

DOI: <https://doi.org/10.46296/rc.v8i16.0376>

Evaluación del control interno en las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez: Caso Importadora Adrián CÍA. LTDA., Cantón La Maná, 2024

Evaluation of Internal Control in Accounts Receivable and its effect on Liquidity: Case of Importadora Adrián Cía. Ltda., La Maná Cantón, 2024

Simbaña-Grefa Leiton

Universidad Técnica de Cotopaxi. La Maná, Ecuador.
Correo: leiton.simbana5618@utc.edu.ec

Gualavisi-Cepeda Jeimye

Universidad Técnica de Cotopaxi. La Maná, Ecuador.
Correo: jeimye.gualavisi4491@utc.edu.ec

Reyes-Armas Rodrigo

Universidad Técnica de Cotopaxi. La Maná, Ecuador.
Correo: rodrigo.reyes5274@utc.edu.ec

Torres-Briones Rosa

Universidad Técnica de Cotopaxi. La Maná, Ecuador.
Correo: rosa.torres@utc.edu.ec

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo evaluar el control interno en la gestión de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la Importadora Adrián Cía. Ltda., durante el año 2024. La investigación identificó deficiencias en los mecanismos de control relacionados con el otorgamiento, seguimiento y recuperación de créditos, lo que provocó un aumento en las cuentas vencidas. Se empleó una metodología mixta que combinó técnicas cualitativas y cuantitativas como entrevistas, revisión documental y cuestionario de control interno. Los principales hallazgos revelaron que el área de crédito y cobranzas de la Importadora Adrián Cía. Ltda. mostró un riesgo moderado del 9%, principalmente debido a la insuficiente capacitación continua del personal y la falta de mecanismos automatizados de monitoreo. Este riesgo moderado constituyó una vulnerabilidad significativa que requiere atención prioritaria para mejorar la gestión del entorno y reducir posibles riesgos en el proceso de cobranza. La aplicación del modelo COSO III, permitió identificar los componentes críticos, como el componente de Ambiente de control en el área de crédito, el cual presentó vulnerabilidades que deben ser abordadas para disminuir aún más los riesgos asociados. El fortalecimiento del control interno en la gestión de cuentas por cobrar, mediante la implementación de manuales de procedimientos, la automatización de los procesos y la capacitación del personal, mejoran significativamente la liquidez y reduce el nivel de morosidad en empresa, contribuyendo a su sostenibilidad financiera. La adopción de estas medidas permite una mayor eficiencia en el seguimiento y recuperación de créditos mitigando riesgos futuros.

Palabras claves: Control interno, Modelo COSO III, Cuentas por cobrar, Morosidad.

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 11 de abril de 2025.

Fecha de aceptación: 28 de junio de 2025.

Fecha de publicación: 10 de julio de 2025.



ABSTRACT

This research aims to evaluate internal control over accounts receivable management and its impact on the liquidity of Importadora Adrián Cía. Ltda. during 2024. The investigation identified deficiencies in the control mechanisms related to the granting, monitoring, and recovery of credit, which led to an increase in overdue accounts. A mixed methodology was used, combining qualitative and quantitative techniques such as interviews, document review, and an internal control questionnaire. The key findings revealed that the credit and collections department of Importadora Adrián Cía. Ltda. showed a moderate risk of 9%, primarily due to insufficient ongoing staff training and a lack of automated monitoring mechanisms. This moderate risk constituted a significant vulnerability that required priority attention to improve management of the external environment and reduce potential risks in the collections process. The application of the COSO III model allowed us to identify critical components, such as the Control Environment component in the credit area, which presented vulnerabilities that must be addressed to further reduce associated risks. Strengthening internal control in accounts receivable management through the implementation of procedure manuals, process automation, and staff training significantly improves liquidity and reduces the company's delinquency rate, contributing to its financial sustainability. The adoption of these measures allows for greater efficiency in credit monitoring and recovery, mitigating future risks.

Keywords: Internal control, COSO III model, Accounts receivable, Delinquency.

1. INTRODUCCIÓN

En el entorno empresarial, la gestión eficiente y efectiva de las cuentas por cobrar se ha consolidado como un aspecto vital para mantener la salud financiera y garantizar la sostenibilidad a largo plazo de las empresas u organizaciones. Un adecuado control interno ayuda a las entidades a salvaguardar sus recursos y a prevenir los riesgos que puedan afectar el desarrollo de las empresas. La Importadora Adrián Cía. Ltda. Es una empresa dedicada a la compra y venta de muebles y electrodomésticos, Ubicada en el Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi. Al ser una empresa consolidada dentro del cantón, posee una larga cartera de clientes que adquieren sus productos.

El 40% de los clientes de la Importadora Adrián, adquieren mercadería a crédito, por lo cual, las cuentas por cobrar representan un rubro importante en la economía de empresa. Esto conlleva a que se produzcan riesgos en la liquidez, debido a ciertos factores como los retrasos en los pagos de los clientes, lo que puede producir una morosidad excesiva y, en algunos casos llegar a la incobrabilidad de los créditos otorgados. Estos fenómenos pueden afectar seriamente la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones

financieras, sostener sus operaciones, mantener niveles adecuados de inventarios y, en definitiva, soportar su crecimiento en un mercado cada vez más competitivo y dinámico. La implementación de políticas, procedimientos y mecanismos de controles claros y eficientes resulta imprescindible para fortalecer la gestión del ciclo del crédito y cobranza.

