPERVISIÓN

**Se evalúa el sistema de control interno, que funciona de manera eficiente en el desempeño de sus operaciones.**

No.	PREGUNTAS	Respuesta			Observación	Calificación	
		Si	No	N/A		Si= 1	No= 0
1	¿Se asigna personal responsable y competente para supervisar las actividades relacionadas con las cuentas por cobrar?						
2	¿Existe un proceso de supervisión periódica de las actividades de cuentas por cobrar para garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos?						
3	¿Se realizan revisiones independientes y pruebas de los controles internos en las cuentas por cobrar para evaluar su efectividad?						
4	¿Se lleva a cabo una supervisión activa de los saldos y vencimientos de las cuentas por cobrar para identificar riesgos potenciales y tomar acciones preventivas?						
5	¿Se establecen métricas y objetivos claros para evaluar el rendimiento de las cuentas por cobrar y se monitorea regularmente su cumplimiento?						
6	¿Se proporciona retroalimentación y capacitación continua al personal involucrado en las actividades de cuentas por cobrar para mejorar su desempeño y conocimiento?						
7	¿Se realizan revisiones de cumplimiento normativo y legal relacionadas con las cuentas por cobrar para asegurar el cumplimiento de las regulaciones aplicables?						
8	¿Existe un proceso para la evaluación periódica del sistema de control interno en las cuentas por cobrar para identificar áreas de mejora y actualizar los controles según sea necesario?						
<b>TOTALES</b>							

## **Apéndice 9**

### *Propuesta para la empresa Fitoservice S.A*

#### **Propuesta**

Elaborar un manual de procedimientos que permita mejorar la recuperación de la cartera en la empresa Fitoservice S.A.

#### **Objetivo**

Diseñar y establecer un manual de procedimientos que permita mejorar la recuperación de la cartera en la empresa Fitoservice S.A.

#### **Justificación**

De acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación titulada “Control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Fitoservice S.A.”, se determinó, que carecen de un manual de políticas y procedimientos de cobro para determinar los límites de créditos otorgados a los clientes, puesto que, no cuentan con un control correspondiente para la gestión de cobranzas, así mismo, no se realizan seguimientos periódicos para identificar cuando las cuentas por cobrar exceden el periodo de cobranzas, por ende, es necesario la implementación de un manual de procedimientos para la mejora de la empresa que conlleve a la recuperación de cartera de las cuentas por cobrar.

El presente trabajo investigativo, servirá de guía para el personal responsable de la empresa y directamente para el personal que realiza las cobranzas, de tal modo que se familiarice con los procedimientos que se deben realizar dentro de sus funciones.

La implementación de este manual permitirá una gestión más eficiente y efectiva de los procesos relacionados a las cuentas por cobrar, brindando una mayor claridad en los procedimientos y agilizando el flujo de información. Así mismo, fomentará la adopción de prácticas más estructuradas y profesionales en el seguimiento de cobros, generando una recuperación de cartera.

## Desarrollo de la propuesta

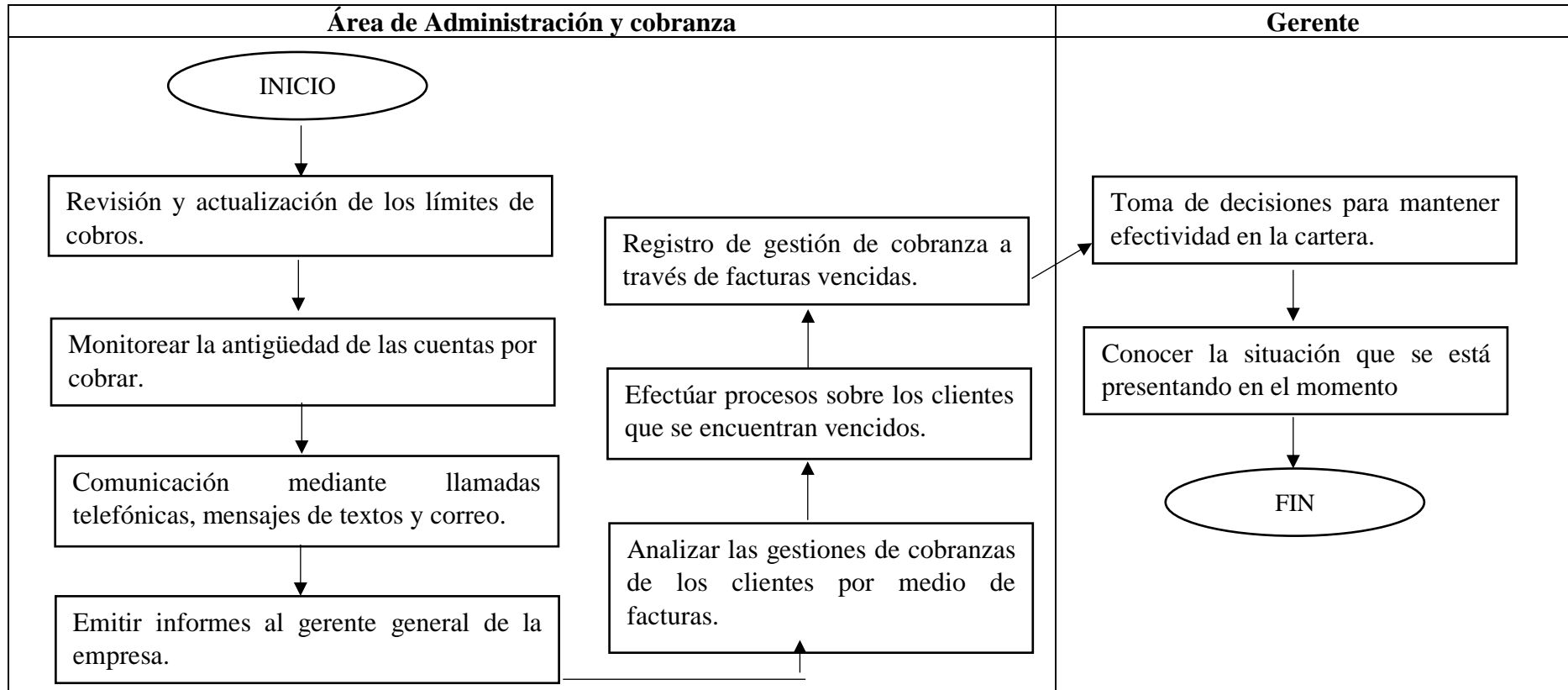
Esta investigación radica en la aplicación de una evaluación del control interno y una elaboración de manual de procedimientos, puesto que, al analizar los resultados obtenidos de la empresa, se evidenciaron deficiencias en la gestión de cobranza. Adicional, se realizará un flujograma identificando los procesos que se debe llevar a cabo para el personal responsable de cada área.

