



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

**TEMA: ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “LA MERCED”, CANTÓN
PLAYAS, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2022**

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

AUTOR:

Juleydy Ximena Muñoz De La A

LA LIBERTAD – ECUADOR

2024

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, : **“Análisis de las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced”, cantón Playas, provincia del Guayas, año 2022”**, elaborado por la Srta. **Juleydy Ximena Muñoz De La A**, egresado(a) de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **Licenciada en Contabilidad y Auditoría**, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Econ. Karla Suarez Mena, Msc.

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Análisis de las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced”, cantón Playas, provincia del Guayas, año 2022**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Juleydy Ximena Muñoz De La A** con cédula de identidad número **2450597220** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



.....

Muñoz De La A Juleydy Ximena

C.C. No.: 2450597220

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



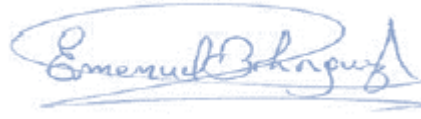
.....
Econ. Roxana Álvarez Acosta, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA



.....
Lcda. Gonzabay Espinoza María, MSc.
PROFESOR ESPECIALISTA



.....
Econ. Karla Suárez Mena, MSc.
PROFESOR TUTOR



.....
Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, MBA.
PROFESOR ESPECIALISTA



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

Índice

Introducción	10
Capítulo I. Marco Referencial.....	14
Revisión Literaria.....	14
Desarrollo de teorías y conceptos	17
Fundamentos legales.....	25
Capítulo II. Metodología.....	28
Diseño de la investigación	28
Métodos de la investigación.....	28
Población y muestra	29
Recolección y procesamiento de datos	30
Capítulo III. Resultados y Discusión	31
Análisis de datos	31
Recomendación.....	52
Referencias.....	53

Índice de Tabla

Tabla 1 Personal de la sucursal Playas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Cía. Ltda.....	29
Tabla 2 Política de crédito y cobranza.....	31
Tabla 3 Flujograma de procesos.....	32
Tabla 4 Evaluación de cumplimiento.....	33
Tabla 5 Conocimiento de las políticas.....	34
Tabla 6 Cartera segmentada por años anteriores.....	35
Tabla 7 Tipos de cartera.....	36
Tabla 8 Nivel de riesgo de la cartera.....	37
Tabla 9 Gestión de recuperación de cartera.....	38
Tabla 10 Aplicación de estrategias.....	39
Tabla 11 Incremento de cartera vencida.....	40
Tabla 12 Información completa al cliente.....	41
Tabla 13 Evaluación de capacidad de pago.....	42
Tabla 14 Aplicación de garantías.....	43
Tabla 15 Historial crediticio.....	44
Tabla 16 Nuevas políticas de crédito.....	45
Tabla 17 Análisis vertical.....	46
Tabla 18 Análisis horizontal.....	47
Tabla 19 Reporte de cuentas por cobrar.....	48

Índice de Figura

Figura 1 Política de crédito y cobranza.....	31
Figura 2 Flujograma de procesos.....	32
Figura 3 Evaluación de cumplimiento.....	33
Figura 4 Conocimiento de políticas.....	34
Figura 5 Cartera segmentada por años anteriores.....	35
Figura 6 Tipos de cartera.....	36
Figura 7 Nivel de riesgo de la cartera.....	37
Figura 8 Gestión de recuperación de cartera.....	38
Figura 9 Aplicación de estrategias.....	39
Figura 10 Incremento de cartera vencida.....	40
Figura 11 Información completa al cliente.....	41
Figura 12 Evaluación de capacidad de pago.....	42
Figura 13 Aplicación de garantías.....	43
Figura 14 Historial crediticio.....	44
Figura 15 Nuevas políticas de crédito.....	45

Índice de Apéndice

Apéndice A Cronograma.....	57
Apéndice B Matriz de consistencia.....	58
Apéndice C Encuesta.....	59
Apéndice D Manual de políticas de crédito y cobranza.....	61
Apéndice E Ejercicio Contable.....	67
Apéndice F Asiento de ajuste y reclasificación.....	68



AUTOR:

Muñoz De La A Juleydy Ximena

TUTOR:

Econ. Karla Suárez Mena, Msc.

Resumen

La gestión de cuentas por cobrar es un encargo más importante para un logro eficiente y productivo; también permite tomar las decisiones y generar las medidas necesarias para prevenir y reducir riesgos financieros. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” en su periodo 2022, muestra un bajo nivel en la recaudación de los préstamos por consumo y microcréditos otorgados, llegando así a una cartera vencida, el objeto de estudio tiene como objetivo evaluar el control interno mediante el marco integrado Coso I, en la determinación de la eficiencia y eficacia de las cuentas por cobrar. Este tipo de investigación se enfoca al método cuantitativo, debido a que la información será recolectada mediante cuestionarios, por lo tanto, se utilizará un alcance descriptivo no experimental y transversal, junto con el método deductivo para esclarecer la problemática y el método analítico que proporcionara ayuda a los factores que influyen en su recuperación; se pudo evidenciar situaciones que no favorecen a la cooperativa, las cuales estuvo relacionada con el desconocimiento de manuales, diagramas de flujo de procesos, falta de capacitación de la gestión crediticia y recuperación de cartera vencida; es necesario recomendar nuevas políticas institucionales enmarcadas directamente a la gestión de créditos y cobros, logrando capacitar al personal, para mostrar la eficacia mediante la reducción del riesgo de crédito y una reforma en la política promueve la aceleración y recuperación de las cuentas.

Palabras claves: Cuentas por cobrar – políticas crediticias – flujogramas – eficacia – eficiencia.

Abstract

Accounts receivable management is the most important tool for an efficient and productive achievement; it also allows making decisions and generating the necessary measures having an advantage to prevent and reduce financial risks. The savings and credit cooperative "La Merced" in its period 2022, shows a low level in the collection of consumer loans and microcredits granted, thus reaching an overdue portfolio whose objective is to evaluate the internal control through the integrated framework Coso I, in determining the efficiency and effectiveness of accounts receivable. This type of research focuses on the quantitative method, because the information will be collected through questionnaires, therefore, a descriptive, non-experimental and transversal scope will be used, together with the deductive method to clarify the problem and the analytical method that will be used will be able to provide the factors that influence its recovery; situations that do not favor the cooperative could be evidenced, which were related to the lack of knowledge of manuals, process flow diagrams, lack of training in credit management and recovery of overdue portfolio; it is necessary to recommend new institutional policies directly framed to credit and collection management, achieving staff training, to show efficiency by reducing credit risk and a reform in credit policy that promotes the acceleration of the credit process.

Keywords: Accounts receivable - credit policies - flow charts - effectiveness - efficiency.

Introducción

En la trayectoria y evolución de la economía se presentan varias situaciones donde los contribuyentes tanto naturales y jurídicos necesitan del sistema financiero para el desarrollo de sus actividades, por lo tanto, se hacen acreedores de un préstamo en alguna institución, logrando un manejo adecuado y una verificación constante de la misma, esto le ayudará a mejorar sus resultados y alcanzar sus metas. Los créditos concedidos deben cumplir con la política institucional, donde se enmarca las obligaciones y responsabilidades de cada deudor, recordando que los funcionarios y jefe encargados deben dar cumplimiento a estas políticas para evitar la cartera vencida y contribuir de manera eficiente a la liquidez de la cooperativa en estudio.

Las cuentas por cobrar dentro de las instituciones financieras están articuladas en implementar políticas que beneficien a su desarrollo y crecimiento, los reglamentos y procedimientos que permitan realizar mejores procesos para la cobranza y en los casos pertinentes a la recuperación de las cuentas incobrables; recordando que estas se han convertido en un componente esencial de financiamiento para cualquier tipo de actividad económica, donde se utiliza estrategias para aumentar significativamente los ingresos tanto por servicios y productos que ofertan, sin embargo, el no tener las políticas y el personal correcto en área de créditos y cobranza genera pérdida en utilidades y un impacto negativo en el desempeño económico.

De acuerdo con los objetivos estratégicos trazados por las instituciones financieras, manifestaron que la gestión de cuentas por cobrar es la herramienta más importante para un logro eficiente y productivo; también permite a los organismos que se ocupan de tales movimientos económicos llevar a cabo controles apropiados y sistemáticos para tomar las decisiones y generar las medidas necesarias teniendo una ventaja para prevenir y reducir riesgos financieros.

El propósito de este estudio es analizar las cuentas por cobrar y asegurar la adecuada presentación de sus saldos utilizando el método de control interno como: "Coso I" que permite medir la eficacia y eficiencia de esta variable para contribuir al logro de resultados, optimizando el cobro de la cartera vencida, ofreciendo nuevas políticas y el correcto tratamiento para la gestión y recuperación de préstamos morosos.

Planteamiento de problema

Uno de los problemas más relevantes que presentan las instituciones financieras a nivel global es el tratamiento de las cuentas por cobrar, señala Castrillo (2021), en consecuencia, las instituciones encargadas de otorgar créditos señalan que el 38% no lleva un orden adecuado con respecto a la información de los deudores, ni de las cláusulas estipuladas en la política empresarial; el 49% de los préstamos poseen un total de 90 días en mora y se considerará incobrable el 1,7%, es decir, el 35% de las cuentas por cobrar que tengan esta condición no serán cobradas, por lo tanto, este estudio muestra la importancia de promover el cumplimiento y la eficacia de los controles de deudores.

Las políticas institucionales en las áreas de crédito y cobranza poseen un objetivo principal que es gestionar adecuadamente esta cuenta de activos, debido a que su deficiencia en el control y seguimiento ocasiona una cartera vencida, otorgando a la entidad un desafío para la recuperación de estas cuentas por cobrar, y el incremento de morosidad funciona como un detonante para la baja liquidez financiera (Teruel, 2021).

En los países latinoamericanos, las instituciones financieras mantienen un método casi efectivo que les permite detectar los clientes con potencial económico y responsables clasificándolos por categoría, pero como todo sistema no puede sustentar toda la información de un usuario, y esta sea manipulada en la plataforma de buro crediticio, los hace partícipes en el índice de morosidad afectando las cuentas por cobrar (Carrillo, 2015).

En Ecuador, el estudio de Aulestia (2019) menciona que las empresas en los sectores de la economía, la mayor parte, está constituido por Cooperativas de Ahorro y Crédito y bajo diversos acontecimientos que han transcurrido hasta la fecha, siguen careciendo de mala gestión en las cuentas por cobrar y por la falta de conocimiento hace que se vuelvan ineficientes arriesgando el capital de los socios, impidiendo cumplir con los objetivos institucionales.

Actualmente, los sectores empresariales a nivel nacional asumen que deben implementar métodos para superar procesos incompletos, el control interno en las áreas financieras y en las cuentas por cobrar es considerado el principal factor para el

desarrollo productivo y económico del país, en efecto esto permite que se prospere de manera significativa erradicando los niveles de morosidad a una gran escala.

En estas circunstancias se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” en su periodo 2022, esta entidad financiera se encuentra en el cantón Playas, en la provincia del Guayas; muestra un bajo nivel de acuerdo con la recaudación de los préstamos por consumo y microcréditos otorgados llegando así a una cartera vencida que se segmenta en periodo de días: 31 a 90 – 91 a 180 – 181 a 360 y más de 360.

Cabe resaltar que en su Estado de Situación Financiera presenta en la cuenta por cobrar \$ 454.987,23, superando el 10% en categoría de cartera vencida de \$ 39.194,23, por lo tanto, al ser un rubro elevado que conlleva un riesgo crediticio y conociendo las políticas que maneja esta entidad no todo microcrédito se recupera al 100%, por los recursos y garantías que proporciona el cliente. Ante lo expuesto, es necesario realizar un análisis a las cuentas por cobrar y evaluar la gestión de cobro basado en las políticas de crédito y cobranza.

A partir de la problemática identificada se plantea la siguiente pregunta: ¿De qué manera se evalúa la gestión del departamento de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, "La Merced", Cantón Playas, Provincia del Guayas?; sistematizando las dimensiones de la investigación de este modo: ¿Cómo se verifica la existencia del control interno de las cuentas por cobrar?; ¿De qué manera se lleva el tratamiento contable de las cuentas por cobrar clientes?; ¿Cómo se efectúa el tratamiento contable en las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, “La Merced”?

El objetivo general de esta investigación se sustenta en: Evaluar el control interno mediante el marco integrado Coso I, en la determinación de la eficiencia y eficacia de las cuentas por cobrar.

Para el cumplimiento se planteó los siguientes objetivos específicos: Diagnosticar la existencia del control interno en el proceso de las cuentas por cobrar; Verificar el correcto tratamiento contable de las cuentas por cobrar para establecer su razonabilidad; Proponer un manual de procedimientos en las cuentas por cobrar para establecer la eficacia y eficiencia en los procesos.

La presente investigación se justifica por medio de las teorías estudiadas y conceptos básicos en analizar las cuentas por cobrar mediante su control y evaluación para determinar las falencias que alteren la liquidez, de modo que, se pueda generar un sistema más seguro para constatar la capacidad de los clientes para adquirir un crédito, para erradicar el riesgo crediticio.

El propósito de la investigación es mejorar la implementación de los procedimientos y técnicas que fundamentan la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced”, además, estas puedan asegurar la recaudación de fondos que promuevan una mejor gestión de las cuentas por cobrar de los clientes, logrando una baja tasa de morosidad y mejorando la liquidez para cubrir los pasivos de corto plazo.

En el fundamento metodológico se propone realizar un estudio descriptivo, porque se analiza y resume la información del año 2022, la cual es la base para la implementación de medidas correctivas, y además utiliza un método analítico para extraer conclusiones específicas y generales para gestionar las cuentas por cobrar.

En este trabajo investigativo está clasificado en: introducción, capítulo I, capítulo II y el capítulo III; por lo tanto, el mapeo de la investigación se desarrolla de manera sucesiva: Introducción, compuesta por el planteamiento de problema, sistematización, formulación del problema, junto a su objetivo general – específico y su justificación.