La evaluación sistemática del control interno en las diferentes áreas administrativas y operativas de las empresas ayudan a identificar y prevenir los riesgos que se puedan presentar a lo largo de las actividades que realizan estas entidades. El control interno tiene como propósito principal evaluar el nivel de eficiencia y eficacia de las operaciones que realiza la empresa, identificando fortalezas y aspectos a mejorar en sus políticas, procedimientos y prácticas de gestión.

La importancia de implementar esta herramienta de control en la Importadora Adrián radica en que un sistema de control interno fortalecido puede facilitar la detección temprana de riesgos asociados a las cuentas por cobrar y aportar con estrategias para la recuperación de saldos vencidos y así reducir la exposición a riesgos financieros relacionados con la morosidad y la incobrabilidad, de esta manera, la empresa tomará acciones correctivas que contribuyan a la optimización de los recursos, la mejora en la liquidez y la sostenibilidad del negocio.

1. Control Interno

Es definido como un proceso de actividades que se desarrollan con eficiencia, con el fin de cumplir con los objetivos de las instituciones. Se entiende al control interno como un ejercicio de poder, es por esto que en las organizaciones es requerido para ejercer control sobre las diversas actividades y procesos se aplican; a su vez, se considera una herramienta administrativa que evalúa periódicamente el desempeño organizacional de las empresas en general. (Galá, 2024)

Una gestión efectiva de los informes COSO III, en el control interno de las organizaciones proporciona confianza en el logro de sus metas, esto se debe, a que facilita el cumplimiento de las regulaciones establecidas, mediante controles

adecuados y el incremento en la eficiencia operativa, por donde son acciones que contribuyen a obtener una información financiera más racional y precisa, la cual es fundamental para apoyar las decisiones que se toman dentro de la organización.

El COSO III, desarrolla marcos y orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la prevención del fraude, diseñados para mejorar el desempeño organizacional y la supervisión, y reducir el riesgo de fraude en las organizaciones. En este sentido, el sistema de control interno debe orientarse a promover todas las condiciones necesarias para que el equipo de trabajo dé su mayor esfuerzo con el fin de lograr los resultados deseados, debido a que promueve el buen funcionamiento de la organización. (Yoza & Andrade, 2021)

Sarmiento (2021), manifiesta que, el modelo de control interno COSO 2013 (COSO III) está compuesto por los cinco componentes y 17 principios y puntos de enfoque, lo cuales representan las características fundamentales de cada componente. (p.85)

Figura 1. COSO 2013 (COSO III)



2. Control interno en las Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar son un componente esencial en la gestión financiera de las empresas, ya que representan los derechos de cobro que tiene una organización sobre sus clientes por bienes o servicios que han sido vendidos a crédito. La gestión efectiva de las cuentas por cobrar implica no solo el seguimiento de los saldos adeudados, sino también la implementación de

políticas de crédito y cobranza que minimicen el riesgo de morosidad y aseguren un flujo de efectivo constante para el buen funcionamiento de la empresa. (Ramírez I. , 2022).

El control interno en las cuentas por cobrar es fundamental para garantizar la salud financiera de las empresas, ya que ayuda a minimizar riesgos como la morosidad y la incobrabilidad, asegurando una gestión eficiente del ciclo de crédito. Su correcta aplicación contribuye a la sostenibilidad y crecimiento empresarial al fortalecer la recuperación de saldos vencidos y reducir la exposición a pérdidas financieras. (Ramírez, Mera, & Palacios, 2021)

Por otro lado, López (2021), en su investigación manifiesta “que el control interno en las cuentas por cobrar es un conjunto de políticas, procedimientos y mecanismos implementados por una organización para asegurar la gestión eficiente y efectiva de las deudas que los clientes tienen con la empresa, y es fundamental para mantener la liquidez, reducir riesgos de incobrabilidad y garantizar la precisión en los registros financieros”. (p.73).

Se ha logrado evidenciar que el control interno en las cuentas por cobrar es fundamental para garantizar una gestión eficiente y efectiva del ciclo de crédito. Para nuestra investigación en la gestión de cuentas por cobrar de la Importadora Adrián Ltda., el control interno modelo COSO III, nos va a permitir prevenir y detectar oportunamente errores, fraudes o desviaciones en la administración de los saldos pendientes. El fortalecimiento de los mecanismos de control, permitirá que la empresa puede reducir la morosidad, mejorar la recuperación de créditos y mantener una liquidez adecuada, aspectos esenciales para asegurar la estabilidad financiera y la sostenibilidad del negocio.

3. Liquidez y Control Interno

Gómez, (2021) menciona que, la liquidez y el control interno están estrechamente vinculados en la gestión financiera de una organización; por ello, la implementación de controles internos sólidos ayuda a las organizaciones a prevenir posibles fraudes y errores, además, contribuyen de manera eficiente a la planificación financiera y toma de decisiones, asegurando que las

organizaciones mantengan una liquidez adecuada para sus operaciones y una gestión crediticia eficiente y responsable. (p.37)

Esta relación entre la liquidez y el control interno es crucial para mantener la estabilidad financiera en la Importadora Adrián Cía. Ltda., Cuando los controles internos están bien implementados, facilitan la detección temprana de posibles riesgos y errores, asegurando una gestión crediticia responsable y contribuyendo a mantener niveles adecuados de liquidez que sostengan las operaciones y el crecimiento del negocio.

2. METODOLOGÍA

Este estudio se desarrolló sobre la base de un enfoque cuantitativo, aplicando el método hipotético-deductivo que permite obtener el conocimiento partiendo de la observación del fenómeno, generando deducciones que se derivan en conclusiones contrastables con otros fenómenos. (Cazal, 2020).

