



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

**TEMA:**

**CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA JUNTA  
ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE  
OLÓN, PARROQUIA MANGLARALTO, PROVINCIA DE SANTA  
ELENA, AÑO 2021**

**TRABAJO DE INTEGRACION CURRICULAR PREVIO A LA  
OBTENCION DEL TITULO DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORIA**

**AUTOR**

**Jefferson Alexander Tomala Figueroa**

**LA LIBERTAD - ECUADOR**

**Año 2022**



**TEMA:**

**CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA JUNTA  
ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE  
OLÓN, PARROQUIA MANGLARALTO, PROVINCIA DE SANTA  
ELENA, AÑO 2021**

**AUTOR:**

**Jefferson Alexander Tomala Figueroa**

**TUTOR:**

**Lic. Javier Raza**

**Resumen**

El presente trabajo de investigación denominado control interno en las cuentas por cobrar de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón, Parroquia Manglaralto, Provincia de Santa Elena año 2021, se efectuó por la deficiencia detectada dentro del rubro de cuentas por cobrar, debido a la inexistencia de un manual de políticas y procedimientos para esta cuenta, se plantea como objetivo evaluar el control interno mediante el marco integrado COSO I, en la determinación de las cuentas por cobrar, el tipo de investigaciones de carácter descriptivo con enfoque mixto, realizado bajo el método deductivo-inductivo. los resultados obtenidos en la investigación se lograron a través de la técnica de investigación como la guía de entrevista, y cuestionario de control interno, determinando que la empresa no cuenta con un control interno adecuado en las cuentas por cobrar. presentando una propuesta de elaboración de un manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar.

**Palabras claves:** Control interno, Cuentas por cobrar, tratamiento contable



**TEMA:**

**CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBBAR DE LA JUNTA  
ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE  
OLÓN, PA RROQUIA MANGLARALTO, PROVINCIA DE SANTA  
ELENA, AÑO 2021**

**AUTOR:**

**Jefferson Alexander Tomala Figueroa**

**TUTOR:**

**Lic. Javier Raza**

**Abstrac**

The present research work called internal control in the accounts receivable of the Administrative Board of the Olón Regional Potable Water System, Manglaralto Parish, Province of Santa Elena year 2021, was carried out due to the deficiency detected within the category of accounts receivable, Due to the lack of a manual of policies and procedures for this account, the objective is to evaluate internal control through the COSO I integrated framework, in the determination of accounts receivable, the type of descriptive investigations with a mixed approach, carried out under the deductive-inductive method. the results obtained in the investigation were achieved through the research technique such as the interview guide, and the internal control questionnaire, determining that the company does not have adequate internal control in accounts receivable. presenting a proposal for the development of a manual of policies and procedures for the management of accounts receivable.

**Keywords:** Internal control, Accounts receivable, accounting treatment

## **APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR**

En mi calidad de profesor tutor del trabajo de titulación, “CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLÓN, PARROQUIA MANGLARALTO, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2021”, elaborado por él Sr. Jefferson Alexander Tomala Figueroa, egresado de la carrera contabilidad y auditoría, Facultad de Ciencias administrativas de la Universidad estatal península Santa Elena, previo a la obtención del título de licenciado en contabilidad y auditoría, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**



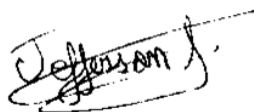
.....  
**Lic. Javier Raza**

**PROFESOR TUTOR**

## **AUTORIA DEL TRABAJO**

El presente trabajo de titulación con el título de “CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLÓN, PARROQUIA MANGLARALTO, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2021”, Constituye un requisito previo a la obtención del título de licenciado en contabilidad y auditoría de la Facultad de Ciencias administrativas de la Universidad estatal península de Santa Elena

Yo, Jefferson Alexander Tomala Figueroa, con cédula de identidad número: 2450534553, declaró que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que ha llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad estatal península de Santa Elena.



f.....

**JEFFERSON ALEXANDER TOMALA  
FIGUEROA**

**C.C. No.: 2450453455**

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, agradecer a Dios por darme salud, vida y fortaleza en cada etapa dentro de mi preparación académica; a mis padres por brindarme el apoyo y oportunidad de culminar una de mis metas propuestas; a los docentes de la carrera que brinda conocimiento en cada semestre en la formación de nuevos profesionales; a mi tutor por el tiempo y paciencia dedicado en cada una de las revisiones; y por último a los directivos de la Junta Administradora Regional de agua Potable Olón por brindarme el espacio y tiempo para poder realizar mi trabajo de titulación en la entidad.

**Jefferson Alexander Tomala Figueroa**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de titulación se lo dedico primeramente a Dios, a mis padres Guillermo Tomala y Roció Figueroa, por ese apoyo incondicional en mi vida, por sus consejos brindados y por creer en mis capacidades; a mis hermanos que se convirtieron en una inspiración para seguir con mi preparación académica, para ser un ejemplo a seguir, y nunca darme por vencido; a mi grupo de amigos; Dayana, Erika, Ligia, Gaby, Melissa por formar parte de momentos difíciles y anécdotas bonitas, juntos logramos varias metas universitarias..

**Jefferson Alexander Tomala Figueroa**

## TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



---

**Ec. Roxana Álvarez, Mgt.  
DIRECTORA DE LA CARRERA  
DE CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA**



---

**Ing. Flor Villao Santos, MSc.  
PROFESOR ESPECIALISTA**



---

**Lcdo. Javier Raza Caicedo, MSc.  
PROFESOR TUTOR**



---

**Ing. Gladys Vélez García, MSc.  
PROFESORA GUÍA DE LA  
UNIDAD DE INTEGRACIÓN**



## Índice

<b>INTRODUCCION</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I</b> .....	7
<b>1.1 Revisión de la literatura</b> .....	7
<b>1.2 Desarrollo de las teorías y conceptos</b> .....	9
<b>1.3 Fundamento legal</b> .....	20
<b>CAPITULO II</b> .....	24
<b>2.1 Tipo de investigación</b> .....	24
<b>2.2 Métodos de investigación</b> .....	25
<b>2.3 Diseño de la investigación</b> .....	26
<b>2.4 Diseño de recolección de datos</b> .....	27
<b>CAPITULO III</b> .....	29
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	29
<b>3.1 Análisis de datos</b> .....	29
<b>3.2 Discusión</b> .....	35
<b>3.3. Limitaciones</b> .....	35
<b>3.4 Resultados</b> .....	36
<b>CONCLUSIONES</b> .....	68
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	69
Referencias.....	70

