



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

TEMA:

**CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO CRÉDITO “JARDÍN
AZUAYO”, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA
DE SANTA ELENA AÑO 2022.**

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

AUTOR:

Yarlene Yamilex Rosales Constante

LA LIBERTAD – ECUADOR

ENERO – 2024

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, **“CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO”, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022”**, elaborado por la Srta. Yarlene Yamilex Rosales Constante, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Lcdo. José Erazo Castillo, MSc.

Docente Tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “**CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO”, CANTÓN LA LIBERTAD, 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, Yarlene Yamilex Rosales Constante con cédula de identidad número 2400052953 declaro que la investigación es absolutamente original, autentica 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.

Yarlene Rosales C.

Yarlene Yamilex Rosales Constante

C.C.No.: 240005295 - 3

Agradecimientos

Primeramente, a Dios, por guiarme en el camino correcto para poder cumplir cada una de mis metas, a mis padres por brindarme su apoyo incondicional en cada etapa de preparación académica, decisión y proyecto. A mis compañeros, amigos de curso con quienes compartí momentos de risas y aprendizajes. A mis docentes quienes me han brindado conocimiento en base a sus estudios y experiencia laboral, mis más sinceros agradecimientos por ser parte de esta etapa que encamina mi carrera profesional. Asimismo, a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” por su colaboración para el desarrollo y culminación de este trabajo de investigación.

Yarlene Yamilex Rosales Constante

Dedicatoria

Dedico este presente trabajo de una forma especial a mis padres, hermano, hermanas quienes son un pilar fundamental y motivación para ir cumpliendo cada una de mis metas. A mi tía, quien en vida fue un apoyo para cada uno de sus seres queridos. A mi mejor amiga por su amistad y apoyo moral. Y a todas las personas que me brindaron su apoyo, motivación, optimismo en este proceso de culminación de mi carrera profesional.

Yarlene Yamilex Rosales Constante

TRIBUNAL DE SUSTENTACION



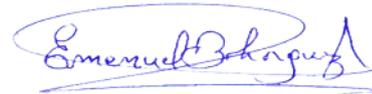
**Econ. Roxana Álvarez Acosta, MSc.
DIRECTORA DE LA CARRERA**



**Lcda. Sandy De la A Muñoz, MSc.
DOCENTE ESPECIALISTA**



**Lcdo. José Erazo Castillo, MSc.
DOCENTE TUTOR**



**Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, MSc.
DOCENTE GUIA DE LA UIC**



**Lcdo. Andrés Soriano Soriano
ASISTENTE ADMINISTRATIVO**

Índice

Introducción	14
Planteamiento del problema	15
Formulación del problema.....	17
Sistematización del problema.....	17
Objetivos.....	17
Objetivo General	17
Objetivos Específicos	17
Justificación.....	18
Mapeo	18
Capitulo I. Marco Referencial.....	19
Revisión de literatura.....	19
Desarrollo de teorías y conceptos.....	22
<i>Control interno de las cuentas por cobrar</i>	22
Control interno.	22
<i>Definición.</i>	23
<i>Objetivo.</i>	23
<i>Importancia.</i>	23
Componentes de control interno COSO I.	24
<i>Ambiente de control.</i>	24
<i>Evaluación de riesgo.</i>	24
<i>Actividades de control.</i>	24
<i>Información y comunicación.</i>	25
<i>Supervisión y monitoreo.</i>	25
Cuentas por cobrar	25
<i>Generalidades.</i>	25

<i>Cuentas incobrables.</i>	26
<i>Deterioro de las cuentas por cobrar.</i>	26
<i>Políticas de cobranzas.</i>	26
Indicadores de cuentas por cobrar.....	26
<i>Rotación de las cuentas por cobrar.</i>	27
<i>Periodo de cobranza.</i>	28
<i>Rotación de activo.</i>	28
Fundamentos legales	29
Norma Internacional de Auditoria 315	29
Norma Internacional de Auditoria 400	29
Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario	30
Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.....	30
Constitución de la República del Ecuador.....	31
Capitulo II. Metodología.....	32
Diseño de investigación.....	32
<i>Enfoque mixto</i>	32
<i>Alcance</i>	32
Métodos de la investigación	32
<i>Método bibliográfico</i>	32
<i>Método deductivo</i>	33
<i>Método analítico</i>	33
Población.....	33
Muestra.....	34
Recolección y procedimiento de datos	34
Instrumento de recolección de datos.....	34

Capítulo III. Resultados y Discusión	36
Análisis de datos.....	36
<i>Entrevista dirigida al Responsable de Oficina</i>	36
Análisis de la entrevista	38
<i>Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO I aplicado al Jefe de Créditos y Cobranzas</i>	38
Análisis del Cuestionario del Control Interno – COSO I.....	39
Antigüedad de saldos	45
Conclusiones.....	50
Recomendaciones	51
Referencias.....	52

Índice de tabla

Tabla 1. Población de la COAC “Jardín Azuayo” – Agencia La Libertad	33
Tabla 2. Muestra no probabilística de la COAC “Jardín Azuayo” – Agencia La Libertad	34
Tabla 3. Nivel de Confianza y Riesgo.....	38
Tabla 4. Cuestionario de evaluación del Control Interno – Ambiente de Control....	39
Tabla 5. Cuestionario de Evaluación del Control Interno – Evaluación de Riesgo ..	40
Tabla 6. Cuestionario de Evaluación del Control Interno – Actividades de Control	41
Tabla 7. Cuestionario de Evaluación del Control Interno – Información y Comunicación	42
Tabla 8. Cuestionario de Evaluación del Control Interno – Supervisión y Monitoreo	43
Tabla 9. Resumen del Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO I..	44
Tabla 12 Cartera de crédito	45
Tabla 13 Método de antigüedad de saldos	46
Tabla 14 Asiento contable deterioro	46
Tabla 15 Asiento de Baja de clientes	47
Tabla 16 Rotación de Cuentas por cobrar	47

Índice de Figura

Figura 1. Ambiente de Control	39
Figura 2. Evaluación de Riesgo	40
Figura 3. Actividades de Control	41
Figura 4. Información y Comunicación	42
Figura 5. Supervisión y Monitoreo	43
Figura 6. Resumen del Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO I..	44

Table de apéndice

Apéndice 1. Matriz de Consistencia.....	56
Apéndice 2. Informe de Control Interno	57
Apéndice 3. Instrumento: Entrevista dirigida al Responsable de Agencia	59
Apéndice 4. Instrumento: Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO I	60
Apéndice 5. Cronograma de tutorías de titulación	64
Apéndice 6. Ficha para el control de tutorías de trabajo de titulación	65
Apéndice 7. Carta Aval emitida por dirección de carrera	66
Apéndice 8. Carta Aval emitida por la empresa.....	67
Apéndice 9. Evidencia.....	68



**CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO”, CANTÓN
LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022**

AUTOR:

Rosales Constante Yarlene Yamilex

TUTOR:

Lcdo. José Erazo Castillo, MSc.

Resumen

El presente estudio de investigación está relacionado al control interno de las cuentas por cobrar en la Cooperativas de Ahorro y Crédito cual principal problema en estas instituciones financieras es el incremento o acumulación de las cuentas por cobrar, por lo que es fundamental realizar periódicamente controles íntegros con la finalidad de evitar riesgos crediticios. Por ello, mencionado lo anterior se establece como objetivo analizar el control interno de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2022 mediante la aplicación del Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO I para contribuir en el desarrollo de sus actividades crediticias. La metodología de investigación aplicada tiene un enfoque cualitativo – cuantitativo, alcance descriptivo, diseño de investigación de tipo no experimental con carácter transversal, es decir, no se manipuló la variable de estudio y se realizó en un periodo determinado en este caso año 2022, por ello se aplicó el método de investigación bibliográfico, analítico y deductivo con una población finita y una muestra no probabilística por conveniencia. Asimismo, para el levantamiento de información referente a la variable de estudio se aplicó una entrevista y cuestionario de evaluación del control interno bajo el modelo COSO I a los funcionarios de la institución financiera, los cuales brindaron información pertinente sobre sus actividades de créditos y cobranzas. Posteriormente, los resultados obtenidos presentaron que no se realizan un control adecuado en los registros por antigüedad de saldos, por ello se recomienda una estimación de los registros de los deudores que han caído en morosidad.

Palabras claves: Control interno, COSO I, Recuperación de cartera.



**CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO”, CANTÓN
LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022**

AUTOR:

Rosales Constante Yarlene Yamilex

TUTOR:

Lcdo. José Erazo Castillo, MSc.

Abstract

This research study is related to the internal control of accounts receivable in Savings and Credit Cooperatives, which main problem in these financial institutions is the increase or accumulation of accounts receivable, so it is essential to periodically carry out comprehensive controls with the purpose of avoiding credit risks. Therefore, with the above mentioned, the objective is established to analyze the internal control of the accounts receivable of the “Jardín Azuayo” Savings and Credit Cooperative, Cantón La Libertad, Province of Santa Elena, year 2022 through the application of the Evaluation Questionnaire. Internal Control – COSO I to contribute to the development of its credit activities. The applied research methodology has a qualitative - quantitative approach, descriptive scope, non-experimental research design with a transversal nature, that is, the study variable was not manipulated, and it was carried out in a specific period, in this case year 2022, for The bibliographic, analytical and deductive research method was applied with a finite population and a non-probabilistic sample for convenience. Likewise, to collect information regarding the study variable, an interview and questionnaire to evaluate internal control under the COSO I model was applied to the officials of the financial institution, who provided pertinent information about their credit and collection activities. Subsequently, the results obtained showed that an adequate control is not carried out in the records by age of balances, therefore an estimate of the records of debtors who have fallen into default is recommended.

Keywords: Internal control, COSO I, Portfolio recovery.

Introducción

Las cooperativas de ahorro y crédito son entidades socioeconómicas en función de satisfacer las necesidades de los socios y contribuir en el bienestar de la sociedad a través de sus servicios financieros establecidos bajo los principios del cooperativismo. Pero dado el entorno de las instituciones financieras, es importante destacar que para una buena gestión es necesario aplicar un control mediante políticas y procedimientos para salvaguardar el flujo de sus operaciones y el cumplimiento de sus objetivos institucionales. No obstante, los principales problemas de las instituciones financieras es el incremento de las cuentas por cobrar, debido a los diferentes créditos otorgados a los socios, es por ello que se debe realizar un control íntegro con la finalidad de evitar riesgos representativos de solvencia.

De acuerdo con Aguirre (2012) el control interno es de importancia para la organización administrativa contable de una empresa. Por ello, es necesario un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos, fraudes y protegen los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma, para garantizar una confiabilidad razonable en cuanto a los controles que se gestionen y se den cumplimientos en sus operaciones administrativas, legales y técnicas.

Por otra parte, Mantilla y Huanca (2020) nos indica que las cuentas por cobrar resultan un proceso fundamental en las bolsas empresariales, porque de estas dependen que la empresa cuente con la liquidez necesaria para hacer frente a sus obligaciones corrientes, acceder a mayores líneas de crédito o expandir su actividad económica para seguir ascendiendo.

Asimismo, las cuentas por cobrar son derechos exigibles originados por ventas, servicios, otorgamiento de préstamos que concede la empresa a sus clientes, además las cuentas por cobrar forman parte de los estados financieros de las empresas, que con el tiempo se convierte en efectivo (Salas, 2019).

En relación a lo anterior, el presente trabajo investigativo titulado “Control interno de las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2022” tendrá como objetivo analizar el control interno de las cuentas por cobrar mediante la aplicación del Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO I para contribuir en el

desarrollo de sus actividades crediticias y bajo este contexto se la institución financiera se centra en el segmento 1, esta entidad cuenta actualmente con 15 colaboradores responsables. La institución financiera contribuye a mejorar las condiciones de vida de las comunidades a través de servicios financieros y educación cooperativa, con calidad y cercanía en un espacio de vivencia del Cooperativismo y fortalecimiento de la Economía Popular y Solidaria

Planteamiento del problema

Basándonos en la problemática de la variable de estudio, desde un enfoque mundial en Tarapoto – Perú deben tener un adecuado registro sobre las cuentas por cobrar reflejadas en los registros contables, de esta manera se logra la solvencia y la capacidad de inversión, siendo la liquidez el volumen que poseen las instituciones empresariales para enfrentar obligaciones en un tiempo determinado, es así como las grandes empresas del mundo han logrado ocupar el lugar que tiene, ya que la actividad económica no solo gira en vender, sino también a un adecuado control de cobro, mediante estrategias, planes y políticas (Ramírez, 2019).