El diseño fue no experimental, ya que, no manipula variable alguna, los datos fueron recopilados de la realidad objeto de estudio por lo que se utilizó un diseño de campo. Tuvo un alcance descriptivo, que según (Malhotra, 2020) menciona que “es una forma de estudio que conduce a saber quién, dónde, cuándo, cómo y por qué ocurre el problema estudiado” (p. 57). Atendiendo a este criterio, se buscó observar el fenómeno en su contexto y reflejar la realidad que se observa en la Importadora Adrián Cía. Ltda., con referencia al control interno, lo que permitió a los involucrados conocer la importancia que tiene un control interno aplicando el modelo COSO III.

Para la recolección de datos, se emplearon técnicas de recolección de datos mixtas, combinando instrumentos cualitativos y cuantitativos, es decir se analizaron documentos oficiales de la empresa, como informes de gestión, auditorías internas y normativas aplicables al control interno, los cuales nos proporcionaron un marco de referencia sobre los procedimientos administrativos y los sistemas de control vigentes que aplica la empresa para control de sus actividades. Además, se realizaron entrevistas a directivos y personal administrativo de la empresa, que fueron factores clave para la obtención de información detallada sobre las prácticas, limitaciones y percepciones en torno

al control interno. También se llevaron a cabo observaciones in situ de los procesos administrativos, con énfasis en la aplicación de los procedimientos de control interno y la segregación de funciones.

En este estudio no fue necesario seleccionar una muestra, ya que la población de la Importadora Adrián Cía. Ltda., ubicada en el cantón La Maná, es muy reducida, conformada por un total de 7 personas. De ellas, 3 pertenecen al área administrativa y 4 al área operativa de ventas. La elección de trabajar con toda esta población se debe, en primer lugar, a la conveniencia de su ubicación para los investigadores y, en segundo lugar, a la disposición, interés y colaboración mostrados por el propietario y los empleados administrativos de la Importadora para participar en el estudio.

Tabla 1. Población a encuestar en la Importadora Adrián Cía. Ltda.

Área	Cargo	Cantidad
DIRECTIVA	Gerente propietario	1
OPERATIVA	Gestor de Crédito	1
ADMINISTRATIVA	Contador	1
OPERATIVA	Vendedores	4
Total		7

Fuente: Observación directa en la Importadora

La matriz de riesgos de control Interno, es una herramienta de medición imprescindible para la evaluación de los riesgos asociados a diferentes factores de una empresa u organización. La presente matriz fue aplicada para realizar nuestra evaluación de control interno en la Importadora Adrián Cía. Ltda.

Tabla 2. Matriz de Riesgo COSO III

		MATRIZ DE RIESGOS IMPACTO				
		Mínimo	Menor	Moderado	Mayor	Máximo
Probabilidad		1	2	4	8	15
5	Muy Alta –Nuca se ejecuta	5	11	21	43	75
4	Alta- Muy rara vez se ejecuta	4	9	15	31	65
3	Media- De vez en cuando se ejecuta	3	6	12	24	43
2	Baja- Casi siempre se ejecuta	2	4	8	15	31
1	Muy Baja –Siempre se ejecuta	1	2	4	8	15

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Escala Valorativa

ESCALA VALORATIVA		
Nivel de Riesgo	Color	Criterio
Riesgo Bajo		Menor a 4
Riesgo Moderado		Entre 4.01 – 14
Riesgo Medio		Entre 14.01 -24
Riesgo Alto		Mayor a 24
Riesgo Extremo		Mayor a 25

Fuente: Elaboración propia

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este estudio se evaluó el control interno en las cuentas por cobrar de la Importadora Adrián Cía. Ltda., con el objetivo de determinar su impacto en la liquidez de la empresa durante el año 2024. En la Tabla No. 4, se presenta la matriz de preguntas de control interno mediante el Modelo COSO III, la cual consta de 4 preguntas por cada componente empresa que fueron aplicadas a los funcionarios de las diferentes áreas de la Importadora Adrián Cía. Ltda.

Tabla 4. Preguntas de control Interno por áreas en la Importadora Adrián Cía. Ltda.

DIRECCION GERENTE	ADMINISTRATIVA CONTADOR	OPERATIVA	
		VENTAS	CREDITO Y COBRANZA
AMBIENTE DE CONTROL			
1. ¿La dirección de la empresa promueve un ambiente ético y de confianza en la gestión de cuentas por cobrar?	1. ¿Se han establecido políticas y procedimientos documentados para el registro y control de las cuentas por cobrar en el sistema contable?	1. ¿Existen políticas y procedimientos claros y documentados para la autorización y seguimiento de las ventas a crédito?	1. ¿La dirección promueve una cultura ética que fomente el cumplimiento en la gestión de las cuentas por cobrar?
2. ¿Existen políticas y procedimientos documentados para la gestión de cuentas por cobrar?	2. ¿El personal de contabilidad recibe capacitación periódica sobre las políticas de reporte y registros contables relacionados con las cuentas por cobrar?	2. ¿Se capacita regularmente al personal de ventas respecto a las políticas de crédito y cobranza?	2. ¿Existen políticas claras y comunicadas respecto a las responsabilidades del personal en la gestión del crédito y cobranza?
4. ¿Se realiza capacitación continua al personal encargado del manejo de las cuentas por cobrar?	3. ¿La alta dirección fomenta un ambiente que promueva la precisión y honestidad en la información financiera relacionada con las cuentas por cobrar?	4. ¿La alta dirección fomenta un ambiente de transparencia y cumplimiento en las operaciones de ventas y gestión de cuentas por cobrar?	3. ¿Se realiza capacitación periódica al personal del área de crédito para fortalecer las prácticas de control y cobranza?
4. ¿La estructura organizativa favorece la adecuada supervisión de las cuentas por cobrar?	4. ¿Existen mecanismos para incentivar la cultura de cumplimiento y reportes transparentes en la gestión de los registros	5. ¿Se promueve una comunicación efectiva y una actitud ética en el equipo de ventas para evitar prácticas que puedan afectar la	4. ¿La alta dirección respalda y supervisa activamente las políticas y procedimientos establecidos para la gestión de cuentas por