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. Población de estudio.....</b>	<b>26</b>
<b>Tabla 2. Muestra de estudio .....</b>	<b>27</b>
<b>Tabla 3. Cuestionario de Ambiente de Control.....</b>	<b>37</b>
<b>Tabla 4. Nivel de Confianza de Ambiente de Control .....</b>	<b>37</b>
<b>Tabla 5. Cuestionario de Evaluación de Riesgos.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabla 6. Nivel de Confianza de Evaluación de Riesgos .....</b>	<b>39</b>
<b>Tabla 7. Cuestionario de Actividades de Control .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 8. Nivel de Confianza de Actividades de Control.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 9. Cuestionario de Información y Comunicación.....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 10. Nivel de Confianza de Información y Comunicación .....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 11. Cuestionario de Supervisión y Monitoreo .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 12. Nivel de Confianza de supervision y Monitoreo.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 13. Resumen de Evaluación de Control Interno.....</b>	<b>47</b>
<b>Tabla 14. Análisis Horizontal del Activo Corriente.....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 15. Análisis vertical del Activo Corriente .....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 16. Tratamiento de las Cuentas por Cobrar Clientes-Comuna Curia</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 17. Marcas del Tratamiento .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 18. Asiento de Ajuste y Reclasificaciones.....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 19. Hoja de Resumen de Tratamiento Contable .....</b>	<b>56</b>

## INDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1. Nivel de Confianza de Ambiente de Control.....</b>	<b>37</b>
<b>Ilustración 2. Nivel de Confianza de Evaluación de Riesgos.....</b>	<b>39</b>
<b>Ilustración 3. Nivel de Confianza de Actividades de Control .....</b>	<b>41</b>
<b>Ilustración 4. Nivel de Confianza de Información y Comunicación.....</b>	<b>43</b>
<b>Ilustración 5. Nivel de Confianza de Supervisión y Monitoreo .....</b>	<b>45</b>
<b>Ilustración 6. Resumen de evaluación de control interno .....</b>	<b>47</b>

## INTRODUCCION

Las empresas en la actualidad buscan mejorar los procesos económicos de sus recursos mediante la implementación de sus objetivos empresariales, políticas, identificación de sus debilidades y oportunidades, cumplimiento de sus directrices, evaluación de sus procesos que le permitirán un buen desempeño institucional con eficacia, asimismo una entidad debe considerar los cambios que presentan constantemente a nivel global en las evoluciones empresariales y cambios tecnológicos causando nuevos riesgos, por lo que los controles establecidos con anterioridad deben modificarse.

El presente trabajo investigativo titulado “Control interno en las cuentas por cobrar de la junta administradora del Sistema Regional de agua Potable Olón, Parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena, año 2021”, tiene constancia de ser objeto de estudio debido a que brinda la importancia del control interno dentro de las empresas, dando a conocer la situación de la cuentas por cobrar con la que actualmente se encuentra la Junta administradora Regional del Sistema de agua Olón, Además es sustancial la determinación nivel de riesgo presente de confianza y riesgo que se efectuara utilizando como herramienta del cuestionario de control interno, verificando irregularidades dentro de la institución.

Las cuentas por cobrar en las empresas constituyen en el desarrollo y crecimiento, de manera que, se deben realizar un control continuo en esta cuenta, por lo que las empresas deben implementar políticas y procedimientos que les permita realizar mejores procesos para la recuperación de este rubro.

Según Luna, Alcívar, Salasar, Andrade, y Carmen (2019): expresa:

un sistema de control interno mejora los procesos administrativos, teniendo transparencia, confiabilidad y razonabilidad en la información preparada, este aspecto evaluará la estructura, procesos que se realizan en las actividades que una empresa. De manera que, son de vital importancia antes de abordar un aspecto tan apasionante del área contable y administrativo (pag,18).

En Ecuador las empresas buscan tener un mayor beneficio para tener un alto resultado económico, para reinvertir o dividir sus utilidades de manera que, para llegar a esta última etapa sin alguna falencia o inconveniente, se debe implantar controles y evaluaciones contantes. En este caso las empresas dedicadas a la prestación de un servicio deben establecer un sistema de cobranzas con normas de pagos y términos del servicio brindado, políticas y procedimientos que fortalezcan la solidez del control interno sobre esta cuenta, teniendo así un adecuado proceso del momento en que se brinda el servicio hasta su cancelación de este. Obteniendo como resultado un eficiente correcto manejo en las cuentas por cobrar beneficiando a la empresa a tener liquidez financiera como confianza a los empleados por sus pagos a tiempo generando un buen ambiente laboral para ofrecer el servicio de calidad hacia sus usuarios.

En Santa Elena muchas de las empresas que ofrecen servicios sean estas pequeñas, medianas o grandes tiene problemas al recuperar su cartera vencida, lo que tiene como consecuencia falta de liquidez para solventar sus gastos administrativos, lo

que conlleva a no cumplir con los objetivos propuestos. Esto provocara que los directivos encargados optimizaran el control de manera urgente mejorando sus políticas y procedimientos en el manejo de las cuentas por cobrar para disminuir el riesgo en las actividades operativas en el proceso de cobranzas.

La junta administradora del sistema regional de agua potable Olón, oferta el servicio de agua a cinco comunidades como lo son: Olón, Curia, San José, Las Núñez, y La Entrada; con el fin de ser una entidad en ofertar un servicio de calidad, comprometiéndose a cuidar el bienestar y cuidado del ambiente, existen ciertas falencias que impiden que se lleven a cabo este proceso.

Dentro de la empresa se identificó en el área de recaudación que no existe un manual de políticas y procedimientos que establezcan estándares y parámetros de los hechos económicos en las cuentas por cobrar, evidenciando cartera vencida por parte de los usuarios pendientes de pago. Además, se constató un aumento en las cuentas por cobrar en los usuarios dando como consecuencia que la institución tenga inconvenientes para dar frente a las obligaciones por pagar.

### **Planteamiento del problema**

En las empresas las cuentas por cobrar componen un elemento importante en el giro del negocio, más aún en las empresas que ofrecen sus servicios a crédito, por lo que, se debe llevar a cabo un control desde el servicio brindado hasta la recuperación de los montos brindados.

La junta administradora regional de agua potable Olón presenta varios problemas en el rubro de las cuentas por cobrar, entre ellos la falta de seguimiento en la identificación y control de la cartera vencida de los clientes, afectando la sostenibilidad de la institución, lo cual ha generado el retraso al cumplimiento de las obligaciones.

Asimismo, se verifico que las políticas y procedimientos en el área de recaudación, no existe causando irregularidades en el manejo de las cuentas por cobrar, unas de las consecuencias ha sido el aumento de esta cuenta, debido al desconocimiento de las políticas y procesos a realizar para los usuarios con planillas vencidas.

### **Formulación del problema**

Por lo expuesto anteriormente la investigación se enfocará en la siguiente pregunta:  
¿De qué manera contribuye al control interno en la determinación de las cuentas por cobrar de la Junta Administradora del Sistema Regional de agua Potable Olón?

### **Objetivos General**

Evaluar el control interno mediante el marco integrado Coso I, en la determinación de la eficiencia y eficacia de las cuentas por cobrar.

### **Objetivo específico**

Diagnosticar la existencia de los controles a través de los componentes del COSO I en la determinación del nivel de confianza y los riesgos del control interno en el proceso de las cuentas por cobrar

Aplicar el tratamiento contable de las cuentas por cobrar para establecer su razonabilidad

Proponer un manual de políticas y procedimientos en las cuentas por cobrar para establecer la eficacia y eficiencia en los procesos

### **Justificación**

El presente trabajo investigativo en vista de lo recurrente es un objeto de estudio, por lo que, evalúa el control interno mediante la aplicación de los componentes del COSO I, donde se encontrarán falencias que presenta la institución en la determinación de errores y riesgos en las cuentas por cobrar.