Capítulo I Marco básico, se ejecuta un panorama escrito, teórico y jurídico del tema de investigación, en el cual el trabajo recibe una calidad científica y técnica que sustenta el análisis y la opinión.

El Capítulo II describe el marco de referencia metodológico, el método y tipo de investigación a ejecutar dependiendo de las variables y la dirección de la investigación, además, elementos como la población, muestra y los instrumentos de recolección de datos correspondientes para su investigación.

El Capítulo III Resultados y Discusión de Datos cubre los resultados de la recopilación de datos del capítulo anterior, en contraste con los datos y teorías explorados en el Capítulo 2 para sacar conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I. Marco Referencial

Revisión Literaria

Se toma como revisión literaria a los hallazgos encontrados en distintos trabajos, donde se pueda verificar cuál es la importancia de las cuentas por cobrar y los respectivos procesos, técnicas, de tal forma, sea de influencia al momento de la aplicación de soluciones y modelos específicos como finalidad de contribuir a la entidad a continuación se presentan los siguientes estudios:

Citando el artículo de investigación de Sandoval, (2018) titulado “Análisis Cuentas por cobrar a microempresas en Victoria 2017” en esta institución presenta un problema con las ventas a crédito, al analizar los estados financieros demuestra falencias en la empresa; el préstamo representa casi la mitad de las ventas totales, mostrando un objetivo general en ¿Cuáles eran las cuentas por cobrar de microempresas en Victoria en 2017? Esta investigación es de naturaleza descriptiva con métodos de diseño y análisis cualitativos; en este estudio, el autor lo divide al final en tres partes, la primera parte trata del análisis que afecta la política crediticia enfocada especialmente en microempresa desde el lanzamiento y venta del servicio en efectivo, lo que resulta en menos recursos y solo mantiene las mismas cifras en el mercado. En la segunda pregunta concluyó que las pequeñas y microempresas carecían de documentación legal para recibir créditos comerciales, ya que tienen un alto riesgo de cobro. El tercer hallazgo es que, dado que las pequeñas y microempresas no tienen objetivos de cobranza establecidos para los clientes, se analizan las políticas y la solución es brindar una variedad de políticas de cobranza mejoradas.

Por otro lado, los autores Sepulveda y Silva, (2022) en una investigación denominada las cuentas por cobrar comerciales y la liquidez de una empresa tecnológica Electromedica Sac 2019 - 2021, de nacionalidad peruana; indica que se evidenció una baja liquidez en la empresa debido a que no cuentan con una buena gestión de cobranza por lo que existen deudas desde hace varios años que no han sido tomadas en cuenta también muestra saldos que no son reales que fueron detectados en la contabilidad, en consecuencia, no tienen políticas de cobranza y brindan sus servicios a más de 40 a 70 días, es decir, estos no son pagados en el plazo establecido por la empresa y permite evidenciar un deterioro en el análisis de las cuentas

incobrables en esta investigación se utiliza el método de forma cualitativa y cuantitativa que permite usar técnicas de observación, medición y analítica con un método descriptivo correlacional para realizar un análisis en el estado actual de las cuentas por cobrar. Se concluye que la empresa no cuenta con una administración adecuada en el procedimiento de créditos y cobranzas, además, a esto no aplican manuales de funciones y existen inconsistencias en los registros contables, las cuentas incobrables es uno de los mayores problemas por tener mala gestión el departamento de cobranza que afectan negativamente a la liquidez de la empresa.

El artículo científico de Ugarte et al., (2021) “Política Crediticia y Gestión de la Cartera Insolvente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache – Región San Martín” en el periodo 2017-2020 describe un crecimiento desfavorable de los indicadores crediticios e indica la realidad de las carteras vencidas, al no conocerse mecanismos de control adecuados para vigilar y controlar la solvencia de los clientes. Además, la situación vivida con la pandemia Covid-19 ha afectado la difícil tarea del departamento de recuperación de préstamos, por lo que se preocupa menos la implementación de políticas de cobranza y crédito, por lo que el propósito del estudio es conocer el impacto y sus lineamientos operativos sobre el comportamiento de la cartera. La metodología de investigación utilizada en el estudio es un enfoque cuantitativo, transversal y alcance descriptivo, por tanto, el objetivo es revisar y analizar los estados financieros en relación con una cartera vencida, lo cual representa una mayor tasa de caducidad, sin cambiar los datos, por lo que la población y la muestra forman la Asociación de Ahorro y Préstamo Toache.

En la Universidad politécnica salesiana, un trabajo de investigación realizado por los autores Llumitaxi y Vélez, (2015) denominado como: “Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo COSO I para el área contable y financiera en la compañía industrial y comercial CTM S.A”; este estudio mantiene como objetivo cumplir la normativa establecida y mejorar el nivel de eficiencia operativa para obtener mayor razonabilidad de la información financiera a través de un cuestionario y en hojas de hallazgo donde se obtuvo como resultado que un sistema de control interno, manual de funciones y procedimientos junto con sus actividades de control preventivo, flujo de procesos y controles, sus políticas contables para poder tener una mayor rentabilidad en las operaciones de gestión dentro de esta entidad. Y para obtener

estos resultados se aplica en una metodología que presenta un estudio a través de la población y muestra que mediante los métodos de observación y entrevista se obtuvo la implementación de este sistema de control, beneficiando a la sociedad anónima de realizar una nueva reestructuración de su sistema mediante el COSO y poder obtener los beneficios de la planificación que se realizó dentro de esta investigación.

En la tesis que plantean los autores Burgos y Yépez, (2021) denominada: “Sistema de control interno a las cuentas por cobrar y a su incidencia en la rentabilidad de una pastelería en la ciudad de Guayaquil”, esta investigación tiene como finalidad mostrar un análisis de las políticas de créditos y cobranzas que mantienen y cuál es su mejoramiento para obtener una rentabilidad, dentro de esta se evalúa el sistema de control interno a las cuentas por cobrar y la solvencia que posee. Para lograr el objetivo se utiliza una investigación cualitativa que emplea una técnica de entrevista directa y encuesta aplicada al personal del departamento de cobranzas, contabilidad y administración y como resultado se obtuvo que de la panadería se efectúa de manera deficiente y se concluye que es imprescindible diseñar un manual de control interno que determine las políticas y lineamientos de cobranzas aplicados a la Normativa los cobros mejorando sus ingresos financieros.

Como señala Lino (2018), este trabajo titulado “Gestión de Cuentas por Cobrar y Liquidez en la empresa comercializadora de calzado ecuatoriana Comecsa S.A., Cantón La Libertad, en el año 2017” menciona que la forma de gestionar las cuentas por cobrar está relacionada con la liquidez de la empresa. Como propósito general, es evaluar la gestión de las cuentas por cobrar con base en políticas y procedimientos, el cual se aplica para diagnosticar correctamente la situación financiera. El estudio se aplica en un método descriptivo que cuenta con investigación cualitativa, método deductivo e inductivo. De acuerdo con lo anterior, el autor concluye que el manejo de la cartera vencida es poco competente, donde el crédito otorgado genera incertidumbre sobre el cumplimiento de los pagos realizados de los clientes, por otro lado, la aplicación de valores agregados en los retrasos de los pagos convierte en una posible solución para que los deudores cumplan con sus obligaciones.

Desarrollo de teorías y conceptos

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar representan un derecho de cobro es decir que este se define como crédito que dan lugar a una obligación económica, puesto que se genera al recibir por parte de deudores misma que se originan de bienes o prestación de servicios que provee, a su vez, se integra diversos subgrupos a las cuales se evidencian en saldos pendientes de cobro, considerando que se clasifican en cuentas de corto o largo plazo, sin embargo, la factura en donde se concretan las cláusulas debe tener: los plazos otorgados, fecha de vencimiento, el valor de la deuda y el método de pago con la información pertinente del cliente (Stevens, 2023).

Además, esta variable es un conjunto de acciones que se pueden emplear de forma transparente y pertinente, siendo una estrategia de cobranza de manera eficiente y eficaz que gestiona que la entidad pueda recuperar los créditos otorgados de esta misma forma, se convierten en un efectivo de manera rápida, ya que es un rubro esencial desde el punto de vista productivo y comercial; la importancia de esta, es mantener destrezas que permitan la recuperación de estos valores otorgados generando una clave hacia el éxito empresarial. (Carrera, 2017)

C.O.S.O.

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (C.O.S.O.) es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EE.UU., para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. (Global Suite, 2023)

La organización C.O.S.O. nace como una entidad con el fin de crear una metodología relacionada con el mejoramiento del sistema de control interno de las empresas y entidades organizacionales, de tal manera, de asegurar, impulsar y gestionar el control de riesgo e intervenir en la manipulación de información financiera.

Ambiente de control

El ambiente de control es el ambiente general de la empresa, donde expresa la disponibilidad de ciertos requerimientos para la operación y control de un área o actividad; la entidad debe utilizar este componente como base para la asignación de responsabilidades, provisión de manuales y políticas, conocimiento del negocio y otros insumos internos (Calle, 2022).

Evaluación de riesgos

Los fenómenos internos y externos que dificultan el normal desarrollo de las operaciones contables de la organización y el procesamiento de la información financiera pueden ser identificados en la evaluación de riesgos interna de la empresa. Además, los riesgos de error de materiales son más elevados cuando las transacciones significativas emergen de diferentes circunstancias, como son los principios contables al reconocer ingresos que pretenden tener doble proceder (Frett N. , 2018).

Riesgo inherente

(Frett Nahun, 2022) Antes de considerar la eficacia del control interno aplicado, la posibilidad de errores o ambigüedades en la información financiera, administrativa u operativa y los riesgos inherentes asociados a la actividad económica de la entidad, pueden haberse presentado posibles deficiencias o errores durante la elaboración de I. La información financiera es un proceso causado por factores internos o externos, la empresa no puede eliminar este riesgo porque durante este período pueden ocurrir eventos catastróficos o errores de balance que afecten la rentabilidad y el capital de la empresa.

Riesgo de control

(Frett Nahun, 2022) El riesgo de control permite mejorar los procesos diarios y reducir las inconsistencias. Estos suelen ser detectados cuando los controles o procedimientos utilizados en las operaciones dentro de alguna institución no previenen errores mayores de manera oportuna, esto afecta principalmente a los componentes de control interno para que los cambios finales para mejorar los procesos se puedan realizar sin inconvenientes.

Riesgo de detección

(Frett N. , 2018) Este riesgo surge cuando los auditores realizan acciones incorrectas o malinterpretan los resultados de auditoría en los informes. Es un accidente en las cuentas que, solo o en combinación con otras distorsiones causadas por otros, es una violación mayor. Saldos o categorías de transacciones que pueden ser detectados por los principios fundamentales del auditor.

Actividad de control

Los controles son las políticas y los procedimientos utilizados para garantizar que se cumplan los pedidos. Aquí se efectúan actividades de control, pero las auditorías financieras generalmente se limitan a las siguientes: evaluación del desempeño, control del procesamiento de la información, control físico, segregación de funciones (Arévalo, 2022).

Control interno

Según COSO, el control interno es un proceso realizado por la gerencia y otro personal de una entidad para garantizar un nivel aceptable de seguridad para lograr las siguientes categorías de objetivos: Eficiencia y eficacia operativa; Fiabilidad de la información financiera; Cumplimiento de las leyes, regulaciones y estándares aplicables. (Villagomez, 2021)

El control interno, como se detalla en el párrafo anterior, es un sistema capaz de organizar y direccionar todo el proceso de una entidad estructurada, es decir, interviene como una herramienta reguladora que garantiza una seguridad en el cumplimiento de las funciones actuadas en los distintos departamentos, está compuesta por políticas y reglamentos que ayudan al cumplimiento de los procedimientos. (Benitez, 2019)

Principios del control interno

Lineamientos contables

Las normas internacionales de contabilidad son un conjunto de lineamientos que son el resultado de extensas investigaciones y esfuerzos por parte de diferentes

entidades educativas, financieras y profesionales del área contable en línea a nivel mundial, para estandarizar la información financiera presentada en los estados financieros (OSI Solutions, 2017).

Los lineamientos están constituidos por el conjunto de normas y políticas que ayudan a mantener un orden en el proceso contable, enmarcadas como reglamentos para incentivar la organización de las funciones, de tal manera, que sirven como guías y manuales para el contador (Elizalde, 2019).

Principio administrativo

El control administrativo incluye, pero no se limita a, planes organizacionales, trámites y registros relacionados con la descripción del proceso de toma de decisiones, aprobación de la operación por el poder ejecutivo. Se define como una función administrativa asociada responsable directa de lograr los objetivos organizacionales, y sirve como punto de partida para establecer controles contables (Jaime, 2020).

Principio contable

El control contable interno es un proceso llevado a cabo por la junta directiva, directores, gerentes y demás empleados de la empresa para proporcionar un grado razonable de certeza de implementación de validez objetiva en una categoría. Además, permite verificar y constatar la eficacia y eficiencia dentro del trabajo y la confiabilidad de los registros (De Prado, 2018).

Tipos de control interno

Control interno preventivo

La finalidad de este tipo de control es evitar el riesgo de errores o fraude; Es decir, se utiliza para prevenir un evento que afecte los objetivos de la organización y ayuda a cautelar la pérdida de activos.

Control de detección

Este tipo de monitoreo ayuda a evidenciar los errores que no están cubiertos por una auditoría preventiva, y manifiesta las irregularidades en conciliaciones bancarias, registros de inventarios, registro de activos y cumplimiento tributario.

Control interno correctivo

Es importante que su empresa implemente controles correctivos para abordar los problemas y evitar los riesgos identificados cuando fallan los controles preventivos. (SafetyCulture, 2023)

Método de evaluación

Cuestionario de Evaluación de Control Interno CECI

Los cuestionarios de control interno pueden proporcionar información valiosa que permite a los auditores investigar dónde existen debilidades, pero a los encuestados se les deben hacer pocas preguntas específicas y apropiadas para obtener la información necesaria (Ortega, 2023).