En Lima – Perú las empresas deben realizar un seguimiento a sus cuentas por cobrar a través del control interno mediante la ejecución de los fines institucionales que estimula una administración competente, eficaz, ética y clara. Con el control interno se puede distinguir rápidamente los riesgos y controlar las desviaciones para evitar desordenes, también ayuda a normalizar y criticar las operaciones realizadas en la empresa, produce mecanismos de seguimiento persistente para la aprobación de cumplimiento de finalidades, a la vez otorga resultados confiables de las informaciones generadas (Caballero, 2021).

El control interno es un proceso ejecutado por la junta directiva o Consejo de Administración de una entidad, un 25% considera que la implementación de controles internos es responsabilidad de la Junta Directiva, otro 25% considera que es la Dirección y un 50% considera que esta responsabilidad es de la Administración de la Organización (Cruz, 2013).

Siguiendo en este contexto, en Ecuador algunas empresas financieras creen que el control interno se lleva en manuales de políticas, pero en si lo efectúa la Gerencia y las demás personas que trabajan en todas las áreas de las empresas. De ahí radica el control interno deficiente, ya que, solo lo dejan en papeles y no se aplica en

los procesos. La mayoría de las cooperativas tienen una sociabilidad directa con el cliente y en algunas cooperativas no cuentan con un procedimiento contable que les permita registrar cada una de las entradas y salidas de efectivo lo que ocasiona que haya fuga de los mismos (Suatunce, 2014).

Los representantes de las empresas tienen la obligación de hacer frente a las cuentas por cobrar, ya que esta se ha convertido en uno de los principales problemas de las empresas, puesto que el manejo inadecuado provoca que no se cuente con niveles apropiados de liquidez, debido a las dificultades del entorno económico se vuelve vital para la empresa perfeccionar los procedimientos de cobro que esta aplica, para que de esta manera no se vea afectada la capacidad de pago a la empresa (Freire, 2020).

Por otro lado, Cajilema y Myriam (2021) indica que los procesos de control interno es un plan de actividades para salvaguardar los activos, verificar la confiabilidad de los datos contable y promover la eficiencia de la entidad con la finalidad de alcanzar el logro de los objetivos planteados, asimismo se pretende verificar que el control interno en los departamentos sean implementados de manera adecuada para que la información presentada sea confiable, eficiente y eficaz.

Las cuentas por cobrar no solo son derechos a cargo del cliente proveniente de la venta de bienes y servicios sino también una gran variedad de derechos varios, tales como anticipos a funcionarios y empleados. Consecuentemente es apropiado estudiar el control interno a las cuentas por cobrar con la finalidad de recuperar los montos por los bienes o servicios brindados (Tomalá J. , 2022)

El objeto en estudio es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, esta institución financiera es un espacio donde vive el cooperativismo, bajo principios y valores que satisfacen las necesidades de los socios, además tiene como actividad principal la prestación de servicios financieros, la misma que presenta deficiencias debido a su valor significativo en su cartera, de esta manera se detecta las siguiente problemáticas; es la recuperación de los créditos una vez desembolsados pues existe la incertidumbre del no cumplimiento de las obligaciones por parte del deudor por lo que se presenta los riesgos crediticios debido al inadecuada aplicación de la metodología de créditos, trayendo consigo la morosidad en la cartera de crédito. Esta problemática de morosidad viene afectando la

gestión contable de la cooperativa denominada como cuentas de créditos incobrables, a efecto de esto dentro de estas cuentas encontramos la cartera de crédito de consumo, productivo, microcrédito, educativo e inmobiliario.

Formulación del problema

¿De qué manera contribuye la aplicación de un adecuado control interno de las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2022?

Sistematización del problema

- ¿Actualmente cuáles son los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”?
- ¿Considera pertinente que el modelo COSO I medirá el nivel de confianza y riesgo de la variable en estudio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”?
- ¿Qué facilitaría la aplicación del Cuestionario de Evaluación de Control Interno - COSO I a las cuentas por cobrar de la institución financiera?

Objetivos

Objetivo General

Analizar el control interno de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2022 mediante la aplicación del Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO I para contribuir en el desarrollo de sus actividades crediticias.

Objetivos Específicos

- Determinar la situación actual de los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”.
- Aplicar el Cuestionario de Evaluación de Control Interno – COSO I para la medición pertinente del nivel de confianza y riesgo de las cuentas por cobrar en la institución financiera.
- Facilitar el informe de control interno que consten los hallazgos y sugerencias sobre los riesgos crediticios que se presenten en la institución financiera.

Justificación

Para la presente investigación respecto a la justificación teórica se realizó a través de fuentes bibliográficas de relevantes autores tanto internacionales como nacionales, estas fuentes se han dado entre, artículos científicos, tesis de grado y libros, los mismos que permitió fundamentar adecuadamente las teorías y conceptos necesarios para el objeto de estudio “control interno de las cuentas por cobrar”, considerando su importancia en la estructura contable de la institución financiera para que la información financiera sea eficiente y eficaz.

En cuanto a la justificación práctica, para la correcta ejecución del trabajo de investigación se determinara la situación actual de los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” mediante la aplicación del Cuestionario de Evaluación de Control Interno – COSO I para la medición del nivel de confianza y riesgo de las cuentas por cobrar de la institución financiera, facilitando el informe de control interno donde se detallen hallazgos y sugerencias sobre los riesgos que se presenten en la institución financiera.

Mapeo

En consecuencia, el mapeo en el presente trabajo de investigación se desarrolla de la siguiente manera:

Capítulo I. Marco Referencial que contiene revisión literatura, desarrollo de teorías y conceptos y fundamentos legales, continuando

Capítulo II. Metodología se plantea diseño de investigación, métodos de investigación, población y muestra, recolección y procesamiento de datos, concluyendo el

Capítulo III. Resultados y Discusión con el análisis de datos, discusión, conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I. Marco Referencial

Revisión de literatura

El control interno es una herramienta para las entidades, por ello se inicia destacando el estudio de Ramírez (2019) denominado “Control Interno de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de CAS Warmitech” en el año 2015 se ha verificado que tiene problemas de liquidez en donde se manifestó que no se encuentra entre los estándares, ya que en su mayoría la mora influye negativamente, es decir, que podría ser efecto de un inadecuado control de sus cuentas por cobrar por ello como objetivo es establecer la influencia del control interno de cuentas por cobrar en la liquidez de la CAS Warmitech, año 2015 identificando las deficiencias, causas y efectos del control interno mediante la metodología de una investigación no experimental con un método descriptivo puesto en la variable de estudio en el periodo 2015, a través de una investigación de campo, se determinó una muestra a cinco analistas de la cooperativa. Además, se establecieron métodos, técnicas e instrumentos para conocer datos, validez y confiabilidad de la variable en estudio. Para concluir el control interno de las cuentas por cobrar posee diferentes dimensiones las cuales han sido analizadas a lo largo de la investigación que mediante este análisis se llegó que el 37% afirma que si existe un buen control y un 63% de deficiencias por razón de que la cooperativa no establece ciertos requisitos que los clientes deben cumplir para otorgarles crédito.

Con base al estudio de Vargas (2017) denominado “Evaluación de control interno de cuentas por cobrar de la veterinaria Zoonic en el año 2016, para proponer un manual de políticas de créditos y cobranzas” se concentró en buscar los componentes que afectan a los procesos de cobros, riesgos crediticios y la disminución de las utilidades mediante una investigación cualitativa con lineamientos cuantitativos, cuyo objetivo fue evaluar el control interno de cuentas por cobrar en la Veterinaria Zoonic año 2016, utilizando el modelo COSO 2013 que permitió brindar alternativas o estrategias para lograr que el control interno sea eficiente y funcione con regularidad. Esta investigación empleó una metodología documental de carácter descriptivo con enfoque cualitativos y lineamientos cuantitativos, de tipo exploratorio y descriptivo en el periodo del 2016, a través de una investigación de campo se manejó el muestreo, que determino una muestra de cinco trabajadores pertenecientes al área contable. Además, se establecieron métodos, técnicas e instrumentos para la

recolección directa de información conociendo la realidad de las cuentas por cobrar. De manera que el investigador concluye que el manual del control interno se encontraba desactualizado, tomando como referencia el informe de COSO I, además no existía políticas de créditos, no se aplicaban normas y procedimientos que le permitieran disminuir y evitar el aumento de las cuentas por cobrar.

El artículo científico de Cruz (2013) titulado “Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflores” surge en la necesidad de evaluar la incidencia que este tiene en los procesos de las cuentas por cobrar cuyo objetivo es contribuir a un buen desarrollo de las operaciones de cuentas por cobrar en la organización proponiendo que mejoren los procedimientos y controles. Dicho estudio es de tipo descriptivo, explicativo en cual describen los diferentes procesos de las cuentas por cobrar, la población estuvo conformada por la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores cuyos datos se obtuvieron mediante un análisis consolidado de entrevistas y cuestionarios que se aplicaron, donde se muestra la información sobre la evaluación de control interno en los diferentes procesos de dicha cuenta cuyo estudio para concluir la aplicación del control interno en la organización tiene muchas limitaciones y dentro de las más importantes se puede mencionar que el compromiso sobre este no está correctamente determinada, por lo que se considera que el control interno es deficiente.

Suatunce (2014) en su investigación denominado “El control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay, Cantón la Mana en el año 2012” menciona que en algunas cooperativas tienen una sociabilidad directa con el cliente, en algunas cooperativas no cuentan con un sistema contable que les permita registrar cada una de las entradas y salida de dinero lo que ocasiona que haya pérdida de los mismos cuyo objetivo es evaluar el control interno en las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay para analizar el grado de efectividad y eficiencia del área de crédito y cobranza. Por ello, la metodología de investigación que se aplicó fue el método analítico para el análisis de la información recopilada mediante la entrevista, mientras el método inductivo para obtener el grado de efectividad y eficiencia de las actividades que se desarrollan en el control interno, así mismo, mediante una investigación de campo, descriptiva y de bibliografía documental para así poder emplear un diseño transversal para recopilar datos en un determinado periodo

utilizando técnicas e instrumentos para presentar una muestra de población de siete personas siendo 3 que trabajan en el área de crédito y cobranza. No obstante, el autor concluye que el control interno que posee la cooperativa, es inadecuado por el incumplimiento de una manual de políticas de crédito y cobranza, mediante esta investigación se lograra un control interno fiable para el desarrollo financiero de la cooperativa, de igual forma permite salvaguardar los activos y la fidelidad del proceso financiero.

En el estudio de Tomalá (2022) titulado “Control interno en las cuentas por cobrar de la Junta Administradora del sistema regional de agua potable Olón” en la Provincia de Santa Elena, Parroquia Manglaralto en el año 2021 surge que en la junta administradora de agua potable presenta varios problemas 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 genera el retraso al cumplimiento de las obligaciones cuyo objetivo es evaluar el control interno mediante el marco integrado Coso I, en la determinación de la eficiencia y eficacia de las cuentas por cobrar, por ello la presente investigación fue realizada con muestras de tipo descriptiva, lo cual se aplicó métodos como el inductivo, deductivo para llegar a la muestra de estudio, este autor concluye en un que mediante los componentes del COSO I, se identificó un alto nivel de riesgo en el manejo de las cuentas por cobrar encontrando debilidades al procedimiento en la recuperación de montos vencidos en las planillas, teniendo como consecuencia un aumento en las cuentas por cobrar.

De acuerdo con Durán (2015) en su investigación denominado “El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa El Mundo Berrezueta Carmona y CIA, se centró en el inadecuado control interno de las cuentas por cobrar que afecta directamente a los estados financieros de la entidad, se estableció un control interno el cual se aplicó en el proceso financiero contable de esta organización para obtener resultados confiables, está investigación fue de carácter documental y de campo basada en la información requerida y la relación directa con el lugar donde se producen los hechos. Además, fue de carácter documental y de campo, basada en el requerimiento de información y al relacionarse de manera directa a través de la observación. El enfoque cualitativo se empleó por la interpretación de diferentes fuentes y factores, mientras que el enfoque cuantitativo permitió reconocer

la aplicación y explicación de normas y fundamentos contables que intervienen de manera base en la organización, además se tomó como base a una población de 52 contadores libre de ejercicio profesional y una muestra de 34, por ende el autor concluye que el Mundo Berrezueta Carmona y Compañía, del cantón Camilo Ponce Enríquez no cuenta con un control interno en las cuentas por cobrar, que le permita obtener resultados y probabilidades estadísticas de acuerdo con la estabilidad crediticia siendo esta la base en la rotación del efectivo.