Se identificó un aumento en las cuentas por cobrar en el año 2020 el monto del rubro de esta cuenta fue de \$ 37 927,16, y en el año 2021 tuvo un valor superior de \$ 42 798,89. en la Comunidad de Olón el monto es de \$ 9 979,00; la Comunidad de Curia con \$ 11 221,48; Comunidad San José \$ 9 441,32; Comunidad las Núñez con \$ 6976,06; y en la comuna la entrada con un monto de \$ 5 182,03.

La evaluación del control interno en las cuentas por cobrar de la Junta Administradora del Sistema de agua Potable Olón, contribuirá en verificar la situación actual de las cuentas pendientes de cobro de los usuarios, presentando la elaboración de un manual de políticas y procedimientos que permita mejorar el proceso en las cuentas por cobrar.

La investigación es de carácter descriptivo, donde se emplearán métodos deductivos e inductivos, el levantamiento de información se realizó a través de entrevistas y



aplicación de los componentes de control interno realizados a los principales involucrados en el proceso de cuentas por cobrar como son: tesorero, contadora y tesorero, siendo estos los principales directivos de la Junta Administradora del Sistema de agua Potable Olón.

Idea a defender

La elaboración de una manual de políticas y procedimientos contribuirá en la efectividad de las cuentas por cobrar de la Junta administradora regional de agua potable Olón

Esta investigación está constituida de la siguiente manera:

El capítulo I contiene la revisión de la literatura, desarrollo de teorías, marco legal de la investigación siendo estos fundamentados con bibliografías de libros, revistas, trabajos investigativos y artículos científicos.

En el capítulo II conforma de la metodología usada para el estudio, conformado por el tipo de investigación aplicada, población y muestra, métodos o instrumentos para la recolección de información que son fundamentados para el desarrollo de la investigación.

En el capítulo III se presenta el resultado y análisis de la recolección de datos realizados en el capítulo dos, las conclusiones y recomendaciones, permitiendo conocer el resultado final de la investigación, para así mejorar las funciones y procesos que se realizan en las cuentas por cobrar

# CAPÍTULO I

## 1.1 Revisión de la literatura

El control interno es un proceso implementado por las entidades permitiendo dar seguridad en las operaciones de las actividades que se realizan en los departamentos, con el fin de salvaguardar los recursos, ejecutando cambios en los controles que mantiene en marcha para mejorar los procesos en las diferentes áreas de una empresa.

De acuerdo con Mateo (2019), en su trabajo de investigación denominado “los procesos contables en el control interno del área financiera del Centro de Especialidades la Libertad”, cuyo objetivo que se trazó fue analizar los procesos contables mediante técnicas y procedimientos de auditoría. Con la finalidad de medir la eficiencia y eficacia en el control interno, la metodología aplicada del diseño investigación es de carácter descriptiva, junto con las técnicas como la entrevista, encuesta y cuestionarios de control interno reuniendo información significativa, obteniendo así como resultado que existen ciertas deficiencias en los procesos de computadoras en la parte financiera, por lo que no existe una supervisión continua del control interno esto causa, que cometan errores en cada operación que se realiza en las actividades de la entidad.

La investigación realizada por Barzola & Zambrano (2021), con el tema “Control interno de las Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa BARZAM S.A, en Guayaquil, en el año 2021”. Tiene como finalidad determinar la incidencia que tiene el control interno en las cuentas por cobrar en la liquidez de la

empresa BARZAM S.A, la metodología aplicada presenta un estudio de carácter descriptivo y documental presentando una población y muestra que, mediante técnicas como la entrevista, ficha de observación y análisis documental se dio como resultado que no se da un seguimiento a las actividades realizadas en el área de cobranzas por parte del personal encargado en este sector, por lo que causa que la empresa tardaría más en la recuperación de cartera vencida y tendría los estados de cuentas desactualizados de los clientes.

La revista ESPACIOS, en su investigación científica publicada por Serrano, Señalín, Vega y Herrera (2018), titulada “El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas Bananeras del Cantón Machala Ecuador”. Presenta como objetivo buscar determinar la manera en que el control interno sirve como herramienta indispensable para mejorar los procesos de las empresas bananeras , mediante una investigación de estudio cualitativo, bibliográfico, documental y descriptivo utilizando el cuestionario de encuesta que sirvió como instrumento para la recolección de información, dando como resultado que las empresas bananeras de Machala, cumplen con eficacia y mantiene un buen control en los cinco componentes del control interno en sus entidades garantizando legalidad y razonabilidad en sus actividades y operaciones que realizan.

En la investigación divulgada por la revista COFIN HABANA por Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega y Pérez (2018), con tema “El control interno y sus Herramientas de aplicación entre COSO Y COCO”. Esta investigación tiene como

fin realizar un estudio sobre el papel que desempeña la aplicación de cada uno de los informes COSO y COCO, en la metodología se presenta un estudio histórico en la recolección de información mediante diferentes tipos de documentos como: tesis, artículos científicos, entre otros. Dando como resultado que los dos informes ayudan a ofrecer y mejorar una seguridad razonable al cumplimiento de los objetivos que se propagan las organizaciones.

## **1.2 Desarrollo de las teorías y conceptos**

### **1.2.1 Control interno**

#### **1.2.1.1 Definición**

El control interno direccionara a la empresa en el buen funcionamiento en sus actividades, permitiendo al personal garantizar eficiencia y eficacia en los procesos para el cumplimiento de sus objetivos.

De acuerdo con Santinilla (2015) expresa en su libro de sistemas de control interno Es un procedimiento efectuado por la administración que permite controlar las operaciones, información realizada, garantizando un aseguramiento en los procesos para el cumplimiento de los objetivos propuesto.

En base a lo expuesto por el autor el control interno es un proceso implementado por los directivos de las entidades con el fin de diseñar confianza para los que los objetivos de las entidades sean alcanzados con información eficiente y un buen proceso en todas las áreas departamentales.

El control interno es un instrumento de gran importancia en las instituciones, el cual regula y previene riesgos en los procesos operativos, financieros y administrativos para el logro de los objetivos planteados. la complejidad de este control se realizará en los diferentes departamentos de las entidades fortaleciendo los procesos. Cruz (2021)

Como se menciona anteriormente, el control interno es una técnica que mejora los procesos en las diferentes áreas conformadas por la empresa contribuyendo así a disminuir los riesgos que se van presentando en los procesos actuales debido a los cambios económicos y crecimiento de las entidades que hacen que estos controles deban modificarse en los departamentos administrativos, operativos y financieros para el cumplimiento de los objetivos.

#### **1.2.1.2 Objetivos del control interno**

En base a Estupiñan (2015), en su libro de control interno y fraudes los objetivos básicos del control interno son:

“proteger los activos para evitar pérdidas y el uso indebido

La asegurar y verificar la confiabilidad y exactitud de información

definir las políticas y procedimientos en la administración, contable y financiera

establecer medidas para el cumplimiento de los objetivos”

Los objetivos del control interno dentro de las entidades permiten un nivel significativo en la razonabilidad administrativa y contable, salvaguardando los

bienes de las entidades que permiten cumplir con los procesos diarios para el cumplimiento de las metas propuestas.