	contables?	liquidez?	cobrar?
EVALUACIÓN DE RIESGO			
1. ¿La empresa identifica los riesgos relacionados con la recuperación de cuentas por cobrar?	1. ¿El área de contabilidad analiza los riesgos asociados a errores o fraudes en el registro de cuentas por cobrar?	1. ¿El área de ventas analiza los riesgos asociados con la extensión de crédito a ciertos clientes, considerando su historial y capacidad de pago?	1. ¿Se han identificado y documentado los riesgos asociados a la otorgación, seguimiento y recuperación de créditos en el área de crédito?
2. ¿Se analizan las cuentas por cobrar por antigüedad de deuda para evaluar el riesgo de impago?	2. ¿Se identifican riesgos relacionados con la antigüedad de las cuentas y potenciales incobrables en los registros contables?	2. ¿Se identifican y evalúan los riesgos de otorgar ventas a clientes con poca antigüedad o sin antecedentes crediticios claros?	2. ¿Se analizan periódicamente las tasas de morosidad y otros indicadores para detectar riesgos potenciales en la cartera de créditos?
3. ¿Existen métodos establecidos para evaluar la solvencia de los clientes antes de extender crédito?	3. ¿Existen procedimientos para evaluar el riesgo de errores en las conciliaciones bancarias y en los registros de pagos recibidos?	3. ¿Se revisan periódicamente las políticas de crédito para ajustarlas a los cambios en el entorno económico o en los perfiles de los clientes?	3. ¿Se cuenta con mecanismos para detectar oportunamente riesgos emergentes relacionados con la gestión de cuentas por cobrar?
4. ¿Se identifican y analizan los escenarios de riesgo que podrían afectar la liquidez de la empresa?	4. ¿El equipo de contabilidad revisa periódicamente la adecuación de las políticas de provisiones para dudas respecto a las cuentas de cobro vencidas?	4. ¿El equipo de ventas participa en la evaluación de la solvencia de los clientes antes de aprobar nuevas ventas a crédito?	4. ¿Se efectúan auditorías internas sobre la gestión de cuentas por cobrar?
ACTIVIDADES DE CONTROL			
1. ¿Se mantienen y aplican controles específicos para garantizar la precisión y oportunidad en la facturación de las cuentas por cobrar?	1. ¿Se realizan conciliaciones mensuales entre los registros de cuentas por cobrar en el sistema contable y los estados de cuenta de los clientes?	1. ¿Se realiza una revisión y aprobación previa de las ventas a crédito por parte de un responsable autorizado?	1. ¿Se establecen límites de crédito y procesos de autorización claros y documentados para la aprobación de nuevos créditos?
2. ¿Se realizan conciliaciones entre registros de cuentas por cobrar y los estados de cuenta de los clientes?	2. ¿Existen controles para asegurar que las transacciones de cobranza y pagos recibidos sean correctamente registradas en el sistema?	2. ¿Existen controles para garantizar que las facturas emitidas sean precisas, completas y entregadas oportunamente a los clientes?	2. ¿Existen procedimientos automáticos o manuales para monitorear las cuentas vencidas y alertar sobre posibles incumplimientos?
3. ¿Existen procedimientos establecidos para la recuperación de cuentas morosas?	3. ¿El área de contabilidad revisa y aprueba las provisiones para cuentas incobrables de acuerdo con las políticas establecidas?	3. ¿Se verifican y controlan los límites de crédito establecidos para cada cliente antes de realizar las ventas?	3. ¿Se aplican controles en la reestructuración de créditos o acuerdos especiales con clientes morosos?
4. ¿Se efectúan auditorías internas sobre la gestión de cuentas por cobrar?	4. ¿Se llevan a cabo auditorías internas periódicas para verificar la precisión e integridad de los registros contables en cuentas por cobrar?	4. ¿Se mantienen registros actualizados y confiables de las ventas y las condiciones acordadas con los clientes?	4. ¿Se realizan revisiones periódicas para asegurar que las políticas de cobranza y recuperación se cumplan eficazmente?
INFORMACION Y COMUNICACIÓN			