Desarrollo de teorías y conceptos

Control interno de las cuentas por cobrar

El control interno de las cuentas por cobrar para Castro y Landín (2015) nos dice que es un sistema de planes organizacionales y un conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismo de inspección y evaluación adoptados por la organización para asegurar que todas las actividades o acciones, así como la información sobre los recursos de gestión administrativa estén organizadas para cumplir con los requisitos legales aplicables.

Así mismo, Fabre (2018) el control interno sobre la liquidez de las cuentas por cobrar está diseñado para verificar la existencia de cambios operativos, contables y administrativos que contribuyan al máximo logro de la eficiencia financiera y su enfoque ayuda a dar respuesta a los problemas que afecten a la empresa y trata de reconocer los aspectos relevantes.

Por ello, Chuquizuta y Oncoy (2017) el control interno de las cuentas por cobrar tiene como principal objetivo gestionar mejor las cuentas por cobrar ya que en los últimos años se ha producido un aumento excesivo de las cuentas por cobrar, lo que afecta directamente la situación financiera de la empresa.

Siendo un rubro que representa la liquidez del giro de la entidad que según Carrera (2017) cualquier entidad debe tener control interno sobre las cuentas por cobrar, ya que esta partida refleja la liquidez de la empresa. Se deben seguir reglas, pasos y secuencias para recuperar rápidamente el dinero obtenido mediante la venta de créditos a los clientes.

Control interno. Para Pereira (2019) un control se refiere a cualquier acción tomada o llevada a cabo por la dirección de la empresa con el objetivo de lograr un uso eficiente, eficaz y económico de los recursos. No obstante, es necesario demostrar

el cumplimiento de los controles empresariales, es decir, que la transparencia en el uso de los recursos debe quedar registradas de manera adecuada para que se puedan verificar, demostrar y si es necesario auditar.

Por ello, Mantilla (2013) nos dice que el control interno es un proceso llevado a cabo por la junta de directores, la gerencia principal y todos los niveles de personal. Es una práctica que se lleva a cabo en todos los niveles del banco, no solo en un momento determinado. La administración principal y la junta de directores son responsables de establecer la cultura adecuada para facilitar un proceso efectivo de control interno y monitorear su desempeño dentro de la organización.

Definición. Según Montaña (2013) el control interno es un conjunto de normas, métodos, procedimientos, manuales y políticas coordinadas que realiza la dirección, el gobierno corporativo, con el objetivo de proporcionar razonablemente la mejora de eficiencia y eficacia de sus operaciones, garantizar que se cumplan las leyes, que la información contable sea confiable y consistente con las operaciones de la entidad y avalar la protección de los bienes propios y de terceros.

Objetivo. Las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado (2014) indica que las entidades, del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para cumplir con la misión institucional deben tener un control interno que contribuya al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones a través de principios de transparencia y ética.
- Garantizar la oportunidad, la integridad y la confiabilidad de información.
- Cumplir con las normas y disposiciones legales de la entidad para brindar bienes y servicios públicos de alta calidad.
- Proteger el patrimonio público de la pérdida, el uso indebido, las irregularidades y cualquier acto ilegal.

Importancia. Para Tomalá (2020) es el cumplimiento de los controles en partida de la empresa en relación con los componentes del control interno es decisivo para

determinar el desempeño de los objetivos establecidos de manera eficiente y eficaz, con el objetivo de proteger los recursos de la entidad y mantener la rentabilidad.

Componentes de control interno COSO I. Es el mejoramiento de las actividades de control hacia el logro de los objetivos empresariales y la facilitación de los procesos de evaluación. El modelo COSO I consta de cinco partes: Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y la supervisión. (Manosalvas et al., 2019)

Por ello la Auditoría Superior de la Federación (2014) proporciona estándares para evaluar el diseño, la implementación y la eficacia operativa del control interno en las instituciones del sector público y para determinar si el control interno es adecuado y suficiente para cumplir objetivos: operación, información y cumplimiento, incluida la protección de la integridad en los diversos procesos realizados por la entidad. El control interno de esta última debe ajustarse a su mandato, naturaleza, tamaño y disposiciones jurídicas para cumplir con los objetivos creados.

Según Mantilla (2013) los componentes del control interno son:

Ambiente de control. Significa el conocimiento que influye el control de los empleados y la base para todos los demás componentes del control interno, proporcionando estructura disciplina. La integridad, los valores éticos y la competencia de los empleados de la entidad, la filosofía y las operaciones de la administración, la forma en que la misma asigna autoridad y responsabilidad en la organización y desarrollo a sus empleados.

Evaluación de riesgo. Es un proceso que las entidades enfrentan una variedad de riesgos provenientes de fuentes externas e internas que deben evaluarse. Antes de realizar una evaluación de riesgos, es necesario establecer objetivos que sean cohesivos entre sí y organizados en diferentes niveles. La identificación y el análisis de los riesgos considerables, para el logro de los objetivos. Además, se requieren mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio porque la economía, la industriales, las regulaciones y las condiciones de operación.

Actividades de control. Se establecen políticas y procedimientos que ayudan a garantizar que las instrucciones administrativas se lleven a cabo se conocen como actividades de control. Ayudan a garantizar que se tomen las medidas necesarias para orientar los riesgos hacia el logro de los objetivos de la entidad.

Información y comunicación. La información debe identificarse, detenerse y comunicarse de manera pertinente en un tiempo que permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades relacionadas con el cumplimiento y operación que permite controlar la entidad en cuanto a sus actividades internas como externas para la toma de decisiones. La comunicación efectiva también debe hacerse en un sentido amplio, fluyendo de cargos inferiores, hacia cargos superiores y viceversa de la organización ya que la alta gerencia debe informar a todo el personal que se deben tomar las responsabilidades de control.

Supervisión y monitoreo. La supervisión es un proceso de los sistemas de control interno que es realizado para evaluar la calidad del desempeño mediante actividades de monitoreo, evaluaciones separadas o ambas, mientras que el monitoreo continuo durante todas las operaciones incluyendo acciones personales realizadas en el desempeño de sus deberes, así como actividades de administración y supervisión. Además, es necesario informar a la gerencia y a la junta sobre los problemas que surjan en el control interno a lo largo de la organización.

Cuentas por cobrar. Las cuentas por cobrar según Baquerizo (2021) es un activo significativo de una entidad la cual depende de ella para cobrar fondos que pide prestados a los clientes por las ventas a crédito. Se trata de derechos exigibles de cobro de deuda que una entidad obtiene de terceros a partir de sus actividades comerciales, es decir, actividades de venta que realiza la entidad.

Así mismo para González y León (2022) las cuentas por cobrar se refieren a pagos de clientes resultantes del proceso crediticio de una empresa y están determinadas por su política crediticia. Consecuentemente, el valor refleja una parte de los servicios crediticios brindados por la empresa, también son activos relativamente líquidos porque pueden convertirse en efectivo dentro de una cierta fase de tiempo.

Generalidades. Para Vite (2017) las cuentas por cobrar “representan derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo” (p. 27). Por ello, este activo son obligaciones de clientes en la cual la gestión de cobro se agota y estén totalmente vencidas que se constituye en pérdidas para la entidad.

Cuentas incobrables. Son aquellas cuentas que se estiman durante el ejercicio para reconocer como un gasto del periodo, su incobrabilidad o inseguridad en su posible recuperación, por deterioro de valor en su composición, por ello se debe reclasificar la cuenta de incobrables, para mostrar el deterioro de su valor (Soto, 2019).

Deterioro de las cuentas por cobrar. Para determinar el monto de las cuentas incobrables o de difícil cobro, la organización realiza un estudio como base para determinar el valor del saldo que debe incluirse y, en su caso, poder crear o incrementar las estimaciones contables necesarias frente a hechos futuros que puedan afectar a los importes de estos créditos, mostrando así el valor estimado de recuperación de los derechos exigibles correspondientes a los mismo (Vera, 2023).

Políticas de cobranzas. Una política de cobranza debe basarse en su recuperación sin afectar la permanencia del cliente. Los diferentes procesos de cobro que aplique la entidad están determinados por su política general de cobranza, es como la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar a su margen de beneficio previsto en la operación, en estas políticas se puede distinguir de tres tipos, las políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales (Magallán, 2022).

Las políticas de cobranzas son procedimientos que esta igual para cobrar sus cuentas una vez vencidas. La efectividad de las políticas de cobro se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables, una efectiva labor de cobranza está relacionada con una efectiva política de créditos por lo que se minimizan los gastos de cobro por cuentas difíciles o de dudosa recuperación.

Indicadores de cuentas por cobrar. Los indicadores de cobranza son instrumentos de medición de datos que permiten a las empresas evaluar el rendimiento de sus procesos de cobranza. Estos indicadores proporcionan una visión clara y cuantitativa de cómo se está gestionando la recuperación de deudas y cuán efectivo es el proceso (Moonflow, 2023).

La importancia de los indicadores de cobranza radica en su capacidad para evaluar y mejorar la gestión financiera de una empresa. La eficiencia en la recuperación de deudas es crucial para la salud financiera de cualquier negocio, ya que

afecta directamente a la liquidez y los ingresos. Ignorar estos indicadores puede llevar a problemas financieros significativos y poner en peligro la viabilidad de la empresa.

El autor (Ibarra, 2023) menciona que la eficiencia en la recuperación de las cuentas por cobrar es crucial para mantener la salud financiera de una empresa y considera cuatro indicadores para medir la eficiencia en la gestión de las cuentas por cobrar que son: tasas de recuperación de cuentas por cobrar, índice de envejecimiento de cuentas por cobrar, rotación de cuentas por cobrar, los porcentajes de cuentas incobrables.

Rotación de las cuentas por cobrar. En el indicador de cuenta por cobrar se puede medir en números de veces que en promedio al año cambian las cuentas por cobrar, o en qué número de días con que la cartera se vuelve líquida. Así medido, arrojará el número de veces en que cambiaron las cuentas por cobrar; este indicador no debe involucrar otro tipo de cuentas que no provengan del giro del negocio, es decir, no debe involucrar cuenta por cobrar de socios, ni empleados, ni deudores varios (Trujillo, 2020).

$$\text{Rotación de cartera de clientes} = \frac{\text{Ventas netas a crédito en el año}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$$

$$\text{Periodo de cobro en días} = \left[\frac{\text{Cuentas por cobrar promedio}}{\text{Ventas netas}} \right]$$

$$\text{Periodo de cobro en días} = \frac{365}{\text{Rotación de cuentas de clientes}}$$

La rotación de cuentas por cobrar es un indicador que permite conocer la cantidad de veces en que una empresa realiza las cuentas pendientes de cobro durante un periodo contable, es decir, cuántas veces un negocio logra convertir estos activos en liquidez, esto nos permite conocer tanto la cantidad de veces en que se cobra durante el periodo estudiado, así como el tiempo que tardan los clientes en liquidar su deuda, este término también es conocido como rotación de cartera o rotación de clientes (Lawrence, 2003).

Periodo de cobranza. El periodo crediticio es el número de días después del inicio del periodo de crédito hasta que vence el pago total de la cuenta, también afectan la rentabilidad de la empresa, por ejemplo, incrementar el periodo de crédito de 30 a 45 días netos debe incrementar las ventas, lo que afectaría positivamente las utilidades, de igual manera se incrementaría tanto la inversión de las cuentas por cobrar como los gastos de deudas incobrables, afectando negativamente las utilidades (Lawrence, 2003).

El Periodo del Crédito son decisiones básicas para determinar el número de días o de longitud del crédito comercial que se concederá a los clientes, pagar totalmente el valor de sus compras, sin menoscabo de las utilidades o rentabilidad de la empresa. El otorgamiento de más días de crédito estimula las ventas, pero tiene un costo financiero al inmovilizar la inversión en Cuentas por Cobrar aumentando los días de cartera y disminuyendo la rotación (Tirado, 2015).

Rotación de activo. El autor considera que para medir la eficiencia de los activos y generar ventas, es necesario conocer la rotación de activos, es importante medir esto para poder saber si las inversiones de la empresa han tenido los resultados e impacto esperados. Además, una rotación de activo trae consigo un ROA alto y por lo tanto un ROE alto (Briseño, 2006).