### **1.2.1.3 Importancia**

Según Álban y Campozano (2017) La importancia del control interno permite asegurar la razonabilidad de los procesos que se realizan en una entidad, identificando errores que inciden en el aseguramiento de los objetivos, tomando respectivas soluciones para la mejora de los procesos administrativos, contables y operativos

En base a lo expresado por el autor el control interno tiene una gran importancia en las entidades permitiendo evaluar los riesgos encontrados por medio de esta, para que las empresas adopten nuevos procedimientos y políticas para así mejorar las actividades con eficiencia y eficacia, dando confiabilidad en los procesos administrativos.

### **1.2.1.4 Tipos de control interno**

El control interno se divide en dos tipos: Control interno administrativo y control interno contable.

#### **1.2.1.4.1 Control interno Administrativo**

Según Sánchez y Alvarado (2015) El control interno administrativo se refiere al seguimiento de las actividades, responsabilidades, las operaciones donde evaluará

los procesos que se realizan en la entidad. este tipo de control interno identificará si los procesos efectuados en la entidad se rigen a las políticas implantadas.

En base a lo mencionado por los autores el control interno administrativo es el conjunto de políticas, procedimientos, métodos y principios que son implementados en la entidad con el fin de salvaguardar los recursos. La gerencia tiene un papel importante al verificar con exactitud y veracidad si estos procesos en los controles y aplicaciones se encuentra en perfectas condiciones.

#### **1.2.1.4.2 Control interno contable**

Otro de los tipos es el control interno contable que dispone un control en los registros contables que mejora la confiabilidad en la preparación de los estados financieros, generando seguridad razonable en la preparación de la información financiera. Álvarez (2010)

Por lo mencionado anteriormente el control interno contable en las entidades asegura que los procedimientos en la preparación de los estados financieros de la empresa se realizaron con eficacia y eficiencia. Disminuyendo los riesgos que se pueden generar en el proceso de la elaboración de información financiera.

#### **1.2.1.5 Control interno en las cuentas por cobrar**

De acuerdo con Arévalo (2015) Es un sistema evaluativo y de seguimiento que se realiza en las cuentas por cobrar con el fin de lograr evaluar cómo están los pagos pendientes y así mejorar este proceso si existe alguna deficiencia poder que las cuentas por cobrar sean recuperadas de manera eficiente y eficaz en jun futuro.”

El control interno en las cuentas por cobrar Identifica los riesgos y errores que se lleva en el proceso de recuperación de los de los pagos efectuados por sus clientes, mejorando los procesos y políticas implementadas en esta cuenta.

#### **1.2.1.6 Mecanismos de control interno Coso I**

El autor Estupiñán (2015), menciona que lo mecanismo de control interno esta conformados por cinco partes:

**Ambiente de control:** consiste en el establecimiento de un entorno que estipule e influencie la actividad del personal con respecto al control de actividades, es en esencia el principal elemento sobre el que se sustentan o actúan los otros cuatro elementos e indispensable a su vez para la realización de los propios objetivos de control. (Pag.29)

**Evaluación de riesgos:** es la identificación y análisis de riesgos ajá relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar cómo mejorar y prevenir los riesgos. Implementando mecanismos que permita mejorar y controlar los riesgos presentados, asociados en los cambios, en el interior o exterior de la institución. (pag.31)

**Actividades de control:** son las actividades realizadas en los empleadores y empleados, que me permitan cumplir con las actividades designadas en base a los procedimientos y políticas. (p.32)

**Información y comunicación:** para poder controlar una entidad y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, utilización y



aplicación de los recursos, es necesario disponer de información para tener un procedimiento adecuado en los procesos. Los estados financieros constituyen una parte importante de esta información y la preparación se debe basar en políticas y procedimientos para un proceso eficiente. (pag.36)

**Supervisión y seguimiento:** la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman los sistemas de control. La evaluación debe coincidir a la identificación de los controles débiles, para promover con el apoyo decidido de la gerencia su robustecimiento e implantación. (pag.40)

En base a lo expuesto por el autor estos componentes son importantes debido aquel ambiente de control tiene una gran afluencia en el desarrollo de las operaciones, minimizando así los riesgos que permitirán cumplir con los objetivos propuestos. La evaluación de riesgos debe ser tratado con prioridad para todos los niveles departamentales que existen en una entidad salvaguardando los bienes, para así conservar una ventaja ante la competencia y mantener su crecimiento. Así mismo, las actividades de control permiten designar actividades en base a normativas que se establecen en las empresas, siendo una de estas la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuado, teniendo así un buen rendimiento empresarial.

El sistema de información y comunicación contribuye a la toma de decisiones de una entidad que, mediante los estados financieros presentados, abarcara ciertas

direcciones positivas o negativas para el cumplimiento de los objetivos. Y por último está el componente de supervisión y evaluación que juega un papel importante en el sistema de control siendo este efectivo, donde se tomarán medidas para el mejoramiento de aquel control con el que se encontraba una entidad.

### **1.2.1.7 Métodos de evaluación de control interno**

#### **1.2.1.7.1 Cuestionario de Evaluación de control interno CECI**

Según Barzola y Zambrano (2021)

Los cuestionarios de control interno pueden ofrecer información valiosa que permitan al auditor indagar en aquellos puntos donde ha encontrado debilidad, pero para obtener los detalles que se desean, se deben de realizar preguntas acordes al encuestado, un número no amplio y preguntas puntuales

Es un instrumento utilizado para la recolección de datos en la empresa, en donde evaluara las áreas de las entidades por medio de sus empleados con el fin de realizar un control y determinar cuáles son las áreas o deficiencias encontradas, mejorando así el proceso del riesgo hallado.

#### **1.2.1.7.2 Método de flujogramas**

Es un diagrama que radica en una figura representando una serie de actividades en orden secuencial y cronológico por medios de símbolos. En base a Meléndez (2016) Consiste en que se expone por medio de cuadros o gráficos. Al diseñar un flujo

grama de control interno, debe visualizar el flujo de los documentos información que se procesan en una operación

#### **1.2.1.7.3 Método descriptivo**

Según Sánchez y Alvarado (2015), expresa que el método descriptivo:

Es la revisión compleja de un flujo de transacciones de una entidad, dejando constancia y analizando, con el suficiente detalle explicativo, de las operaciones que se realizan, secciones o departamentos en que se producen, responsables de la autoridades y supervisiones, soporte de documental, sistema de representación contable y cualquier otra cuestión relacionada con el flujo de transacciones.

En base a lo expuesto por el autor el método descriptivo también conocido como método narrativo radica en realizar una descripción de las actividades y operaciones que se realizan en los departamentos, en lo empleadores y empleados, registro contable, y la información financiera que refleja la entidad.