Información y comunicación

Los empleados de la empresa no solo adquieren información, sino que también la intercambian para desarrollar, administrar y controlar sus operaciones. La clave para el aprendizaje organizacional es el nivel de efectividad de la diseminación del conocimiento por parte de todos dentro de ella (Gallo, 2020).

Debido al desarrollo de los hechos contables para ser enviados a los especialistas que se ocupan de la información, el uso de las herramientas de información y comunicación en las empresas debe mantenerse constante, por lo que es necesario evaluar este componente para poder medir la confiabilidad.

Supervisión y seguimiento

Todo el proceso debe ser monitoreado para incorporar el concepto de mejora continua, y el sistema de control interno debe ser flexible, capaz de reaccionar rápidamente y adaptarse a las circunstancias. El desarrollo de este proceso de evaluación permite determinar cómo facilitar el seguimiento de las actividades contables de la empresa, ya que, sin la creación de mecanismos internos, la información cambiará y como resultado de lo cual no será posible proporcionar información financiera razonable y realista (Narváez, 2020).

Gestión de cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar es una parte importante de la gestión financiera, y esta permite mostrar la salud económica de la entidad. Si las cuentas por cobrar se van a contabilizar por el valor especificado en la factura o documento de cobro, se debe establecer una cuenta de reserva para realizar la reducción de este valor en caso de pérdidas (Lozada, 2018).

Tratamiento de las cuentas por cobrar

Tipos de cuentas por cobrar

Según el autor, existen dos tipos de créditos: El primero es a corto plazo y puede cobrarse en menos de un año, es decir, en los 12 meses más cortos, y se considera una cuenta en activos corrientes. Otro tipo son las no corrientes y el período de recuperación de dichas cuentas es superior a un año, lo que se denomina activo no corriente en la información financiera (Lozada, 2018).

Cobranza

La administración del dinero es una de las partes más relevantes del negocio. No cabe duda de que un buen control de este elemento marca el normal funcionamiento de la empresa en el corto y mediano plazo, donde en cada evento económico se cobrarán los ingresos y pagos descritos en los informes (Maricarmen, 2020).

Deuda incobrable

Las cuentas incobrables son cuentas por cobrar que no se pueden cobrar después de la venta de bienes o servicios, que se registran como costos en las operaciones financieras y dan como resultado una disminución en la facturación de la empresa (Carrera, 2017).

Cartera vencida

Según Fuentes (2017), la cartera vencida está compuesta por el monto de los créditos otorgados a los clientes. Los pagos aún no se han realizado durante el período de operación, lo que complica la recuperación de la cartera. (pág. 11)

Indicadores de gestión de las cuentas por cobrar

Aprobación de cuentas por cobrar

Cabe destacar que, al reconocer las cuentas por cobrar, corresponden a los derechos que la empresa ha adquirido en el desarrollo de su actividad económica, es decir, el valor que se espera obtener por la venta o permuta de aquellos activos en los que habrá liquidez en el futuro que ingresarán a través de diferentes canales (Díaz, 2022).

Deterioro de cuentas por cobrar

Esta es una pérdida en los beneficios económicos, cuando existe evidencia del incumplimiento de pagos a cargo del deudor y/o el desmejoramiento de sus condiciones crediticias (Mancheno et al., 2021).

Rotación de las cuentas por cobrar

El ciclo de cuentas por cobrar es un término utilizado en finanzas, banca, y valores financieros. Las empresas que venden a crédito no pueden acceder inmediatamente a los ingresos por ventas hasta que los clientes hayan pagado la cuenta, y el tiempo de pago que tarda es una métrica esencial en la gestión y el capital de trabajo y la política de pago de la cartera. Por tanto, el índice de la rotación de las cuentas por cobrar consiste en la relación entre las ventas a crédito anuales y las cuentas por cobrar promedio. Esto muestra la rapidez con la que la empresa cobra sus facturas. Esto significa que podemos convertirlos en efectivo (Resendiz, 2022).

Eficacia

La eficiencia, por otro lado, es “hacer las cosas bien” o centrarse en el uso correcto de los recursos, sin importar lo que esté haciendo. Se trata de conseguir resultados con la menor cantidad de tiempo y dinero, o conseguir mejores resultados con los mismos recursos (Rizo, 2020).

Eficiencia

La eficiencia es “hacer lo correcto”, es decir, hacer lo que hay que hacer para lograr los objetivos deseados. Se trata de determinar qué direcciones posibles seguir y

canalizar los recursos para lograr resultados. La eficiencia en los negocios implica dirigir los esfuerzos hacia metas que sean significativas y contribuyan a la supervivencia y el crecimiento de la empresa (Rizo, 2020).

Antigüedad de Saldos

Se considera antigüedad de un saldo cuando la cuenta existió, es sea lo más probable incobrable, por lo tanto, las cuentas por cobrar a clientes se analizan según el tiempo de acreditación. La recuperación más rápida de los receptores probablemente se producirá si estos saldos se producen dentro de los 30 o 60 días, lo que lleva a la creación de mejores condiciones de liquidez; por otro lado, no deben exceder los 90 días, ya que esto provocaría una desaceleración, la existencia de una cartera retrasada se da como una oportunidad para medir y controlar la eficiencia de los procesos de cobranza y pago. Las principales razones para considerar la antigüedad de los saldos de la empresa son:

1. Gestión de liquidez: Puede identificar cuántas cuentas se encuentran en diferentes fechas de vencimiento, lo que permite a la empresa evaluar la disponibilidad de efectivo a corto plazo y tomar decisiones para mantener una liquidez adecuada.

2. Gestión de riesgos.

Políticas de cobranza

Según Guaman y Yautibug (2019) estas normas están diseñadas como una herramienta para ayudar a la recuperación financiera del deudor o titular del crédito, promover el pronto pago y las actividades financieras normales de la empresa. Además, la cobranza es el proceso de recuperación de montos vencidos debidamente relacionados con los contratos de crédito para llegar al cliente sin afectar su sostenibilidad.

Apolinario (2021) las define como lineamientos elaborados por la máxima autoridad, en este caso la gerencia, que orientan la implementación del proceso de cobranza de crédito según los plazos y plazos establecidos, además, la forma en que se implementan estas políticas puede determinar la efectividad y eficiencia de la recuperación de la cartera.

Plazo de cobro

Dicho sistema se implementa para cobrar deudas o créditos de clientes que se encuentran insolventes por cualquier motivo, es un conjunto de acciones que se utilizan como estrategias o métodos viables con la esperanza de hacer el bien. El objetivo principal del período de cobro es garantizar el pago oportuno e integral de los créditos pendientes de los clientes.

Morosidad

Desde una perspectiva de Ugarte et al., (2021) la morosidad sería un retraso en el pago de obligaciones contractuales, por lo que se trata de un incumplimiento de un acuerdo de pago en una fecha determinada y muestra que el riesgo crediticio toma la forma de tasa de morosidad, detallando que estos efectos actuales de las decisiones, es el resultado de factores económicos, políticos y regulatorios y varía entre las entidades bancarias debido a las diferencias en sus políticas y gestión crediticia. La negligencia de un instrumento es una situación jurídica que se produce cuando la ejecución de una entrega o cumplimiento está retrasada, vencida, líquida (si es necesario), y adeudada.

Fundamentos legales.

Normas Internacionales de Información Financiera

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), es un idioma universal para la contabilidad y finanzas que todas las empresas a nivel internacional deben de utilizar y manejar para llevar una armonía y estructura organizada, de tal forma, que se logre un entendimiento global de la producción y elaboración de la información en los Estados Financieros de las entidades (International Accounting Standards Board, 2019).

Normas Internacionales de Auditoría

Las Normas Internacionales de Auditoría, contienen principios básicos y procedimientos esenciales, que en forma complementaria se agregan lineamientos relacionados que pretenden hacer mayormente explicativos los conceptos (Federacion Internacional de Contadores, 2022).

Las Normas Internacionales de Auditoría como expresa la federación internacional de contadores (IFAC) en el párrafo anterior, se traducen como el lenguaje para la aplicación de procedimientos de auditoría por parte del auditor, con el objetivo de que su ejecución sea entendible para las entidades, siendo un reglamento y guía para el auditor, por tal motivo, las NIAS, serán importante para el análisis de los procesos de control interno dentro del proyecto a realizarse.

Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

Se refieren a los principios que el auditor debe de contener y aplicar para la aplicación de estrategias y procedimientos de auditoría aceptables, es decir, esta Normativa se presenta como un manual referente a las funciones que debe de aplicar el auditor, además, también se destacan conceptualizaciones fundamentales como la metodología y herramientas que el auditor puede aplicar al momento de ejecutar la respectiva auditoría (Nahun Frett, 2019).

Ley de Economía Popular y Solidaria

La presente normativa vigente denominada Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2011) en el Título II, Capítulo I, Sección 3 y específicamente en su Artículo 21 estipula:

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.

De la misma ley, Título III, Capítulo I, Artículo 78 referente a las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario, se especifica lo siguiente:

Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario. - Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las Cooperativas de Ahorro y Crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

Sección 1, De las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito. - Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente.

Dentro del Capítulo III del registro del crédito menciona:

La periodicidad con la cual se debe remitir la información al Registro Crediticio será determinada por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, en función de los segmentos en que se encuentren ubicadas las cooperativas de ahorro y crédito. Se establecerán procesos de reportes especiales para enmendar inmediatamente los errores que se hayan cometido, con la finalidad de lograr la depuración de este registro.

Capítulo II. Metodología

Diseño de la investigación

El tipo de investigación se enfoca al método cuantitativo, debido a que la información será recolectada mediante cuestionarios con preguntas que permitirán estudiar el proceso y datos numéricos relacionados con la entidad y departamento responsable para la gestión necesaria en las cuentas por cobrar.

Por lo tanto, se utilizará un alcance descriptivo no experimental y transversal, siendo un aporte necesario para el análisis de las cuentas por cobrar y de la cartera vencida, contribuyendo a las políticas de crédito y cobranza, mediante la definición de las dimensiones de este estudio aplicadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” ubicada en Playas, provincia del Guayas.

Métodos de la investigación

Utilizando el método deductivo para esclarecer la problemática general de la institución, desarrollando el estudio bajo la gestión de las cuentas por cobrar, y realizando una evaluación a las políticas y normativas que se han venido aplicando durante todo el periodo, de la misma forma, analizar el trabajo que realizan los funcionarios dentro del área responsable, es decir, ejecutar el plan de trabajo desde el objetivo general al específico y resaltar las bases para la elaboración de las conclusiones y sus recomendaciones.

El método analítico que se utilizará podrá brindar a la base teórica el análisis de las dimensiones de las carteras de activos en dificultades, evaluar los factores que influyen en su recuperación y sus consecuencias que se generan para entidades financieras.

La investigación bibliográfica permite recopilar información de diversos autores con el objetivo de obtener diversas teorías y conceptos relacionados con cartera vencida, crédito, políticas y manuales de cobranza. Cabe señalar que este conocimiento se obtendrá utilizando fuentes secundarias nacionales e internacionales tales como: tesis de grado, libros, artículos científicos y portales de organizaciones interesadas.

Población y muestra

La población está conformada por 19 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced”, la cual pertenece al sector crediticio y empresarial, tal como se describe en la tabla:

Tabla 1

Personal de la sucursal Playas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Cía. Ltda.

#	CARGO	NÚMERO DE TRABAJADORES
1	Analista de crédito	2
2	Asesor de cobranza	1
3	Asesor de crédito	2
4	Asesor de negocios	2
5	Coordinador de cobranza	1
6	Desembolso	2
7	Ejecutiva de servicios transaccionales	2
8	Gestor de Cobranza	3
9	Jefe de crédito	1
10	Recaudador	2
11	Responsable de agencia	1
TOTAL		19

NOTA. La información de la siguiente tabla fue obtenida por la Cooperativa de Ahorro y Crédito en el área de Talento Humanos “La Merced”, elaborado por autor Muñoz Juleydy

Luego de brindar información sobre la población, se decidió realizar un censo de todos los empleados involucrados, ya que el número de población a estudiar sea limitado y disponible, lo que garantiza mejores resultados en el proceso de gestión del departamento.

Recolección y procesamiento de datos

El trabajo de investigación recogerá información a través de un censo, utilizando como herramienta un cuestionario con preguntas, con el objetivo de cuantificar el conocimiento adquirido y posibilitar la creación de carteras de gestión diferida en diversos sectores seleccionados.

El cuestionario será aplicado a 19 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced”, especialmente a los que pertenecen al sector crediticio y comercial y que son los responsables del manejo de los microcréditos y el análisis de los registros financieros generados por el mismo.

El uso de esta herramienta consiste en recolectar información en los sectores seleccionados con el objetivo de analizar los factores y fenómenos de la gestión de las cuentas por cobrar y así realizar una valoración de las personas involucradas en la administración de créditos.

Para tal efecto, el cuestionario constó de un total de quince preguntas sobre la dimensión de la variable de investigación, cuentas por cobrar, crédito y cobranza y política crediticia. En la primera y tercera dimensión se formularon cinco preguntas, en la segunda cinco preguntas de acuerdo con los indicadores determinados, además se efectuaron un total de quince preguntas, las cuales deberán ser respondidas por diecinueve trabajadores. Se utilizó una escala de Likert para calificar las respuestas con las siguientes categorías de manejo: 1) siempre 2) casi siempre 3) a menudo 4) a veces 5) nunca.

En cuanto al procesamiento de datos, se utilizarán herramientas de hoja de cálculo de Microsoft para recolectar información en los cuestionarios en línea, la tabulación y presentación se ejecutará en Excel, y los resultados de la encuesta se presentarán en tablas y figuras, por lo tanto, la información proporcionada por los empleados es de suma importancia y se presentan las conclusiones y recomendaciones pertinentes con base en los resultados obtenidos.