Este es una ratio que genera la rentabilidad económica, es el que se ha definido como rotación de activos y se mide por veces y no en porcentaje.

$$G. A = Rotacion = \frac{Ventas}{Activos} = \frac{Ventas}{Total AT} = Veces$$

Este indicador identifica la efectividad con que se utilizan los activos de la empresa o en otras palabras el volumen de dólares por cada dólar invertido. También esta ratio puede ser desglosados en sus correspondientes generadores. Los mimos que son: Activos financieros, Inventarios y cuentas por cobrar (Eslava, 2003).

Fundamentos legales

Norma Internacional de Auditoría 315

Las Normas Internacionales de Auditoría (2013) dentro de su normativa 315 Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y su entorno, hace referencia las definiciones de los siguientes términos:

Control interno: el proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término "controles" se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno.

Procedimientos de valoración del riesgo: procedimientos de auditoría aplicados para obtener conocimiento sobre la entidad y su entorno, incluido su control interno, con el objetivo de identificar y valorar los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error, tanto en los estados financieros como en las afirmaciones concretas contenidas en éstos. (p. 3)

Norma Internacional de Auditoría 400

Las Normas Internacionales de Auditoría (2016) NIA 400 expresa:

El término "Sistema de control interno" significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de

fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. (p. 2)

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2011) estipula en el artículo 21 lo siguiente:

Sector Cooperativo. - Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. (p. 9)

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

La ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (2018) indica en el artículo 10, numeral 11 lo siguiente:

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

Las provisiones voluntarias, así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos. (p. 22)

Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador (2008) enfatiza en el artículo 311 lo siguiente:

El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria. (p. 97)

Capítulo II. Metodología

Diseño de investigación

Enfoque mixto

En este trabajo de investigación que se realizó en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, que se localiza en el Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena se consideró un enfoque cuantitativo debido a que se logró analizar el rubro contable de las cuentas por cobrar, también se empleó la aplicación de un cuestionario de evaluación de control interno bajo el modelo COSO I para determinar la situación actual de la institución financiera y el nivel de confianza y riesgo de la entidad.

De igual manera, se aplicó un enfoque cualitativo por medio de la aplicación de una entrevista al responsable de oficina, para el levantamiento de información de la variable de estudio del control interno de las cuentas por cobrar.

Alcance

Así mismo, para este estudio de investigación se consideró un alcance descriptivo debido a que se analizó el tema pertinente al control interno de las cuentas por cobrar a través de las distintas dimensiones e indicadores propuestos en la matriz de consistencia del trabajo de investigación.

En cuanto al diseño de investigación se consideró el no experimental debido a que no se manipuló, ni se alteró directamente en la variable de investigación. Además, es de carácter transversal ya que, mediante la información financiera, permitió analizar el control interno de las cuentas por cobrar en un periodo determinado, es este caso año 2022.

Métodos de la investigación

Método bibliográfico

Mediante la investigación bibliográfica se recopiló información teórica a partir de fuentes secundarias (tesis de grado, artículos científicos, libros digitales, etc.) con ello se pudo tener claridad de la variable de estudio, sobre su importancia del control interno de cuentas por cobrar.

Método deductivo

El método deductivo permitió al análisis de la variable del control interno de cuentas por cobrar a través de conceptos y teorías de diferentes autores por sus aportaciones del tema planteado para la elaboración de argumentos.

Método analítico

Finalmente, se utilizó un método analítico conforme a la información recopilada de la variable de estudio para analizar algunos aspectos de cada componente que conforma el control interno de las cuentas por cobrar con la finalidad de tener conocimiento del tema de estudio.

Población

La población para este trabajo de investigación titulado control interno de las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, Agencia La Libertad se determinó que la población es finita, por lo que es pequeña y se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 1.

Población de la COAC “Jardín Azuayo” – Agencia La Libertad

N.º	Cargos	Cantidad
1	Responsable de Oficina	1
2	Jefe de créditos y cobranzas	1
3	Educador Cooperativo	1
4	Crédito	4
5	Captaciones	2
6	Recaudadores	2
7	Cajas	3
8	Balcón de servicios	1
Total		15

Nota: La información presentada en la tabla refleja la población de la COAC “Jardín Azuayo” – Agencia La Libertad

Muestra

Por consiguiente, se consideró la muestra no probabilística por conveniencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”. Y se detalla al personal seleccionado que mantengan relación íntegra e información relevante sobre la variable de estudio.

Tabla 2.

Muestra no probabilística de la COAC “Jardín Azuayo” – Agencia La Libertad

N.º	Cargo	Cantidad
1	Responsable de oficina	1
2	Jefe de créditos y cobranzas	1
Total		2

Nota: La información presentada en la tabla refleja la muestra no probabilística por conveniencia de la COAC “Jardín Azuayo” – Agencia La Libertad

Recolección y procedimiento de datos

Instrumento de recolección de datos

Entrevista. En el desarrollo de la presente investigación para la recolección de datos, se elaboró y se procedió aplicar una entrevista que consta de 7 preguntas abiertas la cuales fueron dirigidas al responsable de Oficina de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” – Agencia La Libertad, cuyas preguntas están en relación con las dimensiones establecidas que permitió obtener información de la variable en estudio.

Cuestionario. Asimismo, se aplicó un Cuestionario de Evaluación del Control Interno COSO – I con la finalidad de recopilar información relevante sobre aspectos que desarrolla la institución financiera pertinente al control interno de las cuentas por cobrar, tales como: recuperación de crédito que fueron concedidos a socios, actividades crediticias, etc. Este instrumento se aplicó al jefe de Créditos y Cobranzas, mismo que facilito información sobre las política y controles. En cuanto a la estructura del Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO I, este consta de 5 componentes: Ambiente de control, Evaluación de riesgo, Actividades de control, Información y comunicación, Supervisión y monitoreo mismo que presenta un conjunto de 5 preguntas formuladas en un orden con las opciones de respuesta: SI, NO y N/A argumentando una observación sea el caso.

Una vez que se realizó la recopilación de datos mediante el Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO I se consideró utilizar Microsoft Excel para la tabulación de los datos, mismo que permitió elaborar tablas y figuras para el pertinente análisis e interpretación de la información obtenida con el fin de expresar conclusiones y recomendaciones de carácter positivo para la institución financiera.

Capítulo III. Resultados y Discusión

Análisis de datos

A continuación, se muestran los resultados de recolección de datos en base a los instrumentos que fueron aplicados al personal de la institución financiera, estos instrumentos son la entrevista y cuestionario de evaluación de control interno – COSO I dirigidos al Contador y al jefe de Créditos y Cobranzas. Previo aquello se realizará un análisis general de cada uno, con la finalidad de mostrar información relevante sobre la variable.

Entrevista dirigida al responsable de Oficina

1. ¿La cooperativa dispone con un manual interno de políticas para el proceso de evaluación y otorgación de créditos a los socios?

La cooperativa posee de una metodología de crédito donde tienen toda la guía y procesos de cómo realizar la evaluación para poder otorgar un crédito de los diferentes productos, ya sea un crédito de consumo, microcrédito, crédito pyme, entre otros productos que la cooperativa ofrece, este manual es un documento de aproximadamente de 80 páginas donde se especifica detalladamente cual es el procedimiento que todos los asesores deben de seguir para el otorgamiento de los créditos.

2. ¿El personal o funcionarios encargados de la gestión o procedimientos de cobranzas reciben capacitación constantemente?

Los funcionarios si reciben una capacitación interna, es decir, capacitación que normalmente se organiza dentro de la cooperativa, actualmente están con un proyecto denominado escuela de crédito dirigida para los asesores de crédito, donde se aporta toda la formación de estos, también reciben capacitación externa gestionadas por la cooperativa aleatoriamente.

3. En el caso de presentarse problemas de riesgos crediticios ¿Cuáles son las estrategias definidas por la cooperativa para la recuperación de cartera?

La cooperativa define sus estrategias mediante la metodología de crédito que está en poder otorgar una operación crediticia, sin embargo, la cooperativa es consiente que una operación crediticia naturalmente ya se involucra un riesgo de crédito unos con montos mínimos o altos, pero en el caso de que estos créditos caigan

en mora se basan en un reglamento de crédito donde se especifica cual es la tabla de recuperación extrajudicial que va desde 1 día hasta los 120 días de vencimiento.

4. ¿Cuáles son las exigencias propuestas al departamento de créditos y cobranzas para la visualización el rubro de la cartera crediticia?

Una de las exigencias propuestas al departamento es mediante un sistema interno que vienen hacer fuentes para poder controlar de forma diaria, semanal, quincenal, mensual todos los indicadores de morosidad, muy aparte del control que realice cada oficina, también se lleva un control desde el departamento de riesgo que está directamente desde matriz de la cooperativa donde ellos periódicamente analizan la cartera u otros factores de los indicadores de morosidad.

5. ¿Cuáles son las medidas de prevención y vigilancia de la cartera vencida para minimizar el riesgo de mora?

Ante estas medidas de prevención y vigilancia la cooperativa se basa en estrategias antes de que caigan en mora, primero desde el momento que se decide otorgar el crédito se trata de hacer una sesión de liquidación, indicando cuales son las condiciones en las que se le otorgue el crédito de hecho al socio se le da la posibilidad de que elija la fecha de pago siempre un mes posterior.

6. ¿Se evalúan constantemente las actividades que desarrollan los funcionarios del departamento de créditos y cobranzas para comprobar el logro eficiente y eficaz de los objetivos institucionales?

Generalmente se evalúan de forma mensual toda la cartera por usuario de cada uno de los asesores para darle un seguimiento en la eficiencia de colocación que van teniendo en el último periodo.

7. ¿Cree usted que es fundamental la aplicación de un control interno a las actividades crediticias que se desarrollan en la cooperativa?

Efectivamente es fundamental la aplicación de un control interno, porque más allá de la evaluación que la cooperativa realice por usuario, por actividad, es necesario para seguir un control en cuanto a la mitigación de los riesgos de morosidad que se presenten.

Análisis de la entrevista

Debido a la entrevista aplicada al responsable de oficina se pudo obtener información relevante sobre los procedimientos y estrategias que realizan en el departamento de créditos y cobranzas. Por consiguiente, el entrevistado expuso que la institución financiera dispone de políticas y manuales de créditos que se detallan procesos para la otorgación de créditos donde los asesores tienden que seguir procedimientos para realizar un adecuado análisis crediticio. Por otro lado, la cooperativa define estrategias para la otorgación de créditos, mismos que caen en mora por el vencimiento, lo que implica un proceso judicial para la recuperación de cartera. Y finalmente lo que concierne a las cobranzas según el entrevistado se lleva un control directamente desde la matriz del departamento de riesgo para darle un seguimiento y analizar la cartera u otros factores que presenten riesgos de morosidad. Además, el incremento de la cartera puede afectar económicamente a los ingresos y estabilidad financiera de la cooperativa, por ello, es oportuno que se supervisen los procedimientos aplicados en la gestión contable de la cartera.

Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO I aplicado al jefe de Créditos y Cobranzas

Se procede con la presentación de los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento correspondiente a Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO I. Para ello se pone a disposición toda la información recolectada, del Departamento de créditos y cobranzas referente a los procedimientos y políticas de control interno para regular la variable de estudio. De tal manera que, se analizaran los datos a partir de una tabulación y representación gráfica por cada componente, asimismo de manera general a modo resumen, con el fin de determinar el nivel de confianza y riesgos según lo predispuesto en la siguiente tabla:

Tabla 3.

Nivel de Confianza y Riesgo

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

Análisis del Cuestionario del Control Interno – COSO I

Tabla 4.