¿La información sobre cuentas por cobrar es fácilmente accesible para la alta dirección?	¿La información sobre las cuentas por cobrar es oportuna, precisa y está disponible para los responsables de la gestión financiera?	¿La información sobre las ventas y cuentas por cobrar es transmitida de manera oportuna y precisa al área de contabilidad y finanzas?	¿El área de crédito dispone de sistemas de información que proporcionen datos precisos y oportunos sobre las cuentas por cobrar?
¿Se mantienen registros actualizados de las cuentas por cobrar?	¿Se generan informes periódicos que muestran el estado de las cuentas por cobrar, antigüedad y niveles de incobrabilidad?	¿Se generan informes periódicos que permiten al equipo de ventas y a la gerencia monitorear el estado de las cuentas por cobrar y los niveles de morosidad?	¿Se generan informes periódicos para la gestión y supervisión del estado de la cartera de créditos?
¿Se generan y distribuyen regularmente informes sobre las cuentas por cobrar a los responsables de ventas, finanzas y administración para facilitar la toma de decisiones?	¿El personal de contabilidad está capacitado para interpretar y comunicar los informes financieros relacionados con las cuentas por cobrar?	¿El personal de ventas está capacitado para comunicar cualquier estado o problema relacionado con las cuentas por cobrar a las áreas correspondientes?	¿El personal recibe capacitación sobre los informes y datos relevantes para la toma de decisiones en cobranza?
¿La información sobre cuentas por cobrar es fácilmente accesible para la alta dirección?	¿Se comparte con otras áreas la información relevante para facilitar decisiones financieras relacionadas con la gestión y recuperación de créditos?	¿Se comparte información relevante sobre el comportamiento de pago de los clientes con los responsables de la gestión de cobranzas y finanzas?	¿Se comparte información sobre la gestión del riesgo crediticio con otras áreas clave de la compañía, como finanzas y administración?
ACTIVIDADES DE SUPERVISION			
¿La empresa revisa y ajusta regularmente los controles internos relacionados con cuentas por cobrar?	¿El equipo de contabilidad realiza revisiones periódicas de los registros para detectar y corregir errores o irregularidades en las cuentas por cobrar?	¿El área de ventas realiza revisiones periódicas de las cuentas por cobrar para detectar posibles errores o riesgos?	¿La dirección revisa regularmente los indicadores de morosidad, rotación y antigüedad de las cuentas vencidas?
¿Se llevan a cabo auditorías externas sobre las cuentas por cobrar?	¿Se monitorean las políticas de provisión y su cumplimiento en relación con las cuentas vencidas y en proceso de cobranza?	¿Se monitorean las ventas a crédito en comparación con los niveles históricos y las políticas de la empresa?	¿Se llevan a cabo auditorías internas o revisiones periódicas para evaluar la eficacia de los controles en el área de crédito?
¿Se realiza un seguimiento de las cuentas por cobrar en función de los resultados de los indicadores de liquidez?	¿Se revisan los informes de auditorías internas y externas para implementar mejoras en los controles de los registros contables?	¿Existen métricas o indicadores para evaluar la efectividad del proceso de ventas en relación con la gestión de cuentas por cobrar?	¿Se implementan acciones correctivas cuando se detectan desviaciones o deficiencias en la gestión de cuentas por cobrar?
¿La alta dirección evalúa periódicamente la efectividad de los controles internos?	¿La alta dirección realiza seguimientos para verificar que las acciones correctivas en la gestión de las cuentas por cobrar hayan sido efectivas?	¿Se revisan y analizan los informes de morosidad y antigüedad de las cuentas para que el área de crédito y cobranza junto con la gerencia puedan tomar acciones correctivas?	¿Se realiza un seguimiento continuo de los resultados de las políticas de crédito y cobranza para ajustar controles y procedimientos según sea necesario?

Fuente: Preguntas de control interno para la evaluación mediante el modelo COSO III.

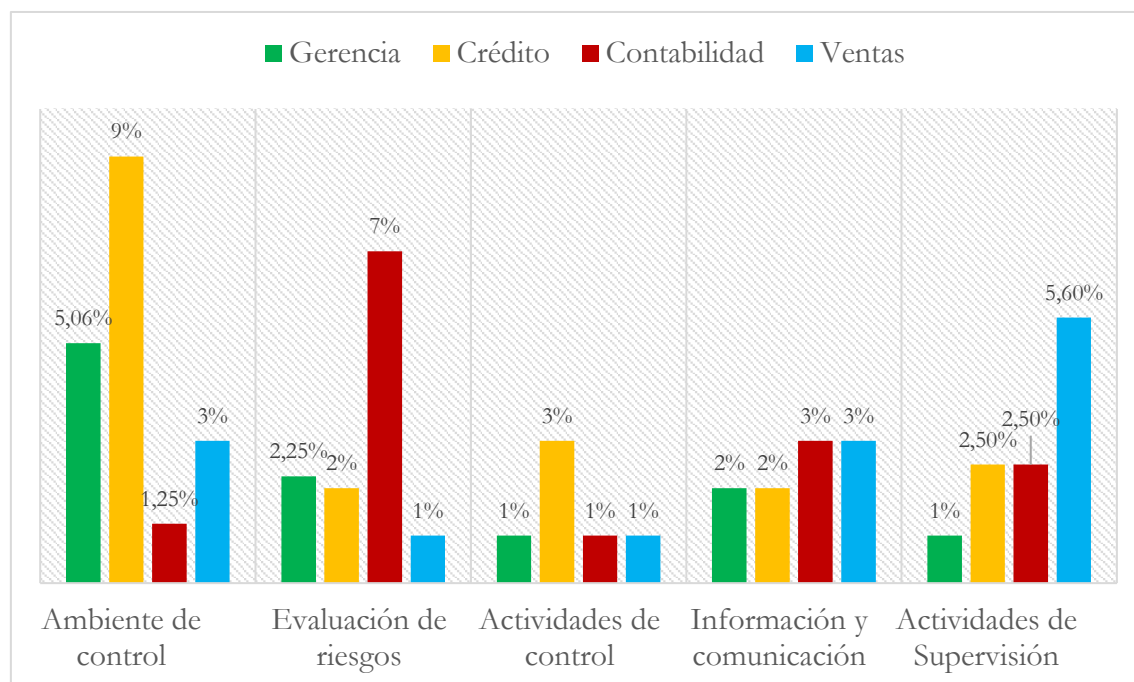
En base a la aplicación de las preguntas de control interno, que se realizó en la Importadora Adrián, presentamos los resultados obtenidos, donde se puede visualizar el nivel de impacto y privacidad de riesgo que se presentaron en cada uno de las áreas de la empresa referente a cada uno de los componentes del COSO III.