Capítulo III. Resultados y Discusión

Análisis de datos

Variable: Cuentas por Cobrar

Dimensión 1: Mecanismos de COSO 1

Pregunta 1.- ¿El manual de políticas de créditos y cobranza es suficiente para el cumplimiento de los procedimientos?

Tabla 2

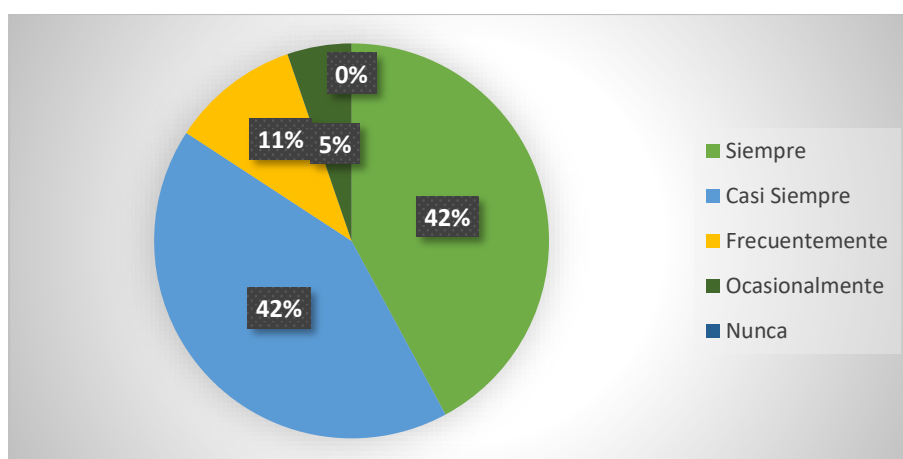
Política de crédito y cobranza

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	42%
Casi Siempre	8	42%
Frecuentemente	2	11%
Ocasionalmente	1	5%
Nunca	0	0%
Total	19	100%

Nota. La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” sucursal Playas; tabulada por autor Muñoz Juleydy.

Figura 1

Política de crédito y cobranza



Mediante el censo realizado al personal de la cooperativa se pudo evidenciar que un 84% se clasificó en “siempre y casi siempre” indicando que sus políticas cumplen con lo asignado en la ley, mientras que un restante 16% manifiesta que se puede proponer una reforma en sus políticas institucionales para los créditos.

Pregunta 2.- ¿Existen flujogramas de procesos que detallan los procedimientos para el otorgamiento y recuperación de crédito?

Tabla 3

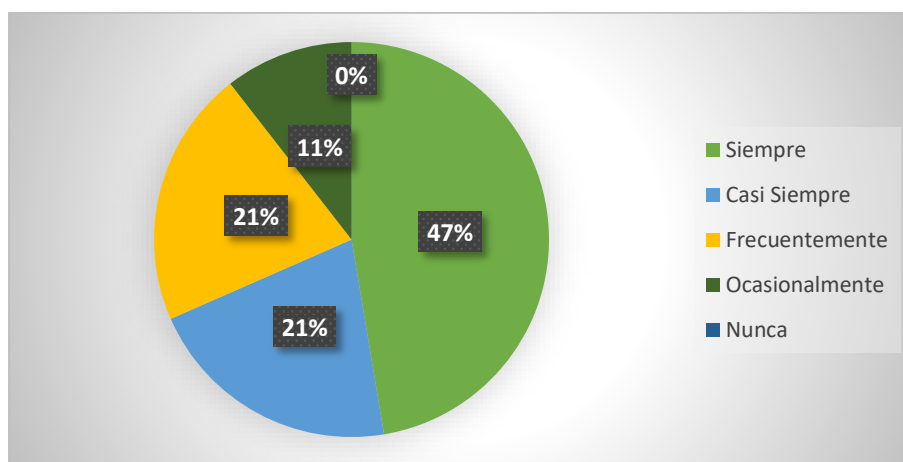
Flujograma de procesos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	47%
Casi Siempre	4	21%
Frecuentemente	4	21%
Ocasionalmente	2	11%
Nunca	0	0%
Total	19	100%

Nota. La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” sucursal Playas; tabulada por autor Muñoz Juleydy.

Figura 2

Flujograma de procesos



Las instituciones que se dedican a este tipo de actividades mantienen un organigrama con sus respectivos perfiles de puesto, donde cumplen con un flujograma para todos los procesos que esta desempeña, a pesar de que el 11% trabajadores de esta área menciona en la encuesta realizada que no lleva un buen manejo a la hora de otorgar los créditos, ni que estos documentos pasen por las áreas requeridas dentro de la institución

Pregunta 3.- ¿Se ejecutan controles para evaluar el cumplimiento del personal con respecto a las políticas, manuales y reglamentos de créditos y cobranzas?

Tabla 4

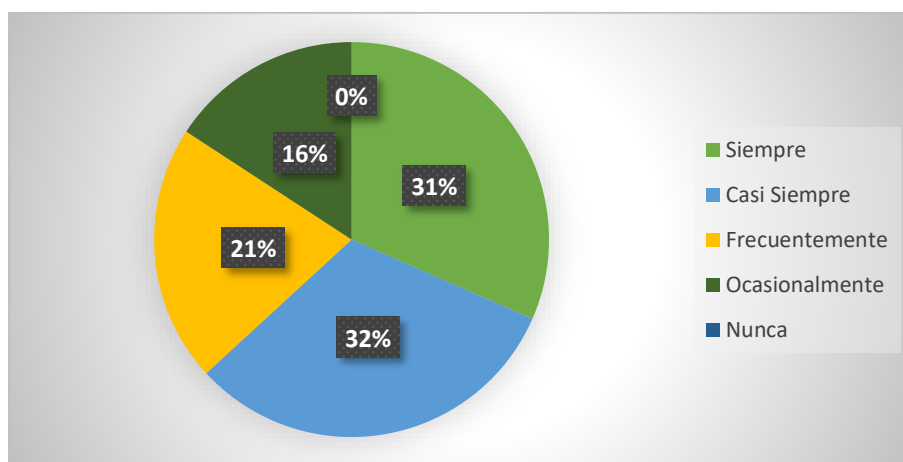
Evaluación de cumplimiento

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	32%
Casi Siempre	6	32%
Frecuentemente	4	21%
Ocasionalmente	3	16%
Nunca	0	0%
Total	19	100%

Nota. La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” sucursal Playas; tabulada por autor Muñoz Juleydy.

Figura 3

Evaluación de cumplimiento



En la Tabla No. 4 menciona que un 16% y 21% del personal encuestado en ocasiones o frecuentemente ejecutan un control para evaluar el cumplimiento del personal, y es de conocimiento público que todo trabajador debe cumplir con su perfil de puesto para poder erradicar con las anomalías que presenta, midiendo la calidad de su trabajo y eficiencia así como lo manifiesta un total de 63%.

Pregunta 4.- ¿El personal que integra los departamentos encargados del otorgamiento de créditos y cobranzas tienen pleno conocimiento de las políticas establecidas?

Tabla 5

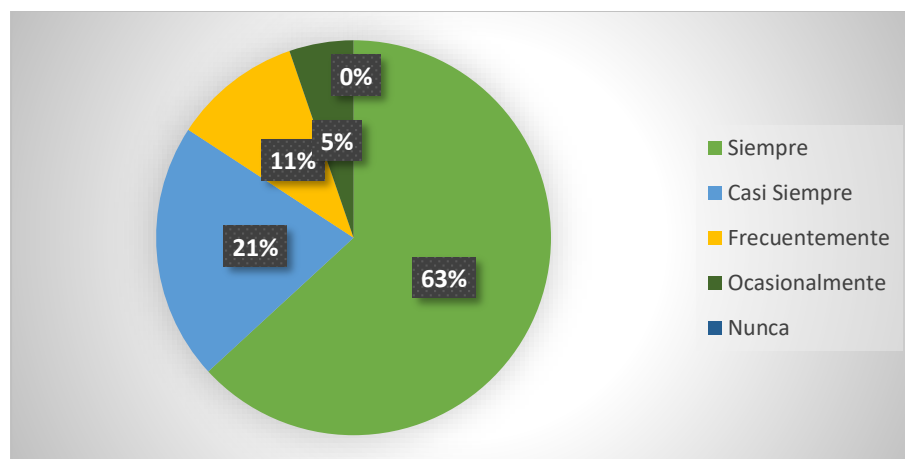
Conocimiento de las políticas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Siempre	12	63%	
Casi Siempre	4	21%	
Frecuentemente	2	11%	
Ocasionalmente	1	5%	
Nunca	0	0%	
Total	19	100%	

Nota. La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” sucursal Playas; tabulada por autor Muñoz Juleydy.

Figura 4

Conocimiento de políticas



El 63% de trabajadores mencionan que tienen un conocimiento total, mientras que un 21% conoce un poco más que el 11%, dando como resultado que estas políticas deben ser socializadas entre todos para que puedan ejercerse de la mejor manera sin causar desinformación tanto de forma interna como para los usuarios, ya que puede ocasionar grandes problemas.

Pregunta 5.- ¿La cartera se encuentra segmentada por antigüedad de saldos?

Tabla 6

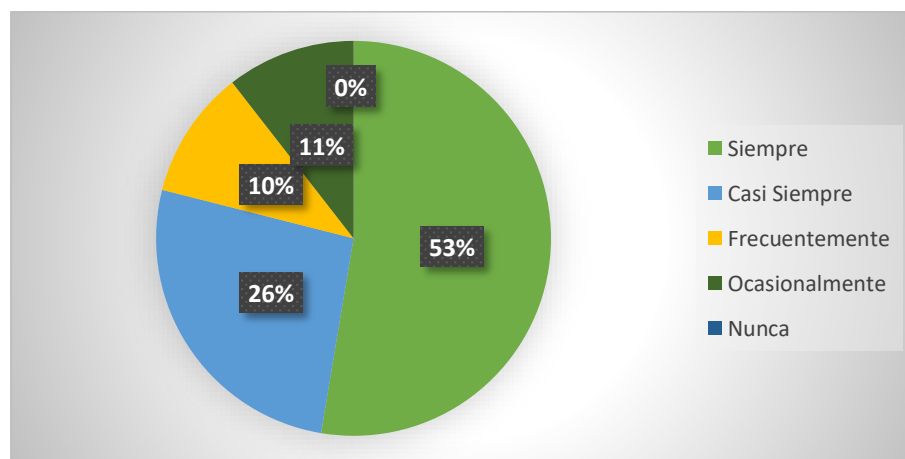
Cartera segmentada por años anteriores

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Siempre	10	53%	
Casi Siempre	5	26%	
Frecuentemente	2	11%	
Ocasionalmente	2	11%	
Nunca	0	0%	
Total	19	100%	

Nota. La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” sucursal Playas; tabulada por autor Muñoz Juleydy.

Figura 5

Cartera segmentada por años anteriores



En lo que respecta a la tabla 6 el 53% de trabajadores considera que las cuentas por cobrar se encuentran segmentada por años anteriores, por lo tanto, las deudas que se han encontrado son de periodos diferentes y estos no permiten un crecimiento fortuito en la entidad. También existe el 10% y 11% que se enmarca en frecuente y ocasionalmente de forma respectiva donde al parecer es el mismo personal que no conoce la gestión administrativa y termina siendo para la institución un gasto administrativo.

Dimensión 2: Control Interno

Pregunta 6.- ¿Se clasifican los tipos de carteras de acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?

Tabla 7

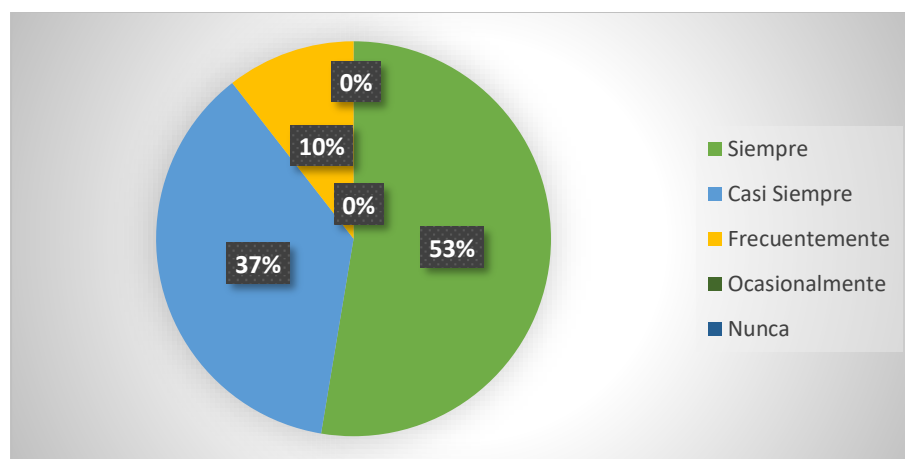
Tipos de cartera

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	53%
Casi Siempre	7	37%
Frecuentemente	2	11%
Ocasionalmente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	19	100%

Nota. La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” sucursal Playas; tabulada por autor Muñoz Juleydy.

Figura 6

Tipos de cartera



En la tabla número 7 se puede presenciar que el 53% marco que siempre se clasifica el tipo de carteras como lo recomienda la superintendencia de economía popular y solidaria; por lo tanto, en esta misma encuesta tan solo el 10% considera que frecuentemente se realiza esta acción indicando que sigue teniendo falta de conocimiento este pequeño grupo en lo que respecta a la institución.

Pregunta 7.- ¿Se realizan estudios para evaluar el nivel de riesgo de la cartera vencida?