Por otro lado, para mejorar los procedimientos de control interno y reducir los posibles riesgos que presenta la empresa en las cuentas por cobrar, se proponen las siguientes políticas y procedimientos de cobranzas, desarrolladas de acuerdo con la información obtenida sobre el análisis de la recolección de datos.

- ✚ Implementar una política de análisis de riesgo crediticio que considere tanto información financiera como historial crediticio, para evaluar de manera más precisa la solvencia de los nuevos clientes.
- ✚ Crear un equipo de atención al cliente dedicado exclusivamente a resolver consultas y dudas sobre pagos, lo que podría prevenir problemas futuros.
- ✚ Implementar un programa de seguimiento para aquellos clientes que presenten retrasos en sus pagos, con el fin de brindarles asesorías y encontrar soluciones personalizadas.
- ✚ Proporcionar formación continua al personal encargado de cobranzas, mejorando sus habilidades de negociación y comunicación para lograr resultados más efectivos.
- ✚ Establecer medidas y realizar seguimientos periódicos para medir la eficiencia de las políticas implementadas y realizar ajustes necesarios en base a los resultados obtenidos.

Apéndice 10

Flujogramas de procedimientos de la empresa Fitoservice



**Nota:** La información se obtuvo por medio del personal responsable de la empresa Fitoservice S.A. mediante la aplicación del cuestionario de control interno denominado COSO I, elaborado por Rubén Yagual Roca.



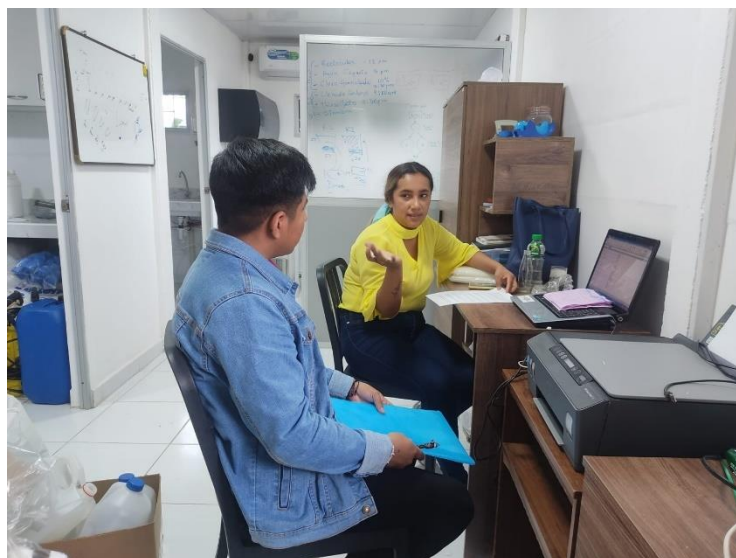
## Apéndice 11

*Evidencias aplicando entrevista al Gerente*



## Apéndice 12

*Evidencias aplicando entrevista al personal de Administración*



**Apéndice 13**

*Evidencia aplicando el Cuestionario Coso I al Contador*



**Apéndice 14***Carta Aval*

La Libertad, 19 de mayo del 2023

Economista

Roxana del Carmen Álvarez Acosta, Mgs.

**DIRECTORA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA  
UNIVERSIDAD PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

En su despacho. –

De mi consideración.

Yo, Rubén Antonio Yagual Roca, con cédula de identidad N.º 245036595-8, por medio de la presente me dirijo a usted para manifestarle que, una vez realizada la revisión y análisis del trabajo de integración curricular desarrollado y propuesto durante el curso de la materia Unidad de Integración Curricular I, denominado “CONTROL INTERNO DE LA CUENTA POR COBRAR EN LA EMPRESA FITOSERVICE, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022”, bajo la dirección del docente tutor y del docente especialista, se ha resuelto mantener el mismo tema.

En consecuencia, solicito comedidamente la aprobación definitiva del tema modificado.

Esperando que mi solicitud tenga una respuesta favorable me despido de usted deseándole éxitos en sus funciones.

Atentamente,

**Yagual Roca Rubén****Estudiante**

UNIVERSIDAD PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
15400 19 MAY 23

**Lcdo. José Erazo Castillo, MSC.****Tutor (a)**