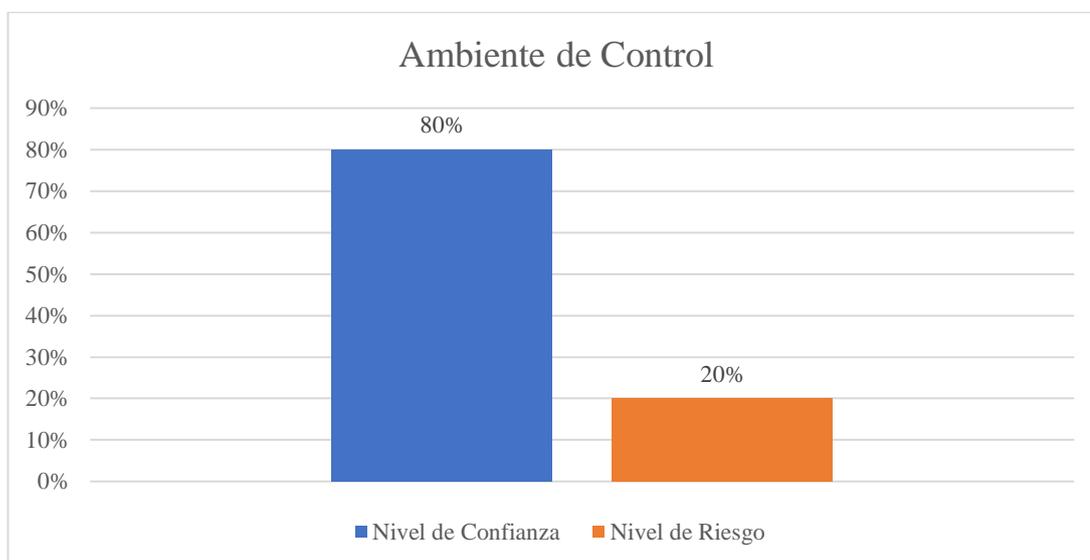
Cuestionario de evaluación del Control Interno – Ambiente de Control

Nivel de Confianza y Riesgo	Calificación
Calificación total	4
Ponderación total	5
Nivel de Confianza (CT/PT)*100%	80%
Nivel de Riesgo (100% - NC)	20%

Nota: Medición de nivel de confianza y riesgo de Ambiente de Control. Cuadro elaborado por el control interno aplicado en la COAC “Jardín Azuayo” – Agencia La Libertad.

Figura 1.

Ambiente de Control

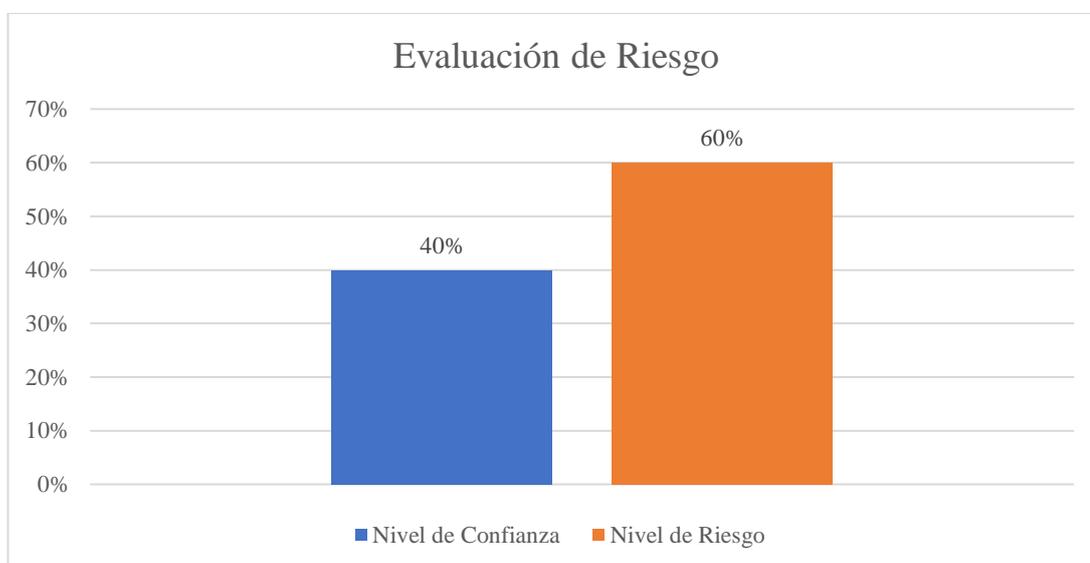


Dentro de los resultados en la tabla 4, se observa que en el Cuestionario de Evaluación de Control Interno - COSO I tuvo una calificación total de 4, de una ponderación de 5 puntos por lo que indica que en el componente de Ambiente de Control se obtuvo un nivel de confianza alto del 80% y un nivel de riesgo bajo del 20%, debido a que no cuenta con un programa de capacitación para evaluar las habilidades del personal lo que conlleva a que no se puedan cumplir con los objetivos operativos.

Tabla 5.*Cuestionario de Evaluación del Control Interno – Evaluación de Riesgo*

Nivel de Confianza y Riesgo	Calificación
Calificación total	4
Ponderación total	5
Nivel de Confianza (CT/PT)*100%	40%
Nivel de Riesgo (100% - NC)	60%

Nota: Medición de nivel de confianza y riesgo de Evaluación de Riesgo. Cuadro elaborado por el control interno aplicado en la COAC “Jardín Azuayo” – Agencia La Libertad.

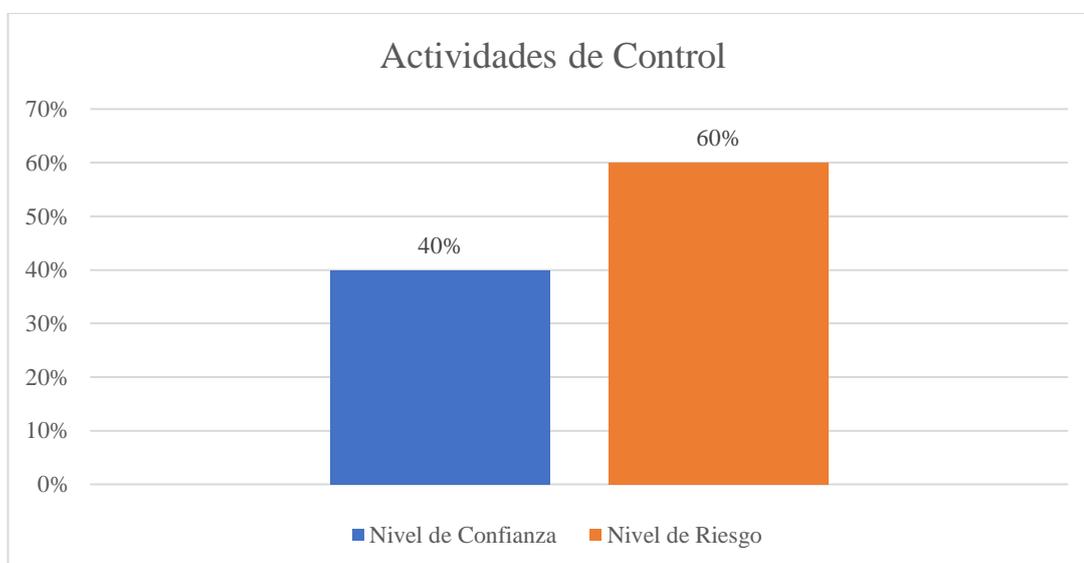
Figura 2.*Evaluación de Riesgo*

En el cuestionario del componente de Evaluación de Riesgos se muestra en la tabla 5, una calificación total de 4 puntos, de una ponderación total de 5 puntos, lo que refleja un nivel de confianza bajo con un 40% y un nivel de riesgo alto con un 60%, debido a que el personal de créditos y cobranzas no están capacitados adecuadamente para la identificación y valoración de riesgos, como también, no cuentan con un plan de contingencia frente al incremento de las cuentas por cobrar, lo que ocasiona que no den respuestas rápidas y oportunas referente a los riesgos. Por ello, es importante que la institución financiera realice capacitaciones para la solución de riesgos.

Tabla 6.*Cuestionario de Evaluación del Control Interno – Actividades de Control*

Nivel de Confianza y Riesgo	Calificación
Calificación total	4
Ponderación total	5
Nivel de Confianza (CT/PT)*100%	40%
Nivel de Riesgo (100% - NC)	60%

Nota: Medición de nivel de confianza y riesgo de Actividades de Control. Cuadro elaborado por el control interno aplicado en la COAC “Jardín Azuayo” – Agencia La Libertad.

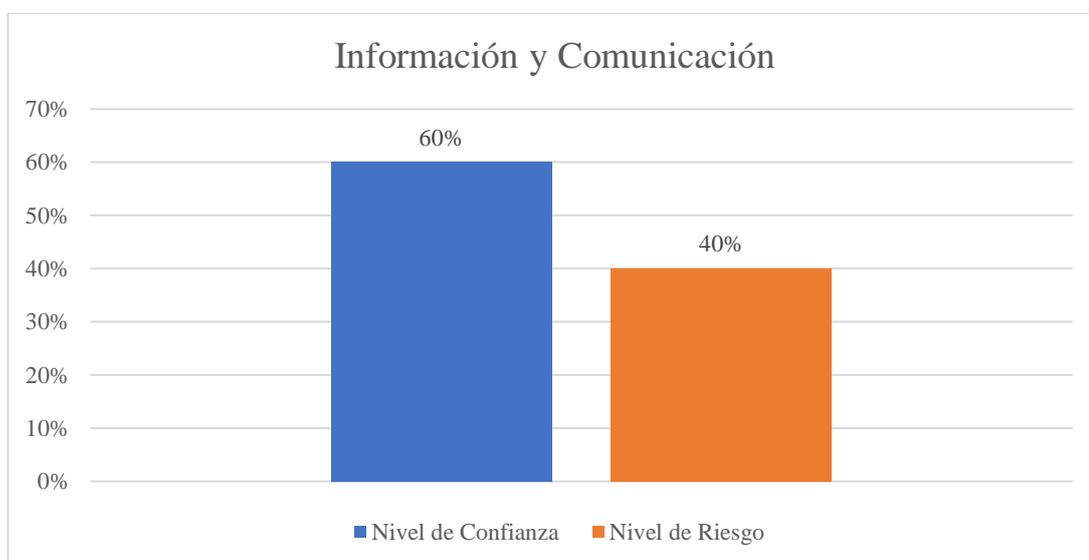
Figura 3.*Actividades de Control*

Para el componente de Actividades de Control se observa en la tabla 6, una calificación total de 4 puntos sobre una ponderación total de 5 puntos, por lo que se obtuvo un nivel de confianza bajo con un 40% y un nivel de riesgo alto de un 60%, por lo que se determinó que la agencia no realiza la circulación de cartera en cuanto a los montos para los respectivos ajustes contables, asimismo no se realizan reportes diarios sobre la colocación de créditos, tampoco se preparan informes mensuales de las cuentas de cobro. Es primordial realizar informes mensuales de cuentas de cobro, para una verificación satisfactoria y presentación de información estructurada.

Tabla 7.*Cuestionario de Evaluación del Control Interno – Información y Comunicación*

Nivel de Confianza y Riesgo	Calificación
Calificación total	3
Ponderación total	5
Nivel de Confianza (CT/PT)*100%	60%
Nivel de Riesgo (100% - NC)	40%

Nota: Medición de nivel de confianza y riesgo de Información y Comunicación. Cuadro elaborado por el control interno aplicado en la COAC “Jardín Azuayo” – Agencia La Libertad.

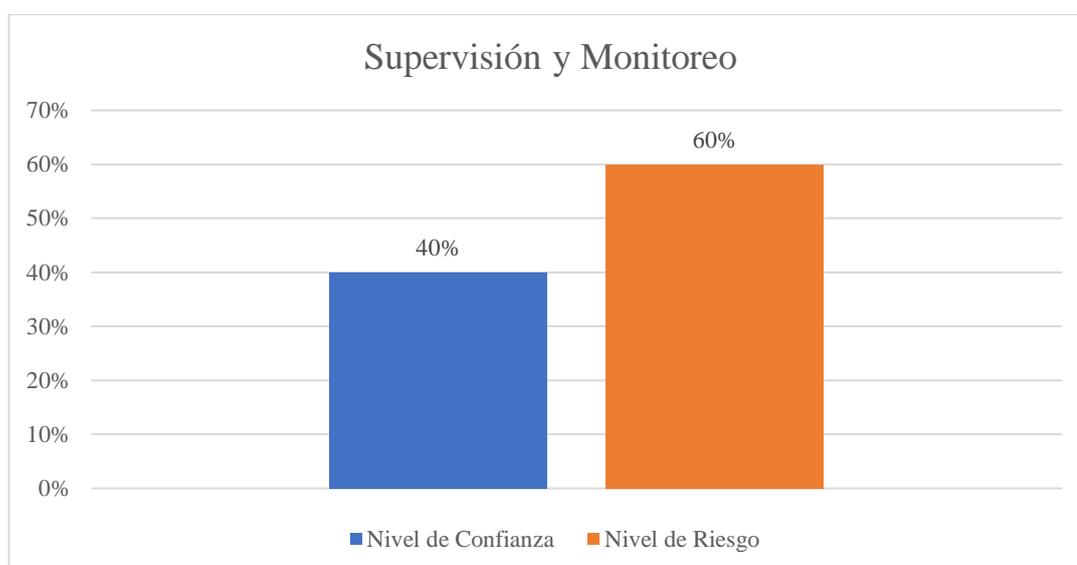
Figura 4.*Información y Comunicación*

En este apartado en la tabla 7 del componente de Información y Comunicación se pudo obtener un nivel de confianza medio de un 60% y un nivel de riesgo del 40%, debido a que no existen políticas internas de comunicación entre directivos y funcionarios, ya que los directivos se comunican directamente con el responsable de agencia, además no cuentan con un mecanismo eficiente para la obtención de quejas, sugerencias u otra información por parte de los socios, asimismo, falta de personal, que en su efecto no se llegan a cumplir las actividades de cobranzas.