Tabla 8

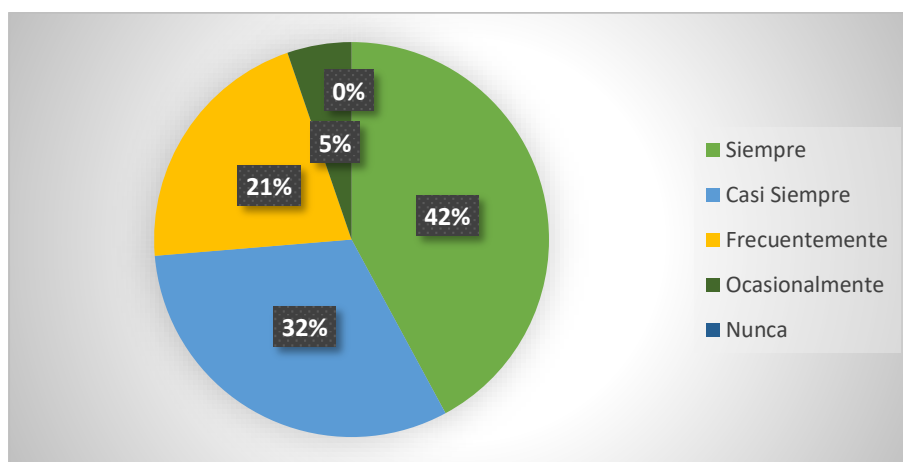
Nivel de riesgo de la cartera

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	42%
Casi Siempre	6	32%
Frecuentemente	4	21%
Ocasionalmente	1	5%
Nunca	0	0%
Total	19	100%

Nota. La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” sucursal Playas; tabulada por autor Muñoz Juleydy.

Figura 7

Nivel de riesgo de la cartera



Se pudo hallar una diferencia del 10% entre las variables Siempre y casi siempre, por lo tanto, se demuestra que las deudas si llevan un control dentro de la institución para evitar un riesgo de cartera vencida, de tal modo que el 5% señala que ocasionalmente presentan un plan de evaluación para determinar si es riesgo o no y su respectiva clasificación en las deudas que permitan un mejor manejo creando el nivel de confianza sin tener que involucrar los recursos internos.

Pregunta 8.- ¿Se gestiona con anticipación la recuperación de la cartera por vencer?

Tabla 9

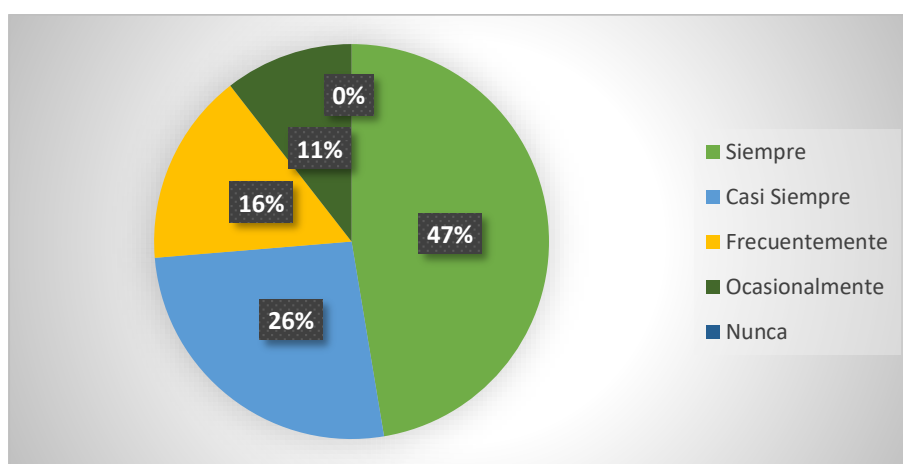
Gestión de recuperación de cartera

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	47%
Casi Siempre	5	26%
Frecuentemente	3	16%
Ocasionalmente	2	11%
Nunca	0	0%
Total	19	100%

Nota. La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” sucursal Playas; tabulada por autor Muñoz Juleydy.

Figura 8

Gestión de recuperación de cartera



Por lo general siempre se trata de precautelar y erradicar la gestión de la cartera a tal sentido de disminuir el porcentaje de vencimiento, el 47% cumple con sus políticas y tener una buena gestión administrativa; sin embargo, existe un 11% que manifiesta que ocasionalmente se trata de manejar la gestión de la recuperación de la cartera vencida. Esta información proporcionada con base de la encuesta realizada debe ser socializada para manejar un mismo idioma dentro la institución.

Pregunta 9.- ¿Se aplican estrategias de recuperación de cartera vencida?

Tabla 10

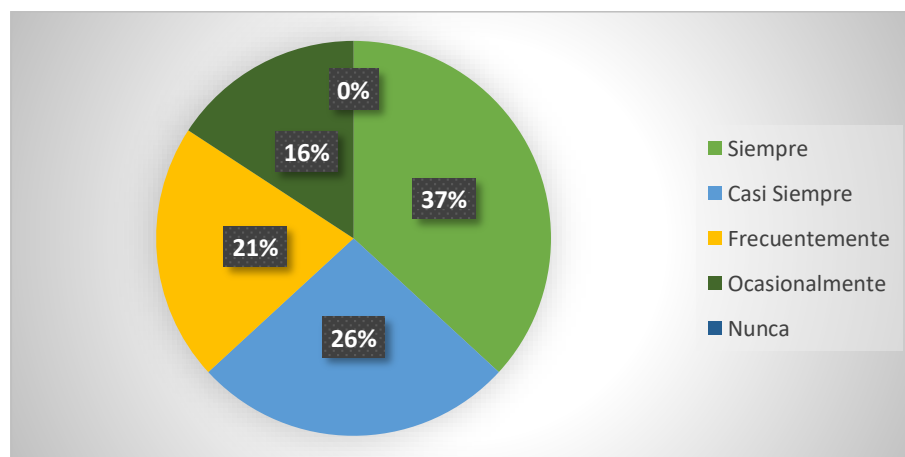
Aplicación de estrategias

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	37%
Casi Siempre	5	26%
Frecuentemente	4	21%
Ocasionalmente	3	16%
Nunca	0	0%
Total	19	100%

Nota. La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” sucursal Playas; tabulada por autor Muñoz Juleydy.

Figura 9

Aplicación de estrategias



Cuando existen carteras que sobrepasan el nivel de endeudamiento, se trata de socorrer para evitar más hundimiento económico por la falta de liquidez y se empiezan a utilizar las estrategias donde la encuesta proporciona que un 37% y 26% en las clasificaciones “siempre y casi siempre”; mientras que el 16% de la población en estudio señala que ocasionalmente se aplican las estrategias. Por lo tanto, se debe considerar que 3 personas dentro de la institución no ejecutan el 100% en su trabajo por la falta de conocimiento.

Pregunta 10.- ¿El incremento de la cartera vencida se debe por no tener nuevas políticas de crédito y cobranza?

Tabla 11

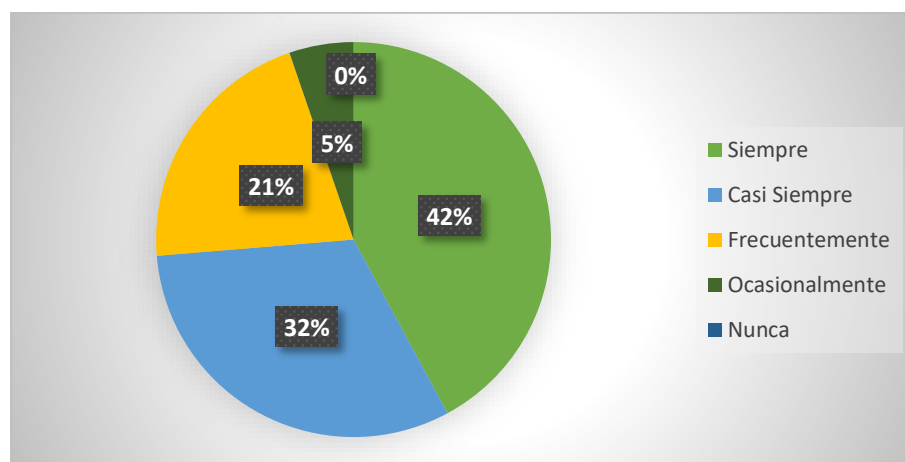
Incremento de cartera vencida

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	42%
Casi Siempre	6	32%
Frecuentemente	4	21%
Ocasionalmente	1	5%
Nunca	0	0%
Total	19	100%

Nota. La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” sucursal Playas; tabulada por autor Muñoz Juleydy.

Figura 10

Incremento de cartera vencida



Con el pasar del tiempo la mayoría de las instituciones que se dedican a la entrega de créditos en micro o macro financiamiento mantienen una política de créditos y cobranza un poco obsoleta que no permite gestionar correctamente para disminuir el nivel de la cartera vencida, por lo tanto, el 42% y 32% sugiere en esta encuesta una reforma de las políticas, sin embargo, un 5% cree que puede seguir manejándose con la misma información.

Dimensión 3: Gestión de Cuentas

Pregunta 11.- ¿El cliente es informado acerca de los requerimientos que debe de cumplir para el otorgamiento de crédito?

Tabla 12

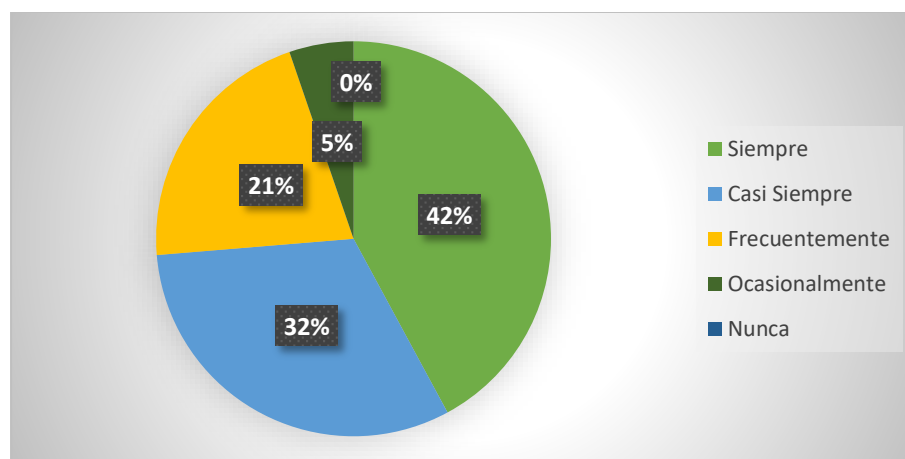
Información completa al cliente

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	42%
Casi Siempre	6	32%
Frecuentemente	4	21%
Ocasionalmente	1	5%
Nunca	0	0%
Total	19	100%

Nota. La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” sucursal Playas; tabulada por autor Muñoz Juleydy.

Figura 11

Información completa al cliente



Al momento que adquiere la deuda una persona natural o jurídica, es el deber del asesor de crédito informar de forma detallada y completa todas las cláusulas del contrato del cual se está interviniendo; en esta encuesta el 42% y 32% lo realiza, mientras que el 5% simplemente omite la información, sin saber el daño que están causando a la institución.

Pregunta 12.- ¿Se evalúa la capacidad de pago de clientes que adquieren crédito en la Cooperativa?

Tabla 13

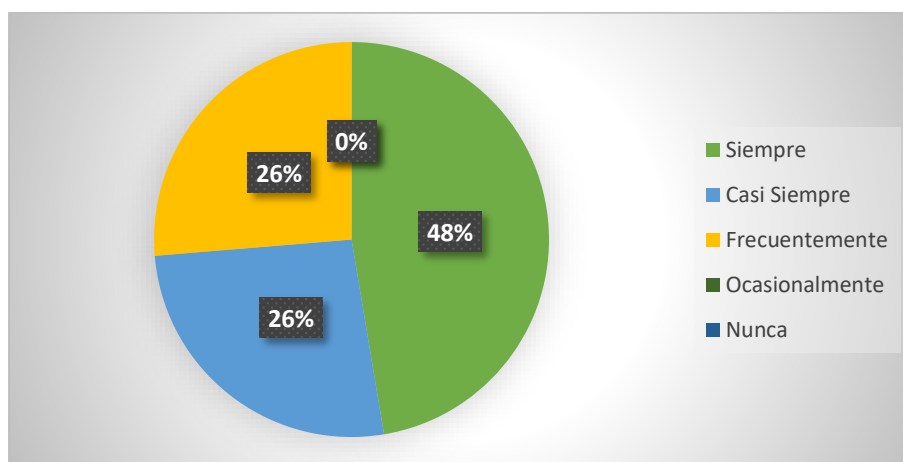
Evaluación de capacidad de pago

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	47%
Casi Siempre	5	26%
Frecuentemente	5	26%
Ocasionalmente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	19	100%

Nota. La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” sucursal Playas; tabulada por autor Muñoz Juleydy.

Figura 12

Evaluación de capacidad de pago



La capacidad de pago de cada cliente debe ser lo primordial en cada institución financiera, ya que existe tantas formas de duplicar información falsa que embarca desde un sistema a documentos, un 48% y 26% lo hacen de manera constante, sin embargo un 26% solo lo realiza frecuentemente, esto indica que por no realizarlo de manera permanente se puede otorgar un crédito a una persona que no tiene una capacidad de pago y permita que crezca el nivel de la cartera y luego incurrir a términos legales para su pronta cancelación.

Pregunta 13.- ¿Se aplican garantías para todos los créditos otorgados?