Tabla 5. Nivel de Impacto y probabilidad de riesgo

Componente	Gerencia	Contabilidad	Crédito	Ventas
Ambiente de control	5,06%	1.25%	9%	3%
Evaluación de riesgos	2,25%	7%	2%	1%
Actividades de control	1%	1%	3%	1%
Información y comunicación	2%	3%	2%	3%
Actividades de Supervisión	1%	2,50%	2,50%	5,60%

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de las preguntas de control interno.

Gráfico 1. Nivel de Impacto y probabilidad de riesgo en el control Interno.



Fuente: Datos tomados de la encuesta dirigida a las diferentes áreas de la Importadora Adrián Cía. Ltda.

En este análisis podemos indicar que el componente con mayor nivel de riesgo percibido es el ambiente de control en el área de Crédito, con una probabilidad de alta, indicando una vulnerabilidad significativa en esa área. En general, la

mayor atención debería centrarse en mejorar el ambiente de control en Crédito y la evaluación de riesgos en Contabilidad para reducir posibles impactos negativos. A continuación, presentamos los resultados de la evaluación del control interno por área y componente y el nivel de riesgo asociado a cada área.

Evaluación del porcentaje de Riesgo por área mediante el modelo COSO III.

Para un análisis más completo, se presenta en el siguiente apartado, los resultados de la evaluación del control interno mediante la aplicación de la herramienta COSO 2013 (COSO III), el cual nos ayudó a identificar los riesgos asociados en cada área dentro de la empresa, y conocer el porcentaje de riesgo obtenido.

Nivel directivo

Tabla 6. Evaluación de los componentes de control interno del área de Gerencia

Componente	Nivel de Riesgo	Porcentaje obtenido	Promedio nivel de riesgo
Ambiente de Control	Riesgo Moderado	5.06%	2%
Evaluación de Riesgos	Riesgo bajo	2.25%	
Actividades de Control	Riesgo bajo	1%	
Información y Comunicación	Riesgo bajo	2%	
Actividades de Supervisión	Riesgo bajo	1%	

Fuente: Elaboración Propia

Ambiente de control

Este componente presenta el porcentaje de riesgo más alto, con un 5.06%, clasificado como riesgo moderado. Esto indica que es el componente con mayor vulnerabilidad y requiere atención prioritaria para reducir riesgos que podrían afectar su desempeño y cumplimiento de objetivos.

Evaluación de Riesgos

Muestra un 2.25%, considerado un riesgo bajo, aunque es menor en comparación con el ambiente de control, requiere seguimiento para mantener su nivel bajo, es importante mantener y mejorar continuamente los métodos de evaluación para evitar la complacencia.

Actividades de Control

Este componente presenta un 1%, también bajo, sugiriendo una gestión efectiva en esta área, pero sin dejar de vigilarlas. Sin embargo, es recomendable mantener esta rigurosidad y seguir revisando estos procedimientos para garantizar que permanezcan adecuados ante posibles cambios en el entorno o en la estructura de la empresa.

Información y Comunicación

Presenta un porcentaje de 2%, tiene un riesgo bajo, lo cual indica que la comunicación y la gestión de información están controladas reflejando una gestión de la información sólida, donde los procesos clave están bien establecidos, controlados y con bajo nivel de vulnerabilidad, contribuyendo al correcto funcionamiento financiero de la organización.

Actividades de Supervisión

El componente presenta el 1%, reflejando un nivel bajo de riesgo en las actividades de supervisión y seguimiento. Esto indica que la organización mantiene prácticas robustas y constantes en la supervisión de las cuentas por cobrar, asegurando una gestión eficiente y controlada.

Nivel administrativo

Tabla 7. Evaluación de los componentes de control interno del área de Contabilidad

Componente	Nivel de Riesgo	Porcentaje obtenido	Promedio nivel de riesgo
Ambiente de Control	Riesgo Moderado	1.25%	3.20%
Evaluación de Riesgos	Riesgo bajo	7%	
Actividades de Control	Riesgo bajo	1%	
Información y Comunicación	Riesgo bajo	3%	
Actividades de Supervisión	Riesgo bajo	2.50%	

Fuente: Elaboración Propia

Ambiente de Control

En los resultados del componente presenta un riesgo moderado con un porcentaje obtenido del 1.25%, y un promedio de nivel de riesgo de 3.20%. Esto indica que las condiciones del entorno interno, como la cultura organizacional y las políticas, tienen cierta vulnerabilidad que podría afectar la efectividad del control interno.

Evaluación de Riesgos

Se observa un riesgo bajo con un porcentaje del 7%, lo que significa que la organización está relativamente bien en la identificación y análisis de riesgos en esta área, este porcentaje sugiere que hay cierta exposición a errores o amenazas no detectadas o mal gestionadas, por lo que es recomendable reforzar los procesos de evaluación de riesgos para mantener o disminuir ese nivel bajo.