#### **1.2.1.7.4 Detección de funciones incompatibles**

Otros de los métodos para evaluar el control interno en las entidades, Santinilla (2015) establece que la segregación de funciones en una empresa debe estar detallada con sus cargos y oficios para sus trabajadores, de manera que si no se plantea estas funciones el empleado puede realizar actividades que no le corresponden, causando riesgos al no tener la capacitación o conocimiento de manejar dicha actividad que no le corresponde.

### **1.2.1.8 Riesgos**

#### **1.2.1.8.1 Riesgo inherente**

Es la posibilidad de errores o inseguridades en la información financiera, administrativa u operativa antes de considerar la efectividad de los controles internos aplicados por el ente Alvarez y Ortiz, (2010), en base a lo expuesto por el autor riesgo inherente está vinculado a la actividad económica que desempeña la entidad, las falencias o fallas que se pueden dar en el proceso de la elaboración de la información financiera que puede generarse por factores interno o externos, este riesgo no se puede eliminar en las empresas, debido a que en el transcurso del periodo pueden ocurrir eventualidades catastróficas o errores en los saldos afectando la rentabilidad y capital de las entidades.

#### **1.2.1.8.2 Riesgo de control**

La empresa mantiene controles que le permitirán mejorar sus procesos diarios disminuyendo irregularidades. Para Altamirano (2011): expresa “Este tipo de riesgo se detecta cuando los controles o procedimientos aplicados durante una actividad en la empresa no puedan prevenir falencias o errores significativas de manera oportuna. Afecta principalmente a los componentes del control interno realizando así cambios explícitos que mejoren los procesos sin ningún inconveniente.”

#### **1.2.1.8.3 Riesgo de detección**

Este riesgo se origina por un auditor debido a la implementación de procedimientos inapropiado o interpretar mal los resultados de la auditoría en las cuentas.

En base con Meléndez (2016) Es la contingencia de una cuenta contable, se hayan presentado irregularidades, materiales, individualmente o al acumularse con otras distorsiones de otros saldos o clase de transacciones como así que se hayan podido ser detectados por los procedimientos sustantivos del auditor.

## **1.2.2 Cuentas por cobrar**

### **1.2.2.1 Definición**

De acuerdo con Romero (2012) Las cuentas por cobrar son un robo importante en la entidad que son originados por las prestaciones de un servicio o la venta de bienes, otorgando créditos o cualquier otro concepto análogo

En base a lo mencionado por el autor las cuentas por cobrar son cuentas exigibles originados por prestaciones de bienes o servicios, que le permitirá al deudor disfrutar de estos bienes o servicios anticipadamente para después pagarlos en plazos establecidos según los acuerdos.

Según Aranda y Sangolqui (2010) manifiesta: “Es una deuda a crédito que una persona externa a la empresa contrae por la adquisición de un servicio o bien, la mayoría de las cuentas por cobrar son generadas en una operación en las actividades empresariales.” (p.18).

### **1.2.2.2 Tipos de cuentas por cobrar**

Según Parra (2022), expresa lo tipos de cuentas por cobrar son:

“Corto plazo: su disponibilidad es menos a un año. Este tipo de cuentas se debe presentar en el estado de situación financiera como activo corriente.

Largo plazo: su disponibilidad es más de un año punto este tipo de cuentas se debe presentar fuera del activo no corriente”, (p.15).

De acuerdo con lo expuesto por el autor existen dos tipos de cuentas por cobrar el primero a corto plazo que son recuperables en un periodo menor a un año, es decir, en el plazo mínimo de doce meses siendo reconocido en el estado financiero como una cuenta dentro del activo corriente. El otro tipo de cuentas por cobrar es a largo plazo, esta cuenta es recuperable un plazo mayor a un año, en la información financiera lo conoce como un activo no corriente.

### **1.2.2.3 Cuentas incobrables**

son los valores monetarios que refleja un estado financiero por las ventas que se han realizado para crédito, en esta cuenta se reconoce como una disminución en los ingresos, y una pérdida en los activos corrientes, de manera que, se reconocen como gasto. Aguilar (2019).

Las cuentas incobrables son los importes de las cuentas por cobrar que no son recuperables luego de ser efectuadas en una venta de un bien o servicio, este se registra como un gasto en la operación financiera teniendo un impacto en la entidad en la disminución de sus ingresos.

### **1.2.2.4 Cartera vencida**

En base a Estrada (2016) expresa que la cartera vencida “Son todos los créditos que ha entregado una institución con fechas de pago incumplidos en los parámetros establecidos han sido cancelados por sus deudores en las políticas y términos acordados

### **1.3 Fundamento legal**

#### **1.3.1 Constitución de la república del ecuador**

Para fundamentar legalmente la investigación se cita a la constitución de la república del Ecuador

En el artículo 211 de la constitución menciona (Const, 2008, art 211) La Contraloría General del Estado es un organismo técnico encargado del control de la utilización de los recursos estatales y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.

En el artículo 212 de la constitución menciona lo siguiente:

Serán funciones de la Contraloría General del Estado, además de las que determine la ley:

1. Dirigir el sistema de control administrativo que se compone de auditoría interna, auditoría externa y del control interno de las entidades del sector público y de las entidades privadas que dispongan de recursos públicos.

2. Determinar responsabilidades administrativas y civiles cul posas e indicios de responsabilidad penal, relacionadas con los aspectos sujetos a su control, sin perjuicio de las funciones que en esta materia sean propias de la Fiscalía General del Estado.

3. Expedir la normativa para el cumplimiento de sus funciones. 4. Asesorar a los órganos y entidades del Estado cuando se le solicite (Const, 2008, art 212)

### **1.3.2 Reglamento de la ley orgánica de la contaduría general del estado**

En el artículo 8 del reglamento de la ley orgánica de la contraloría general del estado menciona lo siguiente:

Control sobre las entidades del sistema de seguridad social. - Las entidades del sistema de seguridad social público serán controladas por la Contraloría General, con las diferentes modalidades de auditoría, respecto principalmente del control interno, la eficiencia de las prestaciones y la legalidad de los actos y contratos. La Superintendencia de Bancos y Seguros controlará al sistema público y privado de la seguridad social y principalmente las inversiones, los cálculos actuariales y la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las entidades depositarias del ahorro previsional. Las dos



entidades de control podrán realizar convenios interinstitucionales de coordinación y cooperación. (Const, 2003, art.8)

En otro artículo del reglamento de la ley orgánica de la contraloría general del estado menciona lo siguiente:

Art. 11.- Objetivo y ámbito. - El control mediante la auditoría se aplicará a todas las instituciones del Estado señaladas en el artículo 118 de la Constitución Política de la República; con inclusión de los bancos y de las entidades financieras públicas. Estas últimas serán controladas por la Contraloría General: directamente; por medio de empresas privadas de auditoría; en el sitio (in situ); a través del análisis de los estados financieros e informes gerenciales (extra situ); o en coordinación con la Superintendencia de Bancos y Seguros. (Const, 2003, art 11)

En el artículo 12 del reglamento de la ley orgánica de la contraloría general del estado menciona lo siguiente:

El control interno. - La respectiva entidad y organismo del sector público que controla la Contraloría serán responsables de instalar, mantener y perfeccionar el sistema de control interno. Se aplicarán los componentes del control interno que incluirán el ambiente de control, la evaluación de los riesgos de control, las actividades de control, el sistema de información y comunicación y las actividades de monitoreo y supervisión de control interno. Igualmente se aplicarán las normas técnicas de control interno específicas para la contabilidad, el presupuesto, la tesorería, la gestión de bienes, la deuda pública, el recurso humano, el procesamiento automático de datos, las

inversiones en proyectos y programas y el mejoramiento continuo de la organización institucional. (Const, 2003, art 12)

#### **1.3.4 Normas ecuatorianas de auditoria**

Las normas de ecuatorianas de auditoría NEA (2000) expresa:

Evaluación de riesgo y control interno, permiten comprender los sistemas de contabilidad y de control interno, determina los riesgos de auditoría y sus respectivos componentes. Analiza el correcto y oportuno registro de los procesos transaccionales mediante los procedimientos de control para el logro de los objetivos.

## **CAPITULO II**

### **METODOLOGÍA**

La presente investigación fue realizada mediante varios aspectos metodológicos y técnicas para la recolección de información. En los aspectos metodológicos se muestra que la investigación es tipo descriptiva, se utilizó métodos como el inductivo, deductivo, y por último se presentan las fuentes y técnicas de investigación.

#### **2.1 Tipo de investigación**

##### **2.1.1 Investigación descriptiva**

De Acuerdo con Hernández (2014) el estudio descriptivo es fundamental en una investigación describe, los sucesos, situaciones con lo que especifica las propiedades, procesos y características del fenómeno que se va a analizar, describiendo, a un grupo o población sus tendencias.

El trabajo investigativo es de carácter descriptivo, el cual permite las especificación e indagación de las situaciones importantes que se ocasionan en el control interno en las cuentas por cobrar de la empresa, con el fin de dar soluciones a los problemas encontrados dentro de la investigación, se detalla situaciones o interacciones que se han creado cambios para la efectividad de la empresa.

##### **2.1.2 Enfoque de la investigación**

###### **2.1.2.1 Enfoque Mixto**

De base con (Angel, 2016) el método mixto es un sistema de procesos sistemáticos, críticos y empíricos en la recolección de datos cuantitativos y cualitativos, para realizar la respectiva discusión del objeto de estudio, logrando un mayor entendimiento al fenómeno estudiado.

Es investigación cualitativa debido a que el objeto de estudio se realizó en un ambiente natural, ejecutándose centralmente los procesos en los procedimientos y políticas que se realizan dentro de las operaciones del rubro de las cuentas por cobrar de la Junta administradora de agua potable.

La investigación es cuantitativa debido a que el trabajo se realizó en base a los procesos de la entidad, utilizando datos cuantitativos como los presentados en los montos de las cuentas por cobrar de la entidad, los cuales serán analizados en la cédula analítica.

## **2.2 Métodos de investigación**

para ejecutar esta investigación se utilizó tres métodos con el propósito de sustentar la idea de defender, viabilidad de forma concreta del problema identificado, y cumplimiento de los objetivos planteados que serán detallados a continuación:

### **2.2.1 Deductivo**

El método deductivo permitió el desarrollo de teorías de diferentes autores que brindaron su aporte en la investigación planteada, como principal variable de estudio tenemos el control interno, y las cuentas por cobrar. permitiendo obtener

argumentos referentes que se hayan presentado con el objeto, la finalidad fue la investigación y deducción del marco de referencia de la investigación

### **2.2.2 Inductivo**

En el presente trabajo de investigación se aplicó el método inductivo, el cual facilitó analizar e interpretar los acontecimientos del control interno dentro de la institución, al aplicar las técnicas de recolección como la guía de entrevistas con preguntas cerradas, esta entrevista se aplicó a los principales influyentes que manejan y controlan el ámbito de las cuentas por cobrar como lo son: presidente, Contadora, y tesorero. este instrumento generó conclusiones de los resultados a las ineficiencias que se encontraron en la Junta administradora del sistema regional de agua potable Olón.

## **2.3 Diseño de la investigación**

### **2.3.1 Población de estudio**

De acuerdo con Lopez (2004) Es el conjunto de individuos o fenómeno de estudio del cual se desea conocer en una investigación realizada.

En el desarrollo de la investigación de control interno en las cuentas por cobrar de la Junta administradora de agua, se consideró a todo el personal que conforman la institución. A continuación, se presenta la población total:

**Tabla 1. Población de estudio**

<b>Cargo</b>	<b>Área</b>	<b>Colaboradores</b>	<b>Relación porcentual</b>
--------------	-------------	----------------------	----------------------------

Presidente	Administrativa	1	8%
Tesorero	Administrativa	1	8%
Secretaria	Administrativa	1	8%
Vocales	Administrativa	5	42%
Contador	Contable	1	8%
Operadores	Operativa	3	25%
<b>Total</b>		<b>12</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Elaborado por Jefferson Tomala Figueroa

### 2.3.2 Muestra de estudio

La investigación al ser una población finita, se realizará una muestra por conveniencia, para el levantamiento de información sea verídica con respecto al objeto de estudio. En la presente investigación se realizó un muestreo por conveniencia, determinando a los colaboradores que influyen en el manejo de las cuentas por cobrar, a los cuales se les aplicará la entrevista para el desarrollo de la investigación.

**Tabla 2. Muestra de estudio**

<b>Cargo</b>	<b>Área</b>	<b>Colaboradores</b>	<b>Relación porcentual</b>
Presidente	Administrativa	1	33,33%
Tesorero	Administrativa	1	33,33%
Contador	Contable	1	33,33%
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Elaborado por Jefferson Tomala Figueroa

## 2.4 Diseño de recolección de datos

### 2.4.1 Fuentes de investigación

La fuente primaria se aplicó en la investigación al realizar la revisión de artículos científicos, tesis que se relaciona con el objeto de estudio, en este caso el control interno en las cuentas por cobrar.

Así mismo se utilizó fuentes secundarias, debido a que se recopiló información de los libros con temas de control interno, metodología de investigación y otras definiciones que aportaron en la investigación, además se verificó información de los documentos que presenta la Junta administradora del sistema regional de agua potable Olón, como los estados financieros, permitiendo analizar el rubro de cuentas por cobrar.

#### **2.4.2 Técnicas de investigación**

En el levantamiento de información en la investigación se desarrolló una guía de entrevistas, en el cual se utilizó el instrumento de la entrevista con preguntas abiertas, en relación con a la variable de investigación, las cuales se realizaron al presidente, tesorero y al contador, las cuales permitieron identificar la eficacia de las operaciones, niveles de riesgo incumplimiento de los procesos. Además, se aplicó el cuestionario de control interno para determinar la eficiencia de los procesos en las cuentas por cobrar.

## **CAPITULO III**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **3.1 Análisis de datos**

En este capítulo se muestran los datos obtenidos y resultados a través de las entrevistas realizadas a los principales directivos: al presidente, tesorero, y contadora, con el fin de analizar el rubro de cuentas por cobrar de la empresa. la información recopilada se utilizará para el desarrollo de la investigación, con el objetivo de encontrar información verídica a la problemática detectada. El cuestionario de Coso I fue aplicado el presidente, tesorero y contadora, analizando los controles internos en las cuentas por cobrar en función a las políticas y procedimientos que se aplican.

#### **Entrevista dirigida al presidente**

- 1. ¿La empresa posee un manual de políticas y procedimientos para el cumplimiento de normas y desempeño de sus actividades?**

El grado del área de trabajo se basan al reglamento interno, donde se detallan las responsabilidades que desempeñan cada uno en sus puestos correspondientes dentro de la entidad. Sin embargo existe un manual de políticas y procedimientos de manera general, siendo ineficiente las funciones y procedimientos por lo que no se encuentra bien detallada para una mejor orientación.

- 2. ¿La Junta administradora del sistema regional de agua potable ha efectuado diagnóstico para determinar las problemáticas en cuanto a**



**las operaciones y actividades que se realizan dentro del área de recaudación?**

La Junta Administradora del Sistema Regional de agua Potable, no ha efectuado diagnósticos preliminares que determinen los procesos en cuanto a los procesos que se realizan en el área de recaudación, por lo que, si existe una irregularidad se informan al presidente, para tratar de controlar esa actividad, debido a que no existen controles constantes.

**3. ¿De qué manera se evalúan los niveles de cartera vencida que mantiene la Junta administradora del sistema regional de agua potable?**

La institución maneja un programa donde consultan la información física realizando revisiones se encuentran los niveles de cartera vencida en la actualidad, esto se lo analiza en una reunión con los demás directivos, sin embargo, la cartera aumento en el confinamiento del COVID.19.

**4. ¿Se emiten cartas de circulación de cobro a los usuarios, cómo aviso de cobro que tiene planilla vencida?**

En la planilla que se entrega mensualmente se les notifica la orden de corte de agua, teniendo un plazo de 30 días para que se acerque a cancelar, pero no se emiten cartas de circulación, qué informe a los usuarios un exceso de plantilla vencida.

**5. ¿Existe un reglamento interno para la recuperación de la cartera vencida?**

En la Institución, dentro del reglamento se emiten las acciones que deben proceder, existiendo un plazo a los usuarios de 3 meses para pagar, al cumplimiento de esta norma se procede a cortar el servicio, haciendo que el usuario se acerque a cancelar un 25% o 50% del monto adeudado para procederle a reconectar el servicio de agua.

**6. ¿Existen políticas en el caso de incumplimiento de pago por los usuarios?**

Dentro de las políticas un usuario que venga teniendo un incumplimiento de pago mayores a un año o sigue siendo reincidente en los cortes, se le procede a retirar el medidor, de manera que, si el usuario a futuro desea reintegrarse al servicio, en el programa sistemático de la entidad va a quedar reflejado su deuda, esto tiene como consecuencia en el rubro de cuentas por cobrar un aumento en lo que corresponde a la cartera vencida de los usuarios.

**Entrevista dirigida a la Contadora**

**1. ¿Actualmente existen políticas y procedimientos que permitan llevar un control sobre la información de las cuentas por cobrar de la Institución?**

los manuales de políticas son generales para el personal administrativo encargado, en cuanto a los procedimientos si existen en el área de recaudación, pero en la parte de cobranza no existe, produciendo que ciertas actividades que se realicen sin la adecuada formalidad y en base a un manual, se dificulten los procesos en cuanto a cada cambio de directiva.

**2. ¿Se realiza confirmación de saldo en las obligaciones que mantienen los usuarios de la institución?**

El reporte que refleja el sistema se verifica con el número guía, nombre de usuario, encargando estas confirmaciones a cada uno de los vocales de cada comunidad, estos identificarán y reportarán la situación porque hay incumplimiento de pagos que se puede dar por diferentes factores, como fallecimiento del usuario, nadie habita en la casa, medidor dañado.

**3. ¿Cuál es el tratamiento contable de las cuentas por cobrar?**

Las cuentas por cobrar se provisionan por un lapso de 5 años, luego se reconocen como cuentas incobrables, pero existió una irregularidad en la administración pasada, donde no se encontró un estado fijo de información financiera en la que revele la provisión las cuentas por cobra que anteriormente se llevaba. Por lo que se realizó nuevamente el proceso con los datos que mantienen en la actualidad.

**4. ¿Se realizan gestiones para recuperar el valor de las cuentas por cobrar?**

La Junta Administradora del sistema Regional de Agua Potable Olón, realiza la aplicación de los cortes de agua, pero posteriormente se realiza los cobros en las comunidades para que los usuarios se acerquen a pagar, pero por motivo de restricciones de la pandemia global de covid-19 no se ha podido realizar estas gestiones.

**5. ¿Cómo describiría el estado de las cuentas por cobrar en este momento?**

En la actualidad los usuarios de segunda categoría han cancelado parte de sus obligaciones, mientras que los usuarios de primera categoría se han enfrenado a una crisis económica por la pandemia del COVID- 19 causando un aumento en las cuentas por cobrar

**6. ¿Cómo se analiza el incremento de las cuentas por cobrar de los años anteriores?**

Se realiza un estudio comparativo del incremento que se ha llevado con los años anteriores el rubro de las cuentas por cobrar, actualmente se realiza este estudio mensual para conocer si disminuye o aumenta el monto de esta cuenta.

**entrevista dirigida al Tesorero**

**1. ¿Se encuentran establecidas las funciones que usted debe desempeñar en el área de recaudación?**

las funciones se encuentran dentro del reglamento interno que posee la institución, de manera que, al iniciar las actividades, se desconocían de estas funciones debido a que el reglamento interno se encontraba archivado y no en las oficinas de cada una de las áreas.

**2. ¿De qué manera se lleva el proceso de cobro y la recaudación de las planillas de los usuarios?**

Se emite la planilla a cada uno de los usuarios, luego se realizan las recaudaciones en ventanilla con cobros: en efectivo, cheques y transferencia bancarias, donde debe

estar pendiente de los medios, dónde le envían los comprobantes de transferencias o cheques, para poder realizar la facturación del usuario.

**3. ¿Se mantiene informado a la gerencia sobre los movimientos de la cartera y sobre las planillas pendientes de cobro y alta morosidad?**

Se realizan reuniones frecuentes para gestionar y poder tomar decisiones que permitan recuperar estos valores, que inciden para solventar gastos, administrativos y de mantenimiento en la entidad.

**4. ¿Se realiza un análisis mensual de la cartera vencida de clientes para verificar el comportamiento de sus pagos?**

El encargado del cobro no realiza ningún análisis mensual de la cartera vencida para verificar la deuda de los clientes, se encarga solo de realizar los cobros, este análisis lo realiza la contadora.

**5. ¿Qué procedimientos se aplica por la morosidad de los usuarios?**

En la institución si un usuario, no paga sus planillas a tiempo, se procede a enviarle advertencias de notificación de pago inmediato a través de la planilla enviada mensualmente. luego se procede a la suspensión del servicio de agua, hasta que el usuario cancele totalmente su deuda, o realice un abono que le permita realizar la reconexión del servicio de agua.

**6. ¿Existen estrategias para la recuperación de la cartera vencida?**

Las estrategias para la recuperación de la cartera vencida son muy básicas, como cortes de servicio de agua, notificaciones en la planilla de agua de pago inmediato,

debido a que, los procedimientos no son suficientes para crear una concientización, en los usuarios que tienen cuentas pendientes con la institución

### **3.2 Discusión**

la investigación tuvo como propósito evaluar el control interno en las cuentas por cobrar, se evidencia que la Junta administradora del sistema regional de agua potable Olón, no ha ejecutado controles adecuadamente en el rubro de esta cuenta, de manera que las actividades realizadas por el personal no se realizan en base a un mecanismo, debido a la inexistencia de un manual de procedimientos y políticas en las cuentas por cobrar, que permitan monitorear los procesos de manera eficiente y eficaz para así presentar resultados favorables en la institución. El cual difiere con la investigación realizada por Tomala (2019). control interno contable y la efectividad de las cuentas por cobrar de la Junta Administradora de agua potable y alcantarillado a Ayangue, Parroquia Colonche, Provincia de Santa Elena, año 2019. Donde el control de las cuentas por cobrar incide de manera directa en el rendimiento de la empresa para solventar sus obligaciones, en este estudio se determinó que el área contable no posee controles de adecuados, en los procesos de la empresa, de manera que las actividades realizadas por el personal operativo, no se basan a un manual de política y procedimientos de control contable, que permiten evaluar la eficiencia y eficacia en las operaciones, y de esta manera presentar resultados favorables a los altos directivos de la institución.

### **3.3. Limitaciones**

En la ejecución del tema investigativo se presentaron las siguientes novedades, en la obtención de información requerida por parte de la contadora, debido a que se

encontraba realizando gestiones que no le permitían estar en oficinas, por parte del presidente y tesorero el levantamiento de información se llevó de manera eficiente y oportuna mediante la entrevista.

### **3.4 Resultados**

#### **3.4.1 Resultados de la entrevista**

luego del análisis y desarrollo de las entrevistas dirigidas al presidente, tesorero y contadora de la Junta administradora del regional de agua potable Olón, se comprobó en el rubro de cuentas por cobrar presentan deficiencias debido a la inexistencia de un manual de políticas y procedimientos, que permitan evaluar y controlar las operaciones realizadas en esta área, para que se presenten los resultados favorables a los administradores de la institución.

### 3.4.2 Cuestionario de evaluación de control interno – COSO I

#### 3.4.2.1 Ambiente de Control

**Tabla 3. Cuestionario de Ambiente de Control**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
Junta Administradora Regional de Agua potable						
Olon						
Periodo 2021						
Nº	AMBIENTE DE CONTROL	Resp		Observacion	calificacion	
		si	no		si=1	no=0
1	¿Existe un manual de politicas y procedimientos de cuentas por cobrar ?		X	la organización carece de un manual de politicas y procedimientos documentado de manera formal		0
2	¿La empresa cuenta con documentacion de respaldo en el cual verifique las deudas de saldo?	x				1
3	¿Se realizan informe mensuales sobre las cuentas pendientes de cobro ?		x	el informe se realiza cada ves que existe un aumento de cuenta spor cobrar		0
4	¿Existe una persona determinada que evalúe las cuentas por cobrar?	x				1
5	¿La administracion realiza actividades para evaluar riesgos en las cuentas por cobrar ?		x	El contador contratado se encarga de evaluar el rubro de cuentas por cobrar		0
<b>Total</b>						<b>2</b>

**Nota:** Elaborado por Jefferson Tomala Figueroa

**Tabla 4. Nivel de Confianza de Ambiente de Control**

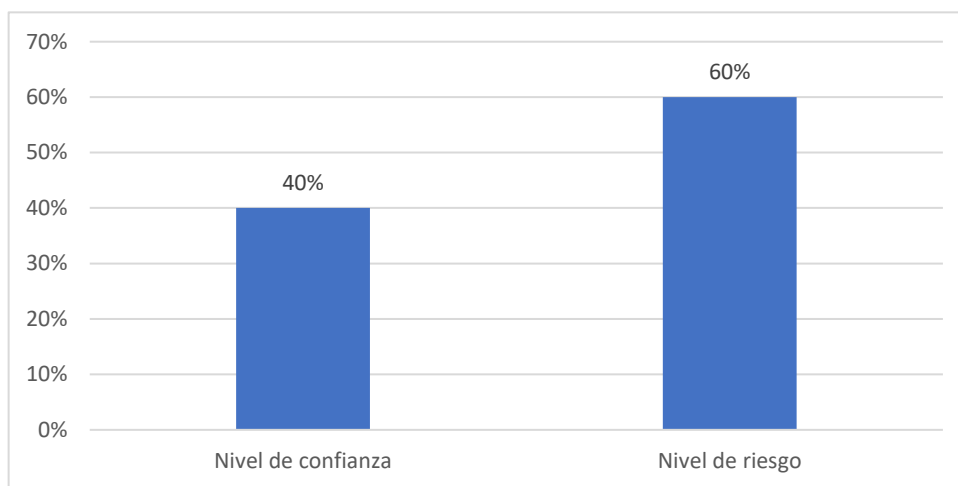
NIVEL DE CONFIANZA	
Nivel de Confianza	Calificación Total /Ponderación Total
Calificación Total	2
Ponderación Total	5



Nivel de confianza	0,40
Nivel de riesgo	1 - Nivel de Confianza
Nivel de riesgo	0,60

**Nota:** Elaborado por Jefferson Tomala Figueroa

**Ilustración 1. Nivel de Confianza de Ambiente de Control**



**Nota:** Elaborado por Jefferson Tomala Figueroa

Al aplicar El cuestionario del componente de ambiente de Control, se determinó una calificación total de 5, los resultados en el nivel de confianza son bajos, representado en un 40% y el nivel de riesgo es alto en un 60%. En base a los resultados se evidencia que la Junta administradora del sistema regional de agua potable Olón, no existe un manual de políticas y procedimientos para las cuentas por cobrar, Así mismo, se determinó que no existe un control adecuado en las evaluaciones en cuanto al aumento de las cuentas por cobrar.

### 3.4.2.2 Evaluación de riesgos

**Tabla 5. Cuestionario de Evaluación de Riesgos**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO Junta Administradora Regional de Agua potable Olon		Resp		Observacion	calificacion	
					si=1	no=0
N°	EVALUACION DE RIESGOS	si	no			
	¿Se revisa minuciosamente las 1 cuentas por cobrar?	x				1
	¿La entidad ha conformado un equipo para evaluacion de riesgo en 2 las cuentas por cobrar?		x	no se ha conformado equipos de evaluacion de riesgos en esta cuenta		0
	¿Se comunica a los colaboradores de la junta sobre las irregularidades que 3 suelen presentarse?	X				1
	¿Existe un plan de contingencia frente a un aumento en las cuentas por 4 cobrar?		x	se procede a las notificaciones de cobro, luego a la suspension del servicio, pero el usuario paga parte de su deuda y no en su totalidad		0
	¿Las recomendaciones y sugerencias presentadas por los expertos en el area de recaudacion 5 son aplicados?		x	Las recomendaciones son aplicadas pero no se cumplen en su totalidad		0
Total						2