Tabla 14

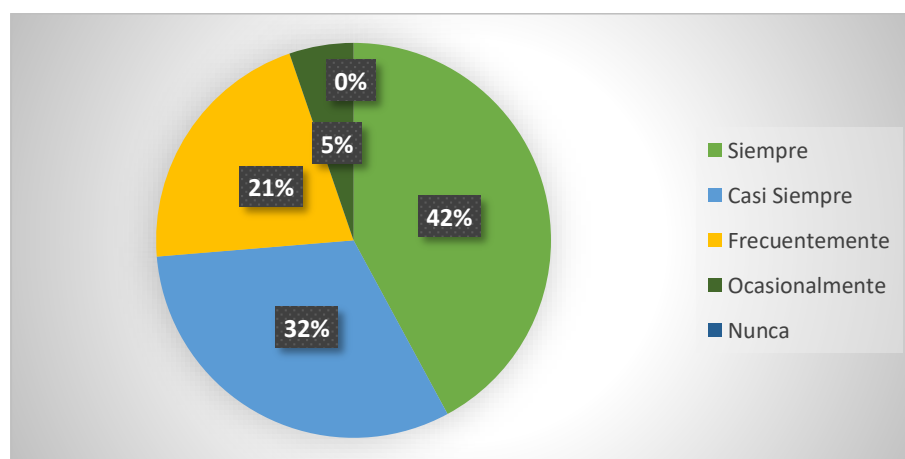
Aplicación de garantías

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Siempre	8	42%	
Casi Siempre	6	32%	
Frecuentemente	4	21%	
Ocasionalmente	1	5%	
Nunca	0	0%	
Total	19	100%	

Nota. La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” sucursal Playas; tabulada por autor Muñoz Juleydy.

Figura 13

Aplicación de garantías



Cuando se habla de garantías se manifiesta en las pólizas de seguros que se entregan al momento de firmar el crédito y de las garantías que proporciona el usuario, el 42% y 32% aplica esta estrategia para poder evitar que estos financiamientos pasen a cartera vencida por su falta de compromiso, sin embargo, el 21% lo realiza de manera frecuentemente, pero lo más importante es que el grupo del 5% solo lo aplica ocasionalmente y esto perjudica de manera directa a la liquidez, restándole la categoría a la institución.

Pregunta 14.- ¿El historial crediticio es elaborado por los clientes que hayan adquirido crédito más de una vez?

Tabla 15

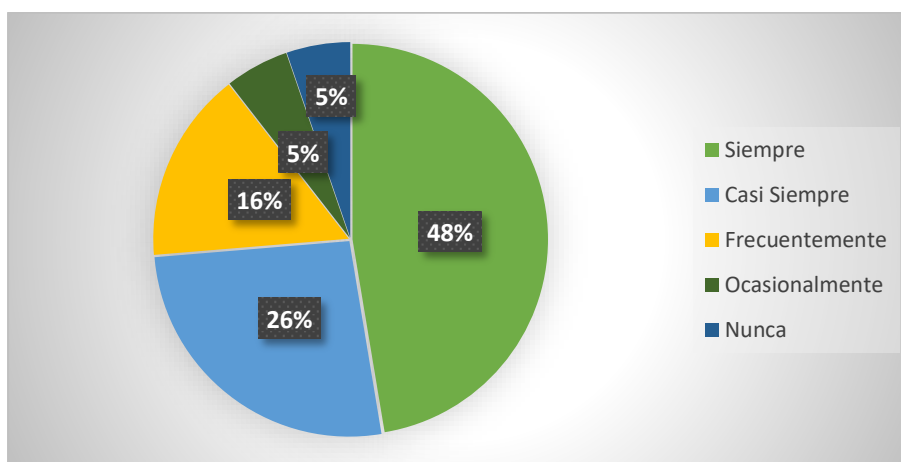
Historial crediticio

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	47%
Casi Siempre	5	26%
Frecuentemente	3	16%
Ocasionalmente	1	5%
Nunca	1	5%
Total	19	100%

Nota. La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” sucursal Playas; tabulada por autor Muñoz Juleydy.

Figura 14

Historial crediticio



Para los clientes que ya han tenido su primer crédito en la cooperativa el 44% de los empleados encuestados mencionan que siempre se genera su historial, sin embargo, el 26% y el 16% lo realiza casi siempre y frecuentemente; a pesar de esto el 5% nunca se ha registrado ese historial, no obstante, esto indica que se puede volver a entregar un crédito a una persona que incumplió con lo establecido en el contrato ya una primera vez, por lo tanto, se debe capacitar a todo personal para no cometer los mismos errores perjudicando a la institución.

Pregunta 15.- ¿Considera necesario la implementación de nuevas políticas de crédito?

Tabla 16

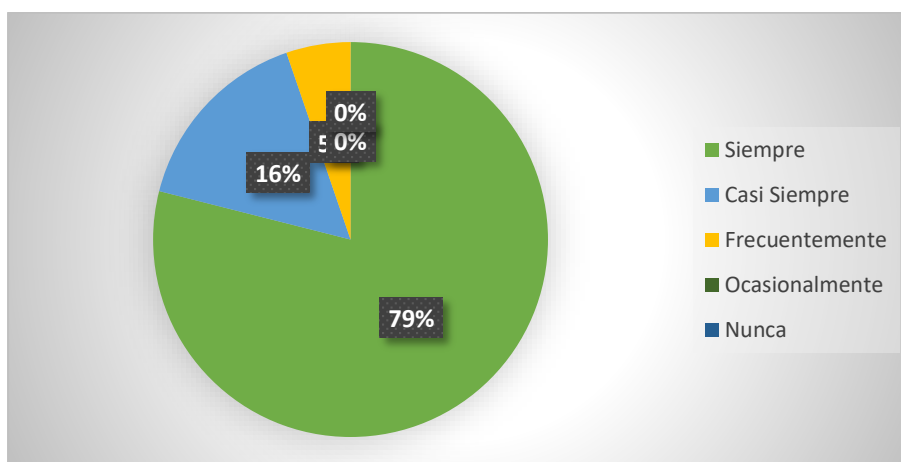
Nuevas políticas de crédito

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	79%
Casi Siempre	3	16%
Frecuentemente	1	5%
Ocasionalmente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	19	100%

Nota. La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” sucursal Playas; tabulada por autor Muñoz Juleydy.

Figura 15

Nuevas políticas de crédito



En la tabla 16 se detalla que los 19 trabajadores encuestados el 79% sugiere una reforma a sus políticas de crédito, y al realizar esto se llevaría a cabo un mejor flujo y organización al momento de aprobar y desembolsar el crédito. Al realizar la implementación se mejora la calidad de servicios de la institución y disminuyendo los niveles de riesgo que se generan por no tener el control respectivo a la hora de aceptar un nuevo historial crediticio.

Análisis de las cuentas por cobrar

Procedimiento a las cuentas por cobrar

A través de la realización de la cedula analítica de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced”, con el fin de conocer los valores reales vencidos de cada uno de los clientes al 31 de diciembre del 2022, donde se puede evidenciar los saldos pendientes de recuperación, los incumplimientos de pago y su respectiva morosidad que asciende a un total de 9 personas bajo este criterio, por lo tanto, se encontró algunas inconsistencias donde no se ha registrados los pagos o abonos de ciertos clientes, en consecuencia se procedió a realizar los asientos de ajuste de acuerdo a la necesidad.

Importancia relativa del activo corriente

Tabla 17

Análisis vertical

Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced”		
Análisis vertical del activo corriente		
Activo	2022	Porcentaje Relativo
Activo corriente		
Caja	\$20.000,00	3,67%
Banco	\$69.850,30	12,82%
Cuentas por cobrar	\$454.987,23	83,51%
Total activo corriente	\$544.837,53	100%

Nota. La información fue obtenida de la de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” sucursal Playas; tabulada por autor Muñoz Juleydy.

Se realizó un análisis vertical, puesto que esto permite conocer el peso relativo en la cuenta de mayor importancia para este tipo de instituciones financieras; además esto ayuda a tener la situación clara donde lo menos que requiere es caer en un déficit, sabiendo que las cuentas por cobrar representan un 83,51% del total de activo corriente.

Comportamiento de saldos del activo corriente

Tabla 18
Análisis horizontal

Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced”				
Análisis horizontal del activo corriente				
Activo	2022	2021	Variación	
			Absoluta	Relativa
Activo corriente				
Caja	\$20.000,00	\$15.000,00	\$5.000,00	3,67%
Banco	\$69.850,30	\$51.910,18	\$17.940,12	12,82%
Cuentas por cobrar	\$454.987,23	\$72.992,34	\$381.994,89	83,51%
Total activo corriente	\$544.837,53	\$139.902,52	\$404.935,01	100%

Nota. La información fue obtenida de la de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” sucursal Playas; tabulada por autor Muñoz Juleydy.

Al realizar un análisis horizontal esto permite conocer los movimientos o cambios que tienen las cuentas dentro de un periodo otro y da a conocer si su saldo ha disminuido o ha aumentado con la única finalidad de detectar las fortalezas o debilidades de la institución además este permite dar un seguimiento adecuado a los valores pendientes y poder tomar una decisión de forma oportuna. Al comparar estos valores se demostró que las cuentas por cobrar representan una variación relativa del 90,74% es decir que se realizó un aumento en las cuentas por cobrar otorgados a sus clientes junto con una política de crédito y cobranza que no se encuentra correctamente establecida.

Informe a las cuentas por cobrar

Alcance

Este estudio es realizado a las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” en el periodo correspondiente al 1 de enero del 2022 al 31 de diciembre de 2022 cabe indicar que al aplicar un tratamiento contable con relación a

las normativas pertinentes se pudo evidenciar falencias en el proceso por no contar con políticas y procedimientos correctamente establecidos.

Tabla 19

Reporte de cuentas por cobrar

Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced”					
Reporte cuentas por cobrar					
Análisis horizontal del activo corriente					
Cliente	Saldo contable	Fecha de Inicio	Fecha de Vencimiento	Confirmación del Cliente	
Cliente 01	\$ 54.598,47	12/1/2022	12/4/2022	\$	54.598,47
Cliente 02	\$ 40.948,85	26/1/2022	25/7/2022	\$	40.948,85
Cliente 03	\$ 68.248,08	9/2/2022	8/8/2022	\$	68.248,08
Cliente 04	\$ 31.849,11	15/2/2022	16/5/2022	\$	31.849,11
Cliente 05	\$ 40.948,85	28/2/2022	19/5/2022	\$	40.948,85
Cliente 06	\$ 100.097,19	14/4/2022	14/5/2022	\$	100.097,19
Cliente 07	\$ 36.398,98	20/6/2022	18/10/2022	\$	36.398,98
Cliente 08	\$ 22.749,36	15/8/2022	13/11/2022	\$	22.749,36
Cliente 09	\$ 59.148,34	13/9/2022	12/12/2022	\$	59.148,34
Total	\$ 454.987,23			\$	454.987,23

Nota. La información fue obtenida de la de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” sucursal Playas; tabulada por autor Muñoz Juleydy.

Con base en la información recolectada se puede evidenciar las falencias existentes en los procesos de gestión de cobranza en la institución donde presenta un aumento en sus saldos vencidos con corte al 31 de diciembre de 2022 entre estas tenemos:

- No implementa un seguimiento adecuado a los créditos otorgados ni a los saldos vencidos.
- Las políticas y procedimiento de crédito y cobranza no son los más oportunos.
- Existen deficiencias en los procesos contables.
- Excesos de crédito y con valores altos.

Por lo tanto, en los procedimientos que se realizan a las cuentas por cobrar mediante una cédula analítica dónde se obtuvo las evidencias en los ítems antes descritos y al saber el análisis horizontal y vertical se logró determinar la variación del saldo de esta cuenta y ver cómo se encuentra la institución con sus valores otorgados en créditos.

Discusión

Con base en los resultados obtenidos en este estudio, se encontró que la política crediticia y de cobranza como factor clave que influye en el desempeño de los empleados en las operaciones crediticias, se pudo evidenciar situaciones que no favorecen a la categoría de la cooperativa, la primera de las cuales estuvo relacionada con el desconocimiento de las políticas institucionales de crédito. manuales y diagramas de flujo de procesos en la documentación; Otro motivo está relacionado con la falta de capacitación de la gestión crediticia y recuperación de cartera vencida, a pesar de los hallazgos que muestran que la empresa cumple con los requisitos que la clasifica como cartera vencida.

Por consiguiente, en la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” manifestaron que esta institución presenta un bajo control en el manejo respectivo de las cuentas por cobrar, en consecuencia, de esto se produjo un alto índice de morosidad. Mas allá de las políticas institucionales se filtró un personal que no cumplía con las características respectivas del perfil de puesto donde ingresaban documentación falsa para otorgar créditos de sumas muy elevadas y estos en su momento pasaron desapercibido, lo que ha generado una falta de rentabilidad.

Un estudio realizado en Venezuela por González y Vera (2013) muestra que la falta de un adecuado control en las cuentas por cobrar afecta negativamente la estabilidad de una entidad económica, porque impide obtener la liquidez necesaria. Por lo tanto, es necesario hacer correcciones en los procesos relacionados para garantizar recursos financieros suficientes. Además, se enfatiza la importancia de desarrollar una política de cobranza, teniendo en cuenta los plazos y los cobros entregados a los clientes, para que no excedan los límites establecidos en sus obligaciones de pago. Una comparación de los resultados obtenidos muestra una similitud con la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced”, donde muestra que, si no se siguen los lineamientos crediticios y de cobranza, genera un alto índice de cartera en mora.

Además, Maron (2019) señala, respecto a la investigación realizada en Perú, que todo asunto administrativo es necesario crear lineamientos que determinarían si

se otorga un préstamo a un cliente bajo ciertas condiciones. Por tanto, las políticas bien establecidas deben alcanzar los objetivos propuestos por la institución que las implementa, así como la capacidad de recuperar dinero en un determinado período, y mantener una transparencia efectiva junto con la capacidad de ofrecer a los clientes las mejores y más efectivas soluciones. La situación es similar a la política crediticia establecida por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced”, que no apunta a un modelo que proteja los intereses financieros, minimiza los riesgos vinculados al otorgamiento de solvencia y garantiza el cumplimiento de las obligaciones de los deudores.