Actividades de Control

Este componente muestra un riesgo bajo, con un porcentaje de solo 1%, reflejando que las acciones de control implementadas en el área de contabilidad son efectivas y suficientemente fuertes para mitigar los riesgos asociados.

Información y Comunicación

Con un porcentaje del 3%, este componente también se encuentra en el nivel de riesgo bajo, indicando que los sistemas de información y los canales de comunicación dentro del área de contabilidad están funcionando adecuadamente.

Actividades de Supervisión

Este componente tiene un porcentaje del 2.50%, categorizado como riesgo bajo. La supervisión sistemática y el monitoreo constante están en buenas condiciones, facilitando la detección temprana de posibles irregularidades o errores.

Nivel operativa

Tabla 8. Evaluación de los componentes de control interno del área de Crédito y Cobranza

Componente	Nivel de Riesgo	Porcentaje obtenido	Promedio nivel de riesgo
Ambiente de Control	Riesgo Moderado	9%	3.70%
Evaluación de Riesgos	Riesgo bajo	2%	
Actividades de Control	Riesgo bajo	3%	
Información y Comunicación	Riesgo bajo	2%	
Actividades de Supervisión	Riesgo bajo	2.50%	

Fuente: Elaboración Propia

Ambiente de Control

Este componente presenta un riesgo moderado con un porcentaje del 9%, presenta un nivel de riesgo moderado, lo cual indica que las condiciones del entorno interno, como la cultura organizacional y las políticas relacionadas con crédito y cobranzas, tienen una vulnerabilidad significativa que puede afectar la efectividad del control interno. Sin embargo, es importante tomar acciones para fortalecer estos aspectos y disminuir el riesgo asociado.

Evaluación de Riesgos

Se observa un riesgo bajo, con un porcentaje del 2%. La organización está relativamente bien en la identificación y análisis de riesgos en esta área, lo que favorece una gestión eficiente de las cobranzas y créditos. A pesar de ello, siempre conviene mantener o mejorar estos procesos para garantizar la precisión y confiabilidad.

Actividades de Control

Este componente también presenta un riesgo bajo, con un porcentaje del 3%. Esto refleja que las acciones y controles implementados en la gestión de créditos y cobranzas son efectivos y adecuados para mitigar los riesgos, ayudando a mantener la buena gestión de la cartera. Es recomendable seguir revisando y actualizando estos controles para mantener la seguridad.

Información y Comunicación

Con un porcentaje del 2%, este componente muestra un nivel de riesgo bajo, lo que indica que los canales de comunicación y sistemas de información relacionados con créditos y cobranzas están funcionando correctamente. La información fluye de manera efectiva, apoyando una toma de decisiones confiable y oportuna.

Actividades de Supervisión

Este componente tiene un riesgo bajo del 2.50%, sugiriendo que las actividades de supervisión y monitoreo son suficientes para detectar y corregir posibles desviaciones. La vigilancia constante es clave, y mantener o fortalecer estas actividades es recomendable para reducir aún más el riesgo en el área de crédito y cobranzas.

Tabla 9. Evaluación de los componentes de control interno del área de Ventas

Componente	Nivel de Riesgo	Porcentaje obtenido	Promedio nivel de riesgo
Ambiente de Control	Riesgo Moderado	3%	2.72%
Evaluación de Riesgos	Riesgo bajo	1%	
Actividades de Control	Riesgo bajo	1%	
Información y Comunicación	Riesgo bajo	3%	
Actividades de Supervisión	Riesgo bajo	5.60%	

Fuente: Elaboración Propia

Ambiente de Control

El componente de Ambiente de Control en el área de Ventas presenta un riesgo moderado del 3%, lo que indica que, aunque la gestión del entorno es adecuada, existen aspectos que pueden mejorarse para fortalecer la cultura de control interno.

Evaluación de Riesgos

La Evaluación de Riesgos presenta un riesgo bajo del 1%, sugiriendo que estos procesos están bien establecidos y gestionados, proporcionando una sólida base para identificar y mitigar riesgos en las operaciones de ventas. Esto refleja un

proceso bien implementado y constante en la identificación y evaluación de los riesgos de crédito, contribuyendo a minimizar posibles pérdidas y asegurando una adecuada gestión de la liquidez en la organización.

Actividades de Control

Los resultados presentan un riesgo bajo del 1%, sugiriendo que estos procesos están bien establecidos y gestionados. Esto indica que la organización mantiene un sistema de control interno robusto y confiable, contribuyendo a minimizar las posibilidades de errores, fraudes o incumplimientos en la gestión de crédito y cobranzas.

Información y Comunicación

La Información y Comunicación también refleja un riesgo bajo del 3%, indicando que la comunicación interna y externa es efectiva y contribuye a la toma de decisiones. Esto sugiere que, si bien en términos generales las comunicaciones son efectivas, podría beneficiarse de una mayor consistencia en el intercambio de información relevante para fortalecer aún más la gestión de cobranza y reducir posibles riesgos asociados.

Actividades de Supervisión

La Supervisión y Monitoreo presenta un riesgo bajo del 5.60%, lo que demuestra que las actividades de vigilancia son suficientemente eficaces para detectar y corregir desviaciones oportunamente. Mantener y fortalecer estas actividades de supervisión será clave para reducir aún más los riesgos en áreas como crédito y cobranzas.

4. CONCLUSIONES

Presentamos las conclusiones finales, basándonos en el análisis del control Interno mediante el modelo COSO III.