Tabla 8.*Cuestionario de Evaluación del Control Interno – Supervisión y Monitoreo*

Nivel de Confianza y Riesgo	Calificación
Calificación total	4
Ponderación total	5
Nivel de Confianza (CT/PT)*100%	40%
Nivel de Riesgo (100% - NC)	60%

Nota: Medición de nivel de confianza y riesgo de Supervisión y Monitoreo. Cuadro elaborado por el control interno aplicado en la COAC “Jardín Azuayo” – Agencia La Libertad.

Figura 5.*Supervisión y Monitoreo*

En el cuestionario de Supervisión y Monitoreo los resultados que se muestran en la tabla 8, con una calificación total de 4 puntos sobre una ponderación de 5 puntos, se obtuvo un nivel de confianza bajo con un 40% y un nivel de riesgo alto con un 60%, se observó que no existe un seguimiento sobre los créditos concedidos a los socios para identificar su destino, se espera su recuperación, también que por parte del jefe de créditos no revisa y aprueba los créditos por lo que ese proceso lo realiza el comité de crédito.

Tabla 9.

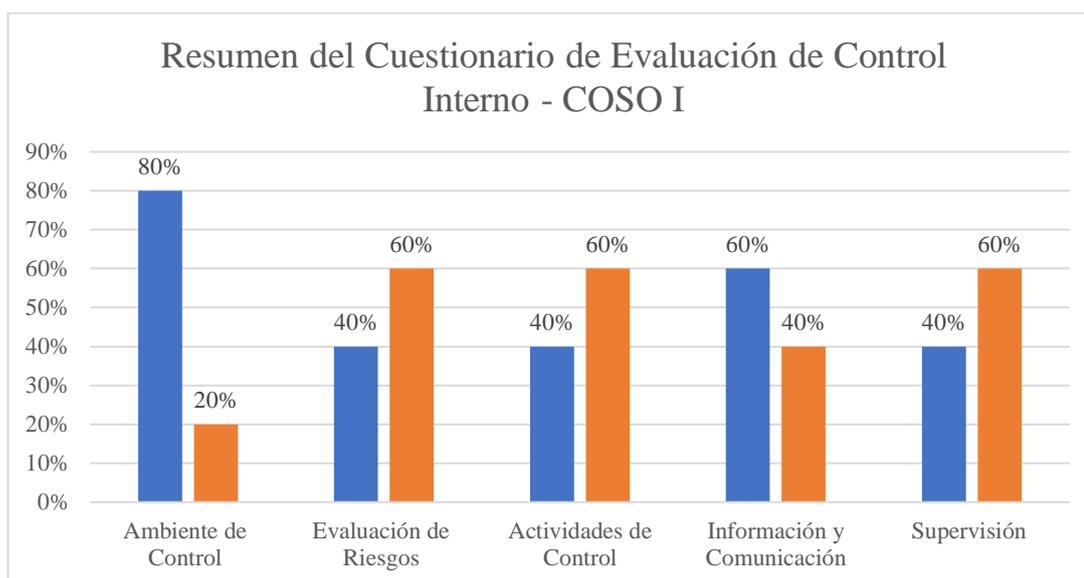
Resumen del Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO I

Componentes COSO I	Nivel de Confianza		Nivel de Riesgo	
	Porcentaje	Nivel	Porcentaje	Nivel
Ambiente de Control	80%	Alto	20%	Bajo
Evaluación de Riesgos	40%	Bajo	60%	Alto
Actividades de Control	40%	Bajo	60%	Alto
Información y Comunicación	60%	Medio	40%	Medio
Supervisión y Monitoreo	40%	Bajo	60%	Alto
Total	52%	Medio	48%	Medio

Nota: Medición total del nivel de confianza y riesgo. Cuestionario de Evaluación de Control Interno – COSO I aplicado en la COAC “Jardín Azuayo” – Agencia La Libertad.

Figura 6.

Resumen del Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO I



Posteriormente, se observa en la tabla 9 los resultados del Cuestionario de Evaluación del Control Interno basado en el modelo COSO I que se aplicó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” – Agencia La Libertad, lo que refleja en un panorama general que la institución financiera posee un nivel de confianza medio con un 52% y un nivel de riesgo medio con un 48%. Previo al análisis de cada componente se puede enfatizar observaciones, tales como: inexistencia de un

programa de capacitación para evaluar las habilidades del personal, el personal de créditos y cobranza no siempre brindan respuestas rápidas frente a los riesgos crediticios, también se determinó que la agencia no realiza la circulación de cartera en cuanto a los montos para los respectivos ajustes contables, asimismo no se realizan reportes diarios sobre la colocación de créditos, falta de estrategias o mecanismos para la obtención de quejas, sugerencias u otra información por parte del socio.

Antigüedad de saldos

Mediante el método de antigüedad se simuló un caso práctico con datos de la institución financiera, por ello se calculó el deterioro de cuentas incobrables.

Tabla 10

Cartera de crédito

Categoría de Socios al 31/12/2022 Por fecha de vencimiento			
Categoría A	\$	164.982.756,05	03/10/2022
Categoría B	\$	249.989.947,65	22/11/2022
Categoría C	\$	211.049.996,60	05/12/2022
Categoría D	\$	252.958.849,65	20/06/2022
Categoría E	\$	135.820.955,19	14/02/2017
Total	\$	1.014.802.505,14	

Deterioro calculado:

Categoría de Socios Año 2022	\$ 878.981.549,95
Deterioro 1%	\$ 8.789.815,50
Cartera total 10%	\$ 101.480.250,51

Se detalla los datos de la cartera vencida de la cooperativa, en donde la cartera está integrada por categorías de socios: los de categoría A de \$164.982.756,05, categoría B \$249.989.947,65, categoría C \$211.049.996,60, categoría D \$252.958.849,65, categoría E \$135.820.955,19, con un monto total de cartera de \$1.014.802.505,14. Con ello se procedió a realizar el cálculo del deterioro sobre la cartera anual del 2022 que asciende a un monto de \$878.981.549,95, mientras que el deterioro anual del 1% es de \$8.789.815,50 valor que no supera el 10% de la cartera total.

Tabla 11
Método de antigüedad de saldos

Meses por Vencer/Vencida	Monto al 31/12/2022	%	Deterioro
Por vencer			-
0-30 días	211.049.996,60	3%	6.331.499,90
31-60 días	249.989.947,65	6%	14.999.396,86
61-120 días	164.982.756,05	10%	16.498.275,61
121-180 días	252.958.849,65	60%	151.775.309,79
Mas de 180 días	135.820.955,19	100%	135.820.955,19
Total	1.014.802.505,14		325.425.437,34

En la tabla 13, se evidencia el rango de los días de créditos establecidos por la institución financiera, porcentajes que se rigen a la junta de política y regulación monetaria y financiera, y la aplicación del método de antigüedad de saldos, se observa que el total de deterioro es de \$325.425.437,34. El gasto no deducible por deterioro es de \$8.789.815,50 y el gasto no deducible es de \$316.635.621,84 en cumplimiento de La ley del Régimen Tributario Interno.

A continuación, se detalla el respectivo asiento por el reconocimiento del deterioro de créditos incobrables:

Tabla 12
Asiento contable deterioro

Fecha	Detalle	Debe	Haber
31/12/2022	Gasto por deterioro de cuentas incobrables	\$8.789.815,50	
	Gasto por deterioro de cuentas incobrables no deducible	\$316.635.621,84	
	Deterioro acumulado de cuentas incobrables		\$325.425.437,34

Nota: Cálculo de deterioro acumulado

Baja a la cuenta de crédito incobrable

Las cooperativas de ahorro y crédito castigarán obligatoriamente el valor de todo préstamo, cuyo deudor estuviera en mora cinco años, para cuyo efecto deberán provisionar el 100% de los valores a castigarse, y de acuerdo con La Ley Orgánica del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario. Con ello, se evidencio que la categoría E tiene un saldo de \$135.820.955,19 por lo que tiene 5 años de mora de su fecha de vencimiento.

A continuación, el asiento de dar de baja o castigar la cuenta incobrable de la Categoría E:

Tabla 13
Asiento de Baja de clientes

Fecha	Detalle	Debe	Haber
31/12/2022	Deterioro acumulado de cuentas incobrables	\$135.820.955,19	
	Cliente		
	Categoría E		135.820.955,19

Nota: Asiento de deterioro acumulado de cuentas incobrables, elaborado por Yarlene Rosales.

Tabla 14
Rotación de Cuentas por cobrar

Mediante el cálculo de rotación de cuentas por cobrar se simuló un caso práctico con datos de la institución financiera.

Rotación de Cuentas por cobrar	Índice de administración de activo							
	2022	2021	Días		Promedio de la industria	Días	Observaciones	
			2022	2021			2022	2021
	9,79	7,74	37	47	11	32,0	bajo	deficiente

Nota: Datos obtenidos de los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo periodo 2021-2022, elaborado por Yarlene Rosales.

Con respecto al índice de rotación de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, nos dice que la institución financiera en el año 2022 convierte en efectivo sus cuentas por cobrar cada 37 días o rotan 9,79 veces al día. Mientras que en el año 2021 las cuentas por cobrar rotan 7,74 veces, es decir, cada 47 días. Es decir, que la rotación de cuentas por cobrar una vez muestre un alto número de veces provoca una buena gestión de cobros o como también provocaría una pérdida. En el año 2022 las cuentas por cobrar estuvieron al margen con los días promedio de la industria, mientras en el año 2021 la rotación de las cuentas por cobrar en días fue lenta.

Discusión

En el trabajo de investigación se han identificados los principales resultados de los análisis cuya base fueron los instrumentos aplicados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, a través de la recolección de datos se obtuvo información pertinente referente a la variable de estudio y se evidencia que la institución financiera de alguna manera tiene falencias, entre ellas se puede enfatizar la inexistencia de un programa de capacitación para evaluar las habilidades del personal, no siempre se brindan respuestas rápidas frente a los riesgos crediticios por el personal de créditos y cobranza ya que deben esperar una previa evaluación de aquello, por parte del consejo de vigilancia desde la matriz, también falta de mecanismos a los procedimientos de créditos y cobranzas en cuanto a la recuperación de cartera. Así mismo, otra situación es que los directivos no solicitan reportes sobre las actividades crediticias que realiza el comité de crédito, ya que ese proceso depende de la gestión del Consejo de Vigilancia mediante una evaluación, por lo tanto la agencia no realiza un control sobre dichas actividades para notificar los posibles riesgos al momento de la recuperación de cartera y/o morosidad, de tal manera que se deben fortalecer estrategias de gestión de créditos y cobranzas para mitigar el vencimiento de los créditos concedidos y garantizar la solvencia de la cooperativa.

Por otro lado, Pérez (2019) en su estudio realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda. agencia ubicada en Tarapoto – Perú menciona que el control interno presenta deficiencias, debido a que no existen seguimiento y control en las actividades de la institución, asimismo no cuentan con un programa de capacitaciones, puesto que en ocasiones se gestionan acciones de malas prácticas. Un caso similar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” Agencia – La Libertad que previo a la aplicación del Cuestionario de Evaluación de Control Interno se determinó que tampoco cuentan con un programa de capacitación para el personal de cada área de la institución financiera.

A través del análisis de la literatura, el estudio de Palta y Saltos (2021) se evaluó bajo la aplicación del modelo COSO I el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay agencia ubicada en el Cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos, se pudo determinar hallazgos que inciden en el cumplimiento de sus objetivos institucionales. Previo análisis expresa que la medición del nivel de confianza y el nivel de riesgo es medio. Misma situación se determinó en

la cooperativa, dándonos como resultados a través de los componentes del Cuestionario de Evaluación del Control Interno una medición del nivel de confianza del 66% y un nivel de riesgo 34% que resulta medio puesto que el sistema de control interno de la institución financiera nos dio a conocer la situación actual en cuanto al desempeño del personal o las actividades crediticias con la finalidad de optimizar el buen manejo de los recursos.