En el estudio de Marroquin (2019) se evidencia la ausencia de un manual de políticas de crédito y cobranza, donde las reglas se prescriben de manera verbal pero no en un documento físico o digital que sirva de guía a los empleados. Las actividades que afectan a la economía comunitaria se reflejan principalmente en los indicadores financieros, situación similar existe en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced”, donde existe un manual de política crediticia que pueda registrar y proporcionar información suficiente para procesar las cuentas por cobrar, sin embargo, este mismo no es aplicado de la forma correcta a pesar de que el documento necesita reforma.

Conclusión

Se puede concluir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” presenta un activo corriente importante en el periodo 2022, donde se pudo diagnosticar la falta de control interno en el proceso de su administración, por lo tanto, ocasionó que el pago de las obligaciones de los clientes se extienda y en la mayoría de los casos paso a ser parte de la cartera vencida.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” se encuentra en un nivel bajo de cobranza dado por los créditos de consumo y microcrédito otorgados en el periodo de 2022, donde se evidencio que no llevan un correcto tratamiento a las cuentas por cobrar donde su valor asciende a \$ 454.987,23 siendo un monto alto que se manifiesta como riesgo crediticio y bajo las políticas que maneja esta entidad, no es posible recuperar el 100% de todos los microcréditos debido a los recursos y garantías brindadas por el cliente.

Después de recopilar información e investigar a los empleados desde el departamento de crédito y cobranza, se decidirá según sea necesario recomendar nuevas políticas institucionales enmarcadas directamente a la gestión de créditos y cobros, logrando capacitar al personal, para mostrar la eficacia mediante la reducción del riesgo crediticio y sus respectivas estrategias para la recolección de valores de la cartera vencida.

Recomendación

De acuerdo con la investigación realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” se recomienda realizar un análisis a su flujograma de operaciones para otorgar créditos, para evitar la repercusión de la cartera vencida, puesto que esto permitirá corroborar la información que proporciona el cliente sea verídica; evitando así que la ineficiencia de algunos trabajadores no afecte a la liquidez de la institución.

La implementación de estrategias encaminadas a reducir los préstamos que no rentables es fundamental para mantener la situación financiera de la empresa y evitar pérdidas financieras. Además, la revisión periódica de los pagos recibidos aumenta la confianza tanto de la empresa como de los clientes, garantiza la exactitud y la correcta presentación de informes de las transacciones. Al mantener un control estricto en el departamento de contabilidad, se pueden mejorar las relaciones con los clientes y brindarles un servicio más eficiente y satisfactorio.

Se recomienda poner en funcionamiento una reforma política que promueva la aceleración y recuperación de las cuentas de la cooperativa “La Merced” de los saldos más antiguos, con el objetivo de recuperar la mayor parte del capital de los créditos otorgados y luego aplicar los principios antes mencionados para una mejor gestión. Además, se debe realizar auditorías internas periódicas, implementar segregación de funciones, capacitación continua del personal contable, establecer políticas claras y utilizar sistemas contables integrados y es necesario realizar un análisis de la cartera morosa, fijar metas para evaluar el desempeño y mantener un seguimiento constante de los saldos y tiempos de cobranza.

Referencias

- Arévalo, M. (5 de Octubre de 2022). *Cómo realizar la evaluación del sistema del control interno*. Pirani: <https://www.piranirisk.com/es/blog/como-realizar-la-evaluacion-del-sistema-del-control-interno>
- Aulestia, P. (2019). *Gestión financiera en las empresas ecuatorianas del sector de servicios*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6646/1/T2870-MBA-Aulestia-Gestion.pdf>
- Benitez, H. (Marzo de 2019). *Definiciones del Control Interno. Contenido de los Componentes y sus Normas*. <https://www.linkedin.com/pulse/definiciones-del-control-interno-contenido-de-los-y-benitez-gonzalez?originalSubdomain=es>
- Burgos, A. K., & Yépez, V. J. (2021). *Repositorio Universidad de Guayaquil*. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/58683>
- Calle, J. P. (6 de Octubre de 2022). *¿Qué elementos debe tener un ambiente de control interno?* Pirani: <https://www.piranirisk.com/es/blog/que-elementos-debe-tener-un-ambiente-interno-de-control>
- Carrera, S. (Julio de 2017). *Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana*. Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015.: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Carrillo, G. (2015). *La gestión financiera y la liquidez de la empresa*. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17997/1/T3130i.pdf>
- Castrillo, M. (2021). *Tecnológico de Costa Rica*. "Estrategias para la disminución de cuentas por cobrar en la industria de repuestos automotrices.": https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/7325/estrategias_para_la_disminucion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De Prado, E. (2018). *Audalia Nexia*. Control interno y auditoría: <https://www.audalianexia.com/blog/auditoria/control-interno-y-auditoria/>
- Díaz, M. (23 de Marzo de 2022). *Automatización del proceso de cobranza de la banca mayorista del Banco ABC*. Pirhua: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5461/TSP_AE_2201.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Elizalde, L. (6 de Septiembre de 2019). *El proceso contable según las normas internacionales de información financiera*. Ciencia Digital:

- <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/articulo/download/813/1960/>
- Federacion Internacional de Contadores. (18 de Octubre de 2022). <https://auditbrain.com/normas-internacionales-de-auditoria-nia/>
<https://auditbrain.com/normas-internacionales-de-auditoria-nia/>
- Franco, R. (Junio de 2020). *Las teorías del control y evaluación organizacional*. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/7873451.pdf>
- Frett Nahun. (22 de Diciembre de 2022). *¿Qué es el riesgo de control en una auditoría de información financiera?* Auditool: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/que-es-el-riesgo-de-control-en-una-auditoria-de-informacion-financiera>
- Frett, N. (16 de Julio de 2018). *Identificación y Evaluación de Riesgos en una Auditoría de Estados Financieros*. Auditool: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/identificacion-y-evaluacion-de-riesgos-en-una-auditoria-de-estados-financieros>
- Frett, N. (18 de Febrero de 2020). *Tipos de opinión en una auditoría de información financiera*. Auditool: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/tipos-de-opinion-en-una-auditoria-de-informacion-financiera>
- Gallo, G. (30 de Noviembre de 2020). *El aprendizaje organizacional y su impacto con el rendimiento empresarial y el mercado: el caso del Ecuador*. revistas - UASB: <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2408/3046>
- Gerencie. (21 de Enero de 2023). *Auditoría financiera*. Gerencie.com: <https://www.gerencie.com/auditoria-financiera.html>
- Global Suite. (28 de Septiembre de 2023). *¿Qué es el modelo COSO? Cómo gestionar riesgos*. GlobalSuite Solutions: <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-modelo-coso/>
- González, A., & Vera, E. (2013). *Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa hierros San Félix ca, periodo 2011*.
- Guaman, E., & Yautibug, J. (2019). *Estrategias para mejorar área de cartera en Coac Fernando Daquilema sucursal Guayaquil*. Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42382?mode=full>
- International Accounting Standards Board. (12 de Noviembre de 2019). *IFS GROUP*. IASB: <https://www.ifs-group.ec/post/normativa-vigente-niif>

- Jaime, J. (28 de Enero de 2020). *GestioPolis.com*. El control administrativo: <https://www.gestiopolis.com/el-control-como-fase-del-proceso-administrativo/>
- Llunitaxi, S. J., & Vélez, S. J. (2015). *Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana*. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/9952>
- Lozada, A. (Junio de 2018). *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "H"*. Repositorio PUCESA: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2436/1/76713.pdf>
- Mancheco, C., Rodríguez, A., Palma, G., & María, M. (7 de Julio de 2021). *Análisis del deterioro de cuentas por cobrar por pérdidas esperadas*. Revista Polo del Conocimiento: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/2888/6211>
- Maricarmen. (28 de Octubre de 2020). *Administración del efectivo. Qué es, importancia y función en la empresa - gestiopolis.com*. GestioPolis.com: <https://www.gestiopolis.com/administracion-del-efectivo-y-contabilidad-administrativa/>
- Maron, S. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar de la empresa Falcón Alimentos Corporación SAC, San Juan de Miraflores 2012 - 2018*.
- Marroquin, M. (2019). *Estrategias de recuperación de crédito aplicable a la cartera vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito Kolque e inversiones 2019*. Universidad Nacional de San Agustín Arequipa.
- Nahun Frett. (16 de Enero de 2019). *Técnicas y Procedimientos de Auditoría. Lo que todo auditor debe conocer*. Auditoool: <https://www.auditoool.org/blog/auditoria-externa/tecnicas-y-procedimientos-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-debe-conocer>
- Narváez, P. (15 de Octubre de 2020). *El sistema de control*. Repositorio Digital: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/23202/1/UCE-FCA-NARV%C3%81EZ%20PA%C3%9AL.pdf>
- Ortega, C. (2023). *Cuestionario de control interno: Qué es y cómo implementarlo*. QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/cuestionario-de-control-interno/>
- OSI Solutions. (6 de Julio de 2017). *Los Lineamientos Internacionales De Contabilidad Contable En Línea | Alchavo.com*. AlChavo.com:

<https://www.alchavo.com/contabilidad/los-lineamientos-internacionales-de-contabilidad-contable-en-linea/>

- Perez, E., & Titelman, D. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*.
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/48c62b04-7611-4a61-bd9f-f6dcc5c27c7d/content>
- Resendiz, F. (27 de enero de 2022). *Rotación de las Cuentas por Cobrar (RCC): Qué es y cómo se calcula*. Fondimex: <https://fondimex.com/blog/rotacion-cuentas-cobrar/>
- Rizo, M. (24 de agosto de 2020). *Salles Sainz Grant Thornton*. Eficacia y eficiencia: herramientas básicas en época de crisis:
<https://www.grantthornton.mx/prensa/agosto-2020/eficacia-y-eficiencia-herramientas-basicas-en-epoca-de-crisis/>
- SafetyCulture. (29 de Agosto de 2023). *Tipos y Ejemplos del Control Interno*.
<https://safetyculture.com/es/temas/control-interno/>
- Sandoval, T. E. (2018). Análisis de las cuentas por cobrar en las microempresas de la Victoria 2017. *Universidad Privada Norbert Wiener*.
<https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.13053/2452>
- Sepulveda, P. M., & Silva, C. G. (2022). Las cuentas por cobrar comerciales y la liquidez de la empresa tecnología ELECTROMEDICA SAC, 2019-2021. *UCV-Institucional*. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/91688>
- Stevens, R. (Enero de 2023). *Rankia Colombia*. ¿Qué son las cuentas por cobrar y cuál es su importancia?: <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>
- Teruel, S. (4 de Noviembre de 2021). *Control Financiero: Definición , objetivos e implementación*. <https://www.captio.net/blog/control-financiero-definicion-objetivos-utilidades-y-estrategias-de-implementacion>
- Ugarte, P. A., Soto, A. S., Guerrero, V. L., & Villafuerte, d. I. (2021). Gestión de políticas de créditos y la cartera morosa de la COOPACT del Distrito de Tocache. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 2(4).
<https://doi.org/https://doi.org/10.51798/sijis.v2i4.158>
- Villagomez, T. (Junio de 2021). *Diseño de un sistema de control interno*.
[http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/19217/Tesis%20Final%20\(1\).pdf?sequence=1](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/19217/Tesis%20Final%20(1).pdf?sequence=1)

Apéndice A
Cronograma



UNIVERSIDAD ESTADAL 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 Anti-plagio-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: Econ. Karla Suárez Mena

FIRMA DEL ESTUDIANTE
NOMBRE: Juleidy Muñoz De la A

Apéndice B

Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Análisis de las cuentas por cobrar en la Cooperativa De Ahorro Y Crédito "La Merced", Cantón Playas, Provincia De Guayas, año 2022	¿De qué manera se evalúa la gestión del departamento de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, "La Merced", Cantón Playas, Provincia del Guayas?	Objetivo general Evaluar el control interno mediante el marco integrado Coso I, en la determinación de la eficiencia y eficacia de las cuentas por cobrar.	Cuentas por cobrar	Mecanismos de Control Interno COSO I	Ambiente de control - evaluaciones de riesgo - actividades de control	Enfoque cualitativo y cuantitativo Diseño no experimental Corte transversal Alcance descriptivo Método analítico y deductivo Población trabajadores de los departamentos de crédito y negocio
	¿Cómo se verifica la existencia del control interno de las cuentas por cobrar?	OB ESP. 1: Diagnosticar la existencia del control interno en el proceso de las cuentas por cobrar.		Control Interno	principios - tipos de control interno - control interno en las cuentas por cobrar - métodos de evaluación	
	¿De qué manera se lleva el tratamiento contable de las cuentas por cobrar clientes?	OBJ. ESP. 2: Verificar el correcto tratamiento contable de las cuentas por cobrar para establecer su razonabilidad		Gestión de cuentas por cobrar	Tratamiento contable de las cuentas por cobrar - Cuentas incobrables - cartera vencida	
	¿Cómo influye la aplicación del tratamiento contable en las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, "La Merced"?	OB.ESP. 3: Proponer un manual de procedimientos en las cuentas por cobrar para establecer la eficacia y eficiencia en los procesos		Indicadores de gestión de las cuentas por cobrar	Rotación de las cuentas por cobrar - eficiencia - eficacia	