1. La evaluación del control interno en el área de Gerencia referente a las cuentas por cobrar de la Importadora Adrián Cía. Ltda. muestra que el porcentaje

promedio global de riesgo es de 2% calificado como bajo, sin embargo, el componente Ambiente de Control presenta un riesgo moderado del 5.06%, que representa una debilidad que no ser corregido a tiempo, podría afectar a la empresa. Esta debilidad se deriva de la falta de capacitación al personal en lo que respecta al manejo adecuado de las cuentas por cobrar de los clientes de la Importadora Adrián. La Gerencia debe enfocarse en fortalecer las capacidades de los empleados para que estos, contribuyan positivamente a la gestión de la liquidez y al control efectivo de los créditos.

2. En el área de contabilidad de la organización se revela que el componente que presenta un mayor porcentaje de riesgo es la Evaluación de riesgos, con un porcentaje del 7%, que, aunque es clasificado como bajo, de no ser atendido a tiempo podría convertirse en un riesgo mayor, la causa principal de este hallazgo se debe principalmente a la falta de periodicidad en el control de las cuentas por cobrar vencidas, la cual representa parte importante de la liquidez de la empresa, y al no tener un control permanente en este rubro puede conllevar a un riesgo de morosidad e incobrabilidad de estas cuentas. El promedio general de riesgo en el área de contabilidad fue de 3.20%, este resultado sugiere que, si bien la gestión en el área de contabilidad está bajo control, sería recomendable reforzar el componente de evaluación de riesgos en cuentas vencidas para mantener y mejorar la seguridad y fiabilidad de los procesos contables, minimizando así estas vulnerabilidades.

3. En el área de Crédito y Cobranza se muestra que el componente del Ambiente de Control indica un porcentaje de riesgo moderado de 9%, que es significativo en comparación con los demás componentes, la principal causa de este hallazgo se presenta por que, no se realiza el seguimiento continuo de los retrasos en cobranza, y los errores en el registro de pagos de créditos de clientes, y tampoco se realizan acciones correctivas de manera periódica, lo cual podría generar riesgos sobre la eficiencia y efectividad del control de las cuentas por cobrar. Esta área indica un promedio general de riesgo de 3.70%, el cual sugiere que, aunque otros aspectos están bien gestionados, existe vulnerabilidad significativa en componente ambiente de control en el que operan los procesos de crédito y cobranza.

4. El área de Ventas, mediante la evaluación del control interno indica que el componente Actividades de supervisión y monitoreo presenta un porcentaje de riesgo es del 5.60%, y la causa principal de este problema se ha dado por la falta de monitoreo en las ventas a crédito de los créditos a nuevos clientes y también a ventas a crédito deudas vencidas en años anteriores, lo cual puede representar una amenaza potencial si no se controla a tiempo. Es necesario que se mejore los mecanismos de supervisión y monitoreo para fortalecer aún más el control interno en esta área, favoreciendo procesos más efectivos y reduciendo las posibilidades de irregularidades o errores que puedan afectar el desempeño y la integridad de las operaciones de ventas.

REFERENCIAS

- Caiza Pastuña, E., Valencia Nuñez, E., & Bedoya Reyes, M. (2020). Decisiones de inversión y rentabilidad bajo la valoración financiera en las empresas industriales grandes de la provincia de Cotopaxi. Cotopaxi, Ecuador: *Revista de Empresa*. Obtenido de <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8099>
- Cazal, Z. M. (2020). Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III. Madrid: *Qualpro Consulting, S. C.* Obtenido de: <https://www.coursehero.com/file/76447815/GUIA-ACADEMICA-CLASE-12-19102020pdf/>
- Galá, J. S. (2024). Auditoría financiera: principios y prácticas. Madrid, España: *Editorial Universitaria*.
- López Fernández, M. (2022). Innovaciones en el control interno para cuentas por cobrar en pymes: un enfoque desde la digitalización. *Revista de Contabilidad y Finanzas Modernas*.
- Maldonado, M. (2022). Auditoría de Gestión.Tercera edición. Quito: *IUTIRLA*.
- Malhotra, P. (2020). Evaluación del Control Interno Basado en el COSO III . Ambato: *Pontificia Universidad Católica del Ecuador* .
- Montes, A. (2020). La administración del departamento de crédito y cobranzas en empresas farmaceuticas. México.: *McGRAW-HILL*.
- NIA 400, E. D. (2018). *Sistema contable y de control interno*. Norma Internacional de Contabilidad (NIA).

- Ramírez, I. (2022). Auditoría Interna y su Incidencia en la Rentabilidad de las empresas. Perú: *Universidad Peruana de las Americas*.
- Ramírez, M., Mera, A., & Palacios, L. (2021). Evaluación de sistemas de control por voz en ámbito automotriz. Perspectivas de vanguardia. *Revista Polo del Conocimiento*, 6(9), 474-495. h. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3060/html>
- Sarmiento, R. (2021). Contabilidad General. Cuenca-Ecuador: Editorial CECSA.
- Tapia, C., Mendoza, S., & Eloy, C. S. (2020). Fundamentos de auditoría. México: *Instituto Mexicano de Contadores Públicos*.
- Vallado, J. (2021). Auditoría operativa y la gestión de cuentas por cobrar en una empresa de servicios. Lima: *Universidad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras*.
- Vera, J. (2021). La influencia del control interno en la auditoría externa. Santa Elena: *Universidad Estatal Península de Santa Elena*.
- Yoza, N. R., & Andrade, F. (2021). Control Interno y su impacto en la Toma de decisiones de la Empresa AUDOCONTABLES GFC. Manabí: *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN. Volumen 8, Número 15*.