Así mismo, el estudio de Mosquera (2023) nos menciona que, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José del Cantón Montalvo, se tomaron medidas al establecer los procedimientos de cobranzas ya que no se garantiza su aplicación efectiva, aunque la institución financiera persiste con debilidades que deben mejorar para cumplir eficazmente en cuanto a la gestión de cobro y así asegurarse una operatividad óptima en las áreas de créditos y cobranzas. Un caso similar sucede en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” donde no emplean una metodología al momento de evaluar los procesos de colocación de crédito y recuperación de cartera.

Conclusiones

El trabajo de investigación denominado “Control interno de las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2022, una vez culminado se concluye de la siguiente manera:

- Se pudo determinar que los procedimientos del control interno a las cuentas por cobrar que actualmente presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, muestra que no se realiza un control adecuado en los registros por antigüedad de saldos, por ende no se estima cuantos son los créditos deudores que han caído en morosidad.
- En base a la aplicación del Cuestionario de Evaluación del Control Interno bajo el modelo COSO I, se concluye que la medición del nivel de confianza y riesgo de las cuentas por cobrar de la institución financiera, presenta un nivel de confianza medio con un 52% y un nivel de riesgo medio con un 48%, resultados que representan a los componentes de ambiente de control, actividades de control, información y comunicación con un nivel de confianza medio, mientras en la evaluación de riesgos y supervisión y monitoreo presenta un nivel de confianza bajo por lo que implica el cumplimiento de sus objetivos institucionales.
- Por otro lado, mediante los resultados del Cuestionario de Evaluación del Control Interno, se pudo elaborar un informe de control interno a la institución financiera, con la finalidad de dar a conocer al responsable de la agencia y a los directivos los hallazgos que se detectaron con respecto al incremento de los riesgos crediticios y con ello presentar recomendaciones que contribuyan con la correcta toma de decisiones.

Recomendaciones

El trabajo de investigación denominado “Control interno de las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2022, se recomienda lo siguiente:

- Se sugiere que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” cumpla con el debido control en los registros por antigüedad de saldos, para garantizar y recuperar la cartera que se encuentra en morosidad.
- En general el control interno cumple un papel fundamental en toda entidad, por eso se recomienda que implementen un programa de capacitación para que el personal del departamento de créditos y cobranzas cumpla con las habilidades para contrarrestar la recuperación de la cartera de crédito de una manera rápida y oportuna para mejorar sus niveles de confianza y reducir sus niveles de riesgos.
- Se recomienda al responsable de la agencia y a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, considere los hallazgos encontrados y que las sugerencias y/o recomendaciones manifestadas en el informe del control interno del presente trabajo de investigación mismo que es de ayuda para poder minimizar las deficiencias de la institución financiera en cuanto a los procedimientos de créditos y cobranzas permitiendo así elevar su nivel de competitividad en el mercado financiero.

Referencias

- Aguirre, R. (2012). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. *Revista El Buzon de Pacioli*, 1-17.
https://www.academia.edu/download/50055226/68d_-_LA_IMPORTANCIA_DEL_CONTORL_INTERNO_EN_LAS_PEQUENAS_Y_MEDIANAS_EMPRESAS_EN_MEXICOx.pdf
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2018). *Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno*. Registro Oficial.
- Auditoría Superior de la Federación. (2014). Marco Integrado de Control Interno. *Marco Integrado de Control Interno*, 51.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjboK7O1uSBAXUfVzABHTebCh0QFnoECBwQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.asf.gob.mx%2Fuploads%2F176_Marco_Integrado_de_Control%2FMarco_Integrado_de_Cont_Int_leyen.pdf&usg=AOvVaw0OTafZMsXvp03iPPR
- Baquerizo, M. (2021). *Control contable en las cuentas por cobrar y provisión de cuentas incobrables*. Santa Elena: Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5825>
- Caballero, A. (2021). *Control Interno y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo*. Lima-Perú: Universidad Peruana de la Américas.
- Cajilema, V., & Myriam, S. (2021). Procedimiento de control interno en el departamento de contabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote. *Apuntes Contables*, 185-202.
<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contad/article/view/7549/11966>
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A.* Universidad Politécnica Salesiana.
<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/14504>
- Castro, C. M., & Landín, C. H. (2015). Control interno en las cuentas por cobrar aplicando el modelo coso I. *Instituto Superior Tecnológico "Ismael Pérez Pazmiño"*, 1-15.

<https://repositorio.uch.edu.pe/handle/20.500.12872/122>

Chuquizuta, K., & Oncoy, M. (2017). *Incidencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial Mantilla S.A.C.* Universidad de Ciencias y Humanidades.

<https://repositorio.uch.edu.pe/handle/20.500.12872/122>

Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial.

Cruz, L. (2013). Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas por cobrar de Foro Miraflores. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 26-33.

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjGpdnU2ff-](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjGpdnU2ff-AhXWTTABHcgTDeUQFnoECBYQAQ&url=https://repositorio.unan.edu.ni/5909/3/97-363-1-PB.pdf&usg=AOvVaw1VJ17q5668yiIqIZpx4RVc)

[AhXWTTABHcgTDeUQFnoECBYQAQ&url=https://repositorio.unan.edu.ni/5909/3/97-363-1-PB.pdf&usg=AOvVaw1VJ17q5668yiIqIZpx4RVc](https://repositorio.unan.edu.ni/5909/3/97-363-1-PB.pdf&usg=AOvVaw1VJ17q5668yiIqIZpx4RVc)

Durán, J. (2015). *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el mundo Berrezueta Camona y CIA*. Universidad Técnica de Machala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/4621>

Fabre, S. (2018). Control de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. *Observatorio de la economía latinoamericana*, 1-22.

<https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/control-cuentas-cobrar.html>

Freire, E. (2020). *Control de la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Ingserviel S.A.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/55059>

González, J., & León, M. (2022). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa estructuras varias S.A.* Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/5656>

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. (2011). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario*. Registro Oficial.

- Manosalvas, L., Cartagena, M., & Baque, L. (2019). Gestión de control interno para disminuir el riesgo de quiebra en la empresa Capasepri. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
<https://doi.org/https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1358/1684>
- Mantilla, J., & Huanca, B. (2020). Cuentas por cobrar y liquidez en una empresa de servicios. *Sciendo*, 259-263.
<https://doi.org/https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3194/pdf>
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno (3a. ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
<https://elibro.net/es/ereader/upse/114316>
- Montaño, E. (2013). *Control interno, auditoría y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo*. Cali, Colombia: Programa Editorial Universidad del Valle. <https://elibro.net/es/ereader/upse/129501>
- Mosquera, B. (2023). *Control interno en las carteras vencidas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José*. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo.
<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/15379>
- Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado. (16 de Diciembre de 2014). Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado. *Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado*. Quito: Registro Oficial Suplemento 87 de 14-dic.-2009 .
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjnrPWZveSBAXXC1GoFHcT6Cb4QFnoECAgQAw&url=https%3A%2F%2Fwww.oas.org%2Fjuridico%2FPDFs%2Fmesicic5_ecu_ane_cg_e_12_nor_con_int_400_cge.pdf&usg=AOvVaw1bossmQeHol-StJRF5-t1v&opi=89978449
- Normas Internacionales de Auditoría. (2013). *NIA 315: Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y su entorno*. IAASB.
- Normas Internacionales de Auditoría. (2016). *NIA 400: Evaluaciones de riesgo y control interno*. IAASB.

- Palta, A., & Saltos, E. (2021). *Evaluación de Control Interno en el Departamento Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay*. Universidad Técnica de Cotopaxi. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/7654>
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://elibro.net/es/ereader/upse/124953>
- Pérez, L. (2019). *Control interno financiero y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda.* Perú: Universidad Alas Peruanas.
- Ramírez, C. (2019). *Control interno de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de CAS Waemitech*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35739>
- Salas, C. (2019). *Administración de las cuentas por cobrar y la liquidez de la Cooperativa Ahorro y Crédito Norandino*. Tarapoto– Perú: Universidad César Vallejo.
- Suatunce, M. (2014). *El control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kawsay*. Quevedo-Ecuador: Universidad Técnica Estatal de Quevedo. <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/349>
- Tomalá, C. (2020). *Control interno contable y la efectividad de las cuentas por cobrar de la junta administradora de agua potable y alcantarillado Ayangué*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5341>
- Tomalá, J. (2022). *Control interno en las cuentas por cobrar de la junta administradora del sistema regional de agua potable Olón*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/8475>
- Vargas, I. (2017). *Evaluación de control interno de cuentas por cobrar de la Veterinaria Zoonic en el año 2016, para proponer un manual de políticas de crédito y cobranza*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. <http://repositorio.unan.edu.ni/9319/1/18953.pdf>

Apéndice 1. Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Control Interno de las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2022	¿De qué manera contribuye la aplicación de un adecuado control interno de las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, ¿año 2022?	Analizar el control interno de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2022 mediante la aplicación del Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO I para contribuir en el desarrollo de sus actividades crediticias.	Control Interno de las cuentas por cobrar	Control interno	Definición Objetivo Importancia	Enfoque: Cuantitativo Cualitativo Alcance: Descriptivo Diseño: No experimental y transversal Métodos: Bibliográfico Analítico Deductivo Población: Finita Muestra: No probabilística Instrumento: Entrevista Cuestionario de Evaluación del Control Interno COSO I
	¿Actualmente cuáles son los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”? ¿Considera pertinente que el modelo COSO I medirá el nivel de confianza y riesgo de la variable en estudio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”? ¿Qué facilitaría la aplicación del Cuestionario de Evaluación de Control Interno – COSO I a las cuentas por cobrar de la institución financiera?	Determinar la situación actual de los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”. Aplicar el Cuestionario de Evaluación de Control Interno – COSO I para la medición pertinente del nivel de confianza y riesgo de las cuentas por cobrar en la institución financiera. Facilitar el informe de control interno que consten los hallazgos y sugerencias sobre los riesgos crediticios que se presenten en la institución financiera.		Componentes de control interno COSO I	Ambiente de control Evaluación de riesgo Actividades de control Información y comunicación Supervisión y monitoreo	
		Cuentas por cobrar		Generalidades Cuentas incobrables Deterioro de las cuentas por cobrar Políticas de cobranzas		
		Indicadores de cuentas por cobrar		Rotación de las cuentas por cobrar Periodo de cobranza Rotación de activos		

Apéndice 2. Informe de Control Interno**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO”****INFORME DE CONTROL INTERNO**

La Libertad, 15 Noviembre del 2021

Econ.

Gabriela Roldan Méndez

Responsable de Oficina Agencia La Libertad

Presente

De mi consideración

Conforme a la Evaluación de Control Interno realizado al Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y crédito “Jardín Azuayo” se obtuvieron los siguientes resultados:

Alcance

El alcance de este informe de control interno a los procedimientos pertinentes de las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” – Agencia La Libertad, corresponde al periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022.

El presente trabajo de integración curricular fue realizado de conformidad con la NIA 400 – Evaluación de Riesgos y Control Interno, cuya base fue un Cuestionario de Evaluación de Control Interno bajo el Modelo COSO I y sus cinco componentes (Ambiente de control, Evaluación de Riesgo, Actividades de Control, Información y Monitoreo, Supervisión y Monitoreo). Por ende, el objetivo del presente informe es para dar a conocer los resultados y recomendaciones del estudio en cuestión.

Resultados

Con respecto al Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO I el cual, a través de sus componentes, se logró evaluar la variable de estudio que como resultados nos indica que la institución financiera posee un nivel MEDIO de confianza (52%) y nivel de riesgo (48%).

Cuyas observaciones son las siguientes: inexistencia de un programa para evaluar las habilidades del personal de créditos y cobranzas, falta de un seguimiento y control de cobranza, el personal de créditos y cobranza no siempre brindan respuestas rápidas frente a los riesgos crediticios ya que deben esperar una previa evaluación de aquello, por parte del consejo de vigilancia desde la matriz, también falta de estrategias o mecanismos para la obtención de quejas, sugerencias u otra información por parte del socio.

Por consiguiente, en base a los resultados del Cuestionario de Evaluación del Control Interno que fue aplicado en la institución financiera, se expresan las siguientes recomendaciones que permitirán crear estrategias para la aplicación de procedimientos de control interno en la gestión de cobranza de la cooperativa:

- En cada departamento se debe establecer un programa de capacitación para el personal.
- Aplicar adecuadamente la metodología de créditos para cumplir con la otorgación de créditos.
- El personal de cobranza debe llevar un control óptimo para la recuperación de los créditos desembolsados.
- Los recaudadores deben reportar al responsable de oficina sobre el comportamiento y recuperación de la cartera de crédito.

Apéndice 3. Instrumento: Entrevista dirigida al Responsable de Agencia



UNIVERSIDAD ESTADAL PENINSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA



Trabajo de titulación: Control interno de las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2022.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL CONTADOR

Objetivo: Recopilar información significativa sobre la aplicación del control interno de las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2022.

1. ¿Se cuenta con un registro de las cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?
2. ¿La cooperativa dispone con un manual interno de políticas para el proceso de evaluación y otorgación de créditos a los socios?
3. ¿El personal o funcionarios encargados de la gestión o procedimientos de cobranzas reciben capacitación constantemente?
4. En el caso de presentarse problemas de riesgos crediticios ¿Cuáles son las estrategias definidas por la cooperativa para la recuperación de cartera?
5. ¿La cartera se encuentra segmentada por antigüedad de saldos?
6. ¿El departamento de cobranza realiza conciliaciones de las cuentas por cobrar con el departamento contable?
7. ¿Cree usted que es fundamental la aplicación de un control interno a las actividades crediticias que se desarrollan en la cooperativa?

Apéndice 4. Instrumento: Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO I

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO - CECI							
Entidad		Cooperativa de Ahorro y Crédito "Jardín Azuayo"					
Área Auditada		Departamento de créditos y cobranzas					
Periodo		2022					
Elaborado por		Yarlene Yamilex Rosales Constante					
AMBIENTE DE CONTROL							
N.º	PREGUNTAS	Respuesta			Calificación		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿La cooperativa cuenta con un manual de políticas, responsabilidades y funciones del personal?						
2	¿Existe un programa para evaluar las habilidades del personal de créditos y cobranza para garantizar un adecuado desempeño?						
3	¿Los objetivos operativos están diseñados por el personal del departamento de créditos y cobranzas?						
4	¿El personal involucrado en el departamento de créditos y cobranzas cumple a cabalidad con sus funciones?						
5	¿Si el cobro judicial resulta insuficiente se ha tomado medidas o provisiones para cuentas incobrables?						
EVALUACION DE RIESGO							
NO	PREGUNTAS	Respuesta			Calificación		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	

1	¿El departamento de créditos y cobranzas están a la capacidad de identificar riesgos previo a la otorgación de créditos a socios?						
2	¿Para el análisis crediticio se verifican los requisitos y documentación para la otorgación de créditos?						
3	¿El departamento de créditos y cobranzas brinda respuestas rápidas y oportunas a los riesgos que se revelen?						
4	¿El comité de crédito reporta a los directivos sobre la colocación y recuperación de cartera para identificar y analizar los diversos riesgos en cuantos a sus actividades crediticias?						
5	¿Existe un plan de contingencia frente a un aumento en las cuentas por cobrar?						
ACTIVIDADES DE CONTROL							
NO	PREGUNTAS	Respuestas			Calificación		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Se prepara mensualmente informes de cuentas por cobrar?						
2	¿Se realizan informes o reportes diarios sobre las colocaciones de créditos y gestión de cobranza?						
3	¿Mediante la autorización y aprobación del comité de crédito por la otorgación de créditos se evalúa periódicamente las garantías por los servicios financieros entre el socio y la entidad?						
4	¿Existe un adecuado control de operación por el vencimiento de garantías en cuanto a las condiciones y monto del crédito que se le otorga al socio?						

5	¿La cooperativa realiza al menos una vez al año la circularización de cartera en cuanto a los montos importantes para proceder a los ajustes contables pertinentes?						
INFORMACION Y COMUNICACION							
NO	PREGUNTAS	Respuestas			Calificación		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Existe información suficiente y confiable para el seguimiento del cobro por crédito vencido?						
2	¿La información proporcionada al área de crédito y cobranza por la entidad es confiable para la correcta toma de decisiones?						
3	¿La cooperativa ha establecido canales de comunicación específicamente en el departamento de créditos y cobranzas?						
4	¿Existen políticas internas que facilitan la comunicación entre directivos y funcionarios del departamento de créditos y cobranzas?						
5	¿La cooperativa ha establecido canales de comunicación específicamente en el departamento de créditos y cobranzas?						
SUPERVISION Y MONITOREO							
NO	PREGUNTAS	Respuestas			Calificación		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Se realizan seguimientos sobre los créditos otorgados para identificar su destino?						
2	¿Les dan seguimiento a los registros de las cuentas por cobrar por cobrar por antigüedad de saldos?						

3	¿Se supervisa continuamente el cumplimiento de metas en cuanto a la colocación y recuperación de créditos?					
4	¿El jefe de créditos y cobranzas congrega las carpetas de los socios para su respectiva revisión y/o aprobación de créditos?					
8	¿Se supervisa la información proporcionada por los socios custodiando el adecuado manejo del manual de créditos?					

Apéndice 5. Cronograma de tutorías de titulación



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

MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

		2023												
		SEP				OCT				NOV				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
No.	Actividades planificadas	11-15	18-22	25-29	02-06	09-13	16-20	23-27	30OCT-03NOV	06-10	13-17	20-24	27NOV-01DIC	FECHA
1	Introducción	X	X	X										
2	Capítulo I Marco Referencial			X	X	X	X							
3	Capítulo II Metodología						X	X	X					
4	Capítulo III Resultados y Discusión								X	X	X			
5	Conclusiones y Recomendaciones										X	X		
6	Resumen											X		
7	Certificado Antiplagio-Tutor												X	
8	Entrega de informe de culminación de tutorías, por parte de los tutores, a Dirección y al profesor Guía (con documentos de soporte)												X	Hasta el viernes 01 de diciembre del 2023

FIRMA DEL TUTOR

NOMBRE: Lcdo. José Erazo Castillo

FIRMA DEL ESTUDIANTE

NOMBRE Yarlene Yamilex Rosales Constante

Apéndice 6. Ficha para el control de tutorías de trabajo de titulación



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

Facultad:		Ciencias Administrativas					
Carrera:		Contabilidad y Auditoría					
Modalidad de Titulación:		Trabajo de Integración Curricular					
Docente tutor:		Lcdo. José Javier Erazo Castillo, Msc.					
FECHA	HORA		NOMBRE DEL ESTUDIANTE	NIVEL Y PARALELO	DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	RESULTADOS DE LA TUTORIA	TIPO DE TUTORÍA
	INICIO	FIN					
14/09/2023	17:00	18:00	YARLENE YAMILEX ROSALES CONSTANTE	8vo	REVISION DE ANTEPROYECTO	SUGERENCIAS Y ESTABLECIMIENTO DE TEMA FINAL	TITULACIÓN
21/09/2023	17:00	18:00	YARLENE YAMILEX ROSALES CONSTANTE	8vo	REVISIÓN DE MATRIZ DE CONSISTENCIA	SUGERENCIA SOBRE MATRIZ DE CONSISTENCIA	
28/09/2023	17:00	18:00	YARLENE YAMILEX ROSALES CONSTANTE	8vo	REVISIÓN DE CAPITULO 1	SUGERENCIA EN LOS OBJETIVOS, INDICADORES Y LA METOLOGIA A UTILIZAR	
05/10/2023	17:00	18:00	YARLENE YAMILEX ROSALES CONSTANTE	8vo	REVISIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	SUGERENCIAS CAUSA, EFECTO	
12/10/2023	17:00	18:00	YARLENE YAMILEX ROSALES CONSTANTE	8vo	REVISIÓN DE CORRECCIONES APLICADAS	APROBACIÓN DE CAPITULO	
19/10/2023	17:00	18:00	YARLENE YAMILEX ROSALES CONSTANTE	8vo	REVISIÓN DE LOS INSTRUMENTOS	SUGERENCIAS EN EL COSO 1 Y LA ENTREVISTA	
26/10/2023	17:00	18:00	YARLENE YAMILEX ROSALES CONSTANTE	8vo	REVISIÓN DE CORRECCIONES SOBRE EL COSO 1	APROBACIÓN DE INSTRUMENTO	
02/11/2023	17:00	18:00	YARLENE YAMILEX ROSALES CONSTANTE	8vo	REVISIÓN DE CORRECCIONES EN LA ENTREVISTA	APROBACIÓN DE INSTRUMENTO	
09/11/2023	17:00	18:00	YARLENE YAMILEX ROSALES CONSTANTE	8vo	REVISIÓN DE LOS RESULTADOS	SUGERENCIAS	
16/11/2023	17:00	18:00	YARLENE YAMILEX ROSALES CONSTANTE	8vo	REVISIÓN DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	SUGERENCIAS	
23/11/2023	17:00	18:00	YARLENE YAMILEX ROSALES CONSTANTE	8vo	REVISIÓN DEL TRABAJO FINAL Y SUGERENCIAS	CORRECCIONES	
30/11/2023	17:00	18:00	YARLENE YAMILEX ROSALES CONSTANTE	8vo	REVISIÓN DEL TRABAJO FINAL Y SUGERENCIAS	CORRECCIONES DEL TRABAJO FINAL	
OBSERVACIONES DEL DOCENTE:							

FIRMA DEL TUTOR

Yarlene Rosales C.

FIRMA DEL ESTUDIANTE

Apéndice 7. Carta Aval emitida por dirección de carrera



UPSE

**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Oficio CYA-RAA-356-2023
La Libertad, 13 de Noviembre del 2023

Econ.
Gabriela Roldán Méndez
**RESPONSABLE DE LA OFICINA LA LIBERTAD COAC JARDÍN AZUAYO
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO**

En su despacho. -

Referencia: Solicitud de Carta Aval

Reciba un cordial saludo de parte de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, esperando que sus actividades se desarrollen con el éxito de siempre.

A petición escrita presentada por la Srta. YARLENE YAMILEX ROSALES CONSTANTE, con cédula de ciudadanía No. 2400052953, estudiante de la carrera y que pertenece a la cohorte 2020-I, la misma que se encuentra en proceso de titulación y para lo cual desarrollará el Trabajo de Integración Curricular denominado: "CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "JARDÍN AZUAYO", CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022"

Bajo este antecedente, solicito comedidamente a Ud. se realice la emisión de una **CARTA AVAL** que ratifique la aceptación por parte de vuestra institución en donde se autorice que el resultado de dicho trabajo de investigación sea publicado en el repositorio del portal web de la UPSE.

Agradezco de antemano las facilidades y la predisposición que ha tenido su institución recibiendo a nuestra estudiante para que pueda efectuar su trabajo de titulación, reiterándole mis altos sentimientos de consideración y estima.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,



ROXANA ALVAREZ ACOSTA

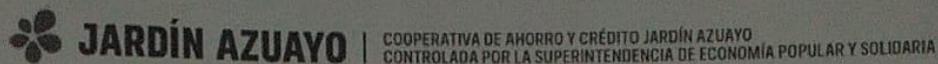
Econ. Roxana Álvarez Acosta, Mgtr.
Directora de Carrera
RAA/ass

Campus matriz, La Libertad - Santa Elena - ECUADOR
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781 - 732

UPSE *¡crece SIN LÍMITES!*

f @ t v www.upse.edu.ec

Apéndice 8. Carta Aval emitida por la empresa



La Libertad 29 de Noviembre del 2023

Estimada

Econ. Roxana Álvarez Acosta, Mgtr.

Directora de Carrera de Contabilidad y Auditoría

Universidad Estatal Península de Santa Elena

Reciba un cordial saludo de parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, en referencia al oficio **CYA-RAA-356-2023** emitido el día 13 de Noviembre del 2023 solicitando **Carta Aval** para que la estudiante YARLENE YAMILEX ROSALES CONSTANTE con C.I. 2400052953, desarrolle el trabajo de Integración Curricular denominado "CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO" CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022. Comunico a usted por medio del presente documento que aceptamos por parte de nuestra institución se publique en su repositorio del portal web de la UPSE el trabajo mencionado.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,

Gabriela Roldán M.

Responsable de Oficina Agencia La Libertad



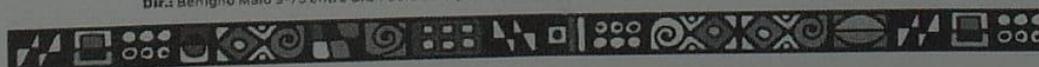
Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

04-4512075

COAC JARDÍN AZUAYO

www.jardinazuayo.fin.ec

Dirección: Benigno Malo 9-75 entre Gran Colombia y Simón Bolívar | Teléfono PBX: 07 2 933 255 / Cuenca - Ecuador



Apéndice 9. Evidencia