Apéndice C

Encuesta

Universidad Estatal Península de Santa Elena Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Contabilidad y Auditoría " ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED, CANTÓN PLAYAS, PROVINCIA DE GUAYAS, AÑO 2022"					
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DEL ÁREA CONTABLE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "LA MERCED"					
Objetivo: Evaluar el control interno mediante el marco integrado Coso I, en la determinación de la eficiencia y eficacia de las cuentas por cobrar. Agradeciendo su participación; este presente instrumento será utilizado con fines académicos, en la que se le pide encarecidamente aportar con información veraz, para el éxito de esta investigación.					
Cargo:		Nombre del Responsable:			
Variable: Cuentas por Cobrar					
Preguntas / Ítems	Escala de valoración				
DIMENSIÓN 1 - MECANISMOS DE COSO I	Siempre	Casi siempre	Frecuente mente	Ocasional mente	Nunca
	1	2	3	4	5
¿El manual de políticas de créditos y cobranza es suficiente para el cumplimiento de los procedimientos?					
¿Existen flujogramas de procesos que detallan los procedimientos para el otorgamiento y recuperación de crédito?					
¿Se ejecutan controles para evaluar el cumplimiento del personal con respecto a las políticas, manuales y reglamentos de créditos y cobranzas?					
¿El personal que integra los departamentos encargados del otorgamiento de créditos y cobranzas tienen pleno conocimiento de las políticas establecidas?					
¿La cartera se encuentra segmentada					

por antigüedad de saldos?					
DIMENSIÓN 2 - CONTROL INTERNO	Siempre	Casi siempre	Frecuente mente	Ocasional mente	Nunca
	1	2	3	4	5
¿Se clasifican los tipos de carteras de acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?					
¿Se realizan estudios para evaluar el nivel de riesgo de la cartera vencida?					
¿Se gestiona con anticipación la recuperación de la cartera por vencer?					
¿Se aplican estrategias de recuperación de cartera vencida?					
¿El incremento de la cartera vencida se debe por no tener nuevas políticas de crédito y cobranza?					
DIMENSIÓN 3 - GESTIÓN DE CUENTAS	Siempre	Casi siempre	Frecuente mente	Ocasional mente	Nunca
	1	2	3	4	5
¿El cliente es informado acerca de los requerimientos que debe de cumplir para el otorgamiento de crédito?					
¿Se evalúa la capacidad de pago de clientes que adquieren crédito en la Cooperativa?					
¿Se aplican garantías para todos los créditos otorgados?					
¿El historial crediticio es elaborado por los clientes que hayan adquirido crédito más de una vez?					
¿Considera necesario la implementación de nuevas políticas de crédito?					
<p>Nota: la información recopilada es de uso exclusivo para la realización de la investigación académica.</p> <p><i>¡Gracias por su colaboración!</i></p>					

Apéndice D

Manual de políticas de crédito y cobranza

Alcance: La Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Esta institución demuestra la solvencia y crecimiento es el fruto del compromiso y determinación. Además, se encuentra comprometida a promover el desarrollo económico y social de sus miembros y de toda la comunidad, ofreciendo servicios de ahorro, crédito e inversión a las mejores tarifas del mercado. El compromiso es brindar servicios de alta calidad a sus socios y clientes les ha permitido fortalecer su posición como líderes en el mercado financiero ecuatoriano.

Misión

Somos una cooperativa segura que opera según principios cooperativos, brinda soluciones financieras con la última tecnología, administra los recursos de manera eficiente, cuenta con un equipo competente de empleados y tiene como objetivo satisfacer el desarrollo económico y social de nuestros miembros y de la sociedad. comunidad.

Visión

Convertirnos en una de las cooperativas más estables del país, brindando soluciones financieras de alta calidad a sus socios y comunidades con alto entusiasmo por el servicio.

Valores

Prudencia Financiera

Honestidad

Transparencia

Responsabilidad

Mejora Continua

Cooperación

Fortalecer los procesos internos a través de una política de créditos y cobranzas, como vemos a continuación para la captación de recursos económicos:

- Procura que el nivel de endeudamiento este de acuerdo con su nivel de ingresos.

Para otorgar créditos se debe aplicar las siguientes:

- Conocer adecuadamente al socio, o potencial socio, medidas independientes y específicas para prevenir el lavado de activos, sin perjuicio de cualquier otro requisito necesario e indispensable para proveer los distintos productos y servicios que ofrece la Cooperativa;
- Se definirán los procedimientos de debida diligencia, representan mayores riesgos de vulnerabilidad al lavado de activos;
- Se deberá definir y parametrizar en el sistema interno y/o software los criterios para establecer el perfil de los socios nuevos y antiguos en base a la información y documentos verificables, actividad económica, comportamiento transaccional, situación patrimonial, nacionalidad, dirección, si son Personas Expuestas Políticamente
- La Cooperativa, requerirá de sus socios, clientes completar la licitud de fondos y otros formularios que la Cooperativa, solicitará a sus socios el compromiso de que los fondos depositados, transferidos, acreditados generados por los distintos canales.

Para evitar casos de corrupción y soborno

- Se establecerán las políticas y requisitos mínimos que deben seguirse para conocer adecuadamente al socio, o potencial socio, medidas independientes y específicas para prevenir el lavado de activos.
- Se definirán los procedimientos de debida diligencia y debida diligencia ampliada aplicables para aquellos

- Se deberá definir y parametrizar en el sistema interno y/o software los criterios para establecer el perfil de los socios nuevos y antiguos en base a la información y documentos verificables, actividad económica, comportamiento transaccional, situación patrimonial, nacionalidad, dirección, si son personas expuestas políticamente.
- La Cooperativa, requerirá de sus socios, clientes completar la licitud de fondos y otros formularios que crea necesario.
- La Cooperativa, solicitará a sus socios el compromiso de que los fondos depositados, transferidos, acreditados generados por los distintos canales;
- La Cooperativa, no mantendrá cuentas y operaciones en forma nominativa; en consecuencia, no se Podrán abrir o mantener cuentas, pólizas o inversiones cifradas de carácter anónimo, ni autorizar o realizar transacciones u operaciones que no tengan carácter nominativo, salvo las expresamente

Capacidad: La capacidad de endeudamiento del cliente se la determinará de acuerdo con la información que presente sobre sus ingresos y egresos mensuales.

- Se debe tener en cuenta que los gastos no superen los ingresos. Si el interesado en el préstamo es una persona jurídica, se presentará un análisis de los estados financieros de la empresa para verificar su capacidad de cumplir con sus obligaciones examinando las condiciones de liquidez dentro de su institución.

Aprobación del crédito.

- Luego de la respectiva evaluación del crédito, el Analista de Crédito procederá a la aprobación de este, siempre y cuando los resultados de la evaluación sea positiva y se determine al cliente con capacidad financiera para hacer frente a sus obligaciones.

- El Analista de Crédito deberá notificar al cliente sobre la aprobación

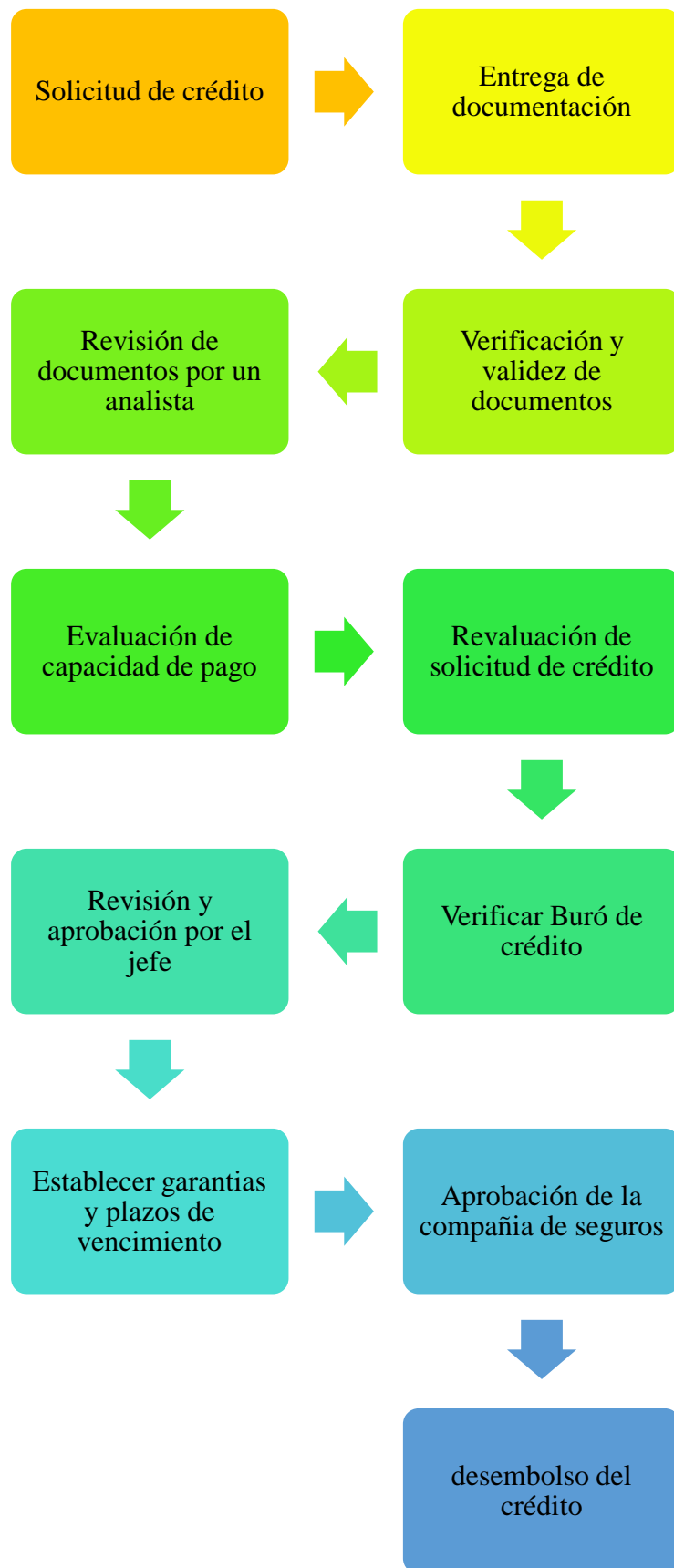
Formulación de crédito

Una vez aprobada la solicitud de crédito el gerente y el cliente celebrarán un contrato para la determinación legal, este documento contendrá las cláusulas, procesos, y términos sobre el traspaso de mercadería otorgada a crédito, adicional a ello se detallarán medios de pago, montos, y plazos estipulados

Política de cobranza

- Se aceptará bajo efectivo, tarjetas de débito.
- El encargado de la cobranza gestionará llamadas telefónicas a los clientes, 7 días antes de que venza el plazo de pago de crédito, notificándoles que su deuda está por vencer.
- En el caso de que el cliente no conteste a los llamados, el gestor de cobranzas está en la obligación de insistir al siguiente día hasta que logre comunicarse con el cliente
- Si no se ha recibido el límite de crédito después de tomar medidas previas de cobro de deudas, la dirección de la empresa puede iniciar el cobro legal de la deuda del cliente a través de los abogados o enviarlo al departamento de gestión de riesgos.





Apéndice E
Ejercicio Contable

Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Merced"												
Tratamiento contable a las cuentas por cobrar clientes												
31 de diciembre de 2022												
			Confirmación Recibida		Diferencias							
No. Cliente	Saldo contable	Confirmaciones enviadas	Positiva	Negativa	Deudora	Acreedora	Procedimiento tiempo plazo	Fecha de Inicio	Fecha de Vencimiento	Plazo otorgado	Días vencidos morosidad al 31-12-22	Confirmación del Cliente
1	Cliente 01	\$ 54.598,47	\$ 54.598,47		19000,00	\$ 35.598,47	180 días	12/1/2022	12/4/2022	90 días	263,00	\$ 19.000,00
2	Cliente 02	\$ 40.948,85	\$ 40.948,85	40948,85			180 días	26/1/2022	25/7/2022	180 días	159,00	\$ 40.948,85
3	Cliente 03	\$ 68.248,08	\$ 68.248,08		23980,00	\$ 44.268,08	180 días	9/2/2022	8/8/2022	180 días	145,00	\$ 23.980,00
4	Cliente 04	\$ 31.849,11	\$ 31.849,11		23780,00	\$ 8.069,11	180 días	15/2/2022	16/5/2022	90 días	229,00	\$ 23.780,00
5	Cliente 05	\$ 40.948,85	\$ 40.948,85		34870,00	\$ 6.078,85	180 días	28/2/2022	19/5/2022	80 días	226,00	\$ 34.870,00
6	Cliente 06	\$ 100.097,19	\$ 100.097,19	100097,19			180 días	14/4/2022	14/5/2022	30 días	231,00	\$ 100.097,19
7	Cliente 07	\$ 36.398,98	\$ 36.398,98		22000,00	\$ 14.398,98	180 días	20/6/2022	18/10/2022	120 días	74,00	\$ 22.000,00
8	Cliente 08	\$ 22.749,36	\$ 22.749,36		15980,00	\$ 6.769,36	180 días	15/8/2022	13/11/2022	90 días	48,00	\$ 15.980,00
9	Cliente 09	\$ 59.148,34	\$ 59.148,34		50000,00	\$ 9.148,34	180 días	13/9/2022	12/12/2022	90 días	19,00	\$ 50.000,00
Total		\$ 454.987,23	\$ 454.987,23	\$ 141.046,04	\$ 189.610,00	\$ - \$ 124.331,19						\$ 330.656,04

Apéndice F*Asiento de ajuste y reclasificación***Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced”****Asiento de ajuste y reclasificación****31 de diciembre de 2022**

Fecha	Descripción	Parcial	Debe	Haber
1/1/2023	Banco		\$ 124.331,19	
	Cuentas por cobrar			\$ 124.331,19
	Cliente 01	\$ 35.598,47		
	Cliente 03	\$ 44.268,08		
	Cliente 04	\$ 8.069,11		
	Cliente 05	\$ 6.078,85		
	Cliente 07	\$ 14.398,98		
	Cliente 08	\$ 6.769,36		
	Cliente 09	\$ 9.148,34		
P/r: Abono efectuado por clientes				

Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced”**Libro diario ajustado****31 de diciembre de 2022**

Cuentas	Saldo contable	Deudor	Acreedor	Saldo ajustado
Caja	\$ 20.000,00			\$ 20.000,00
Banco	\$ 69.850,30			\$ 69.850,30
Cuentas por cobrar	\$ 454.987,23		\$124.331,19	\$ 330.656,04
Total	\$ 544.837,53	\$ ----	\$124.331,19	\$ 420.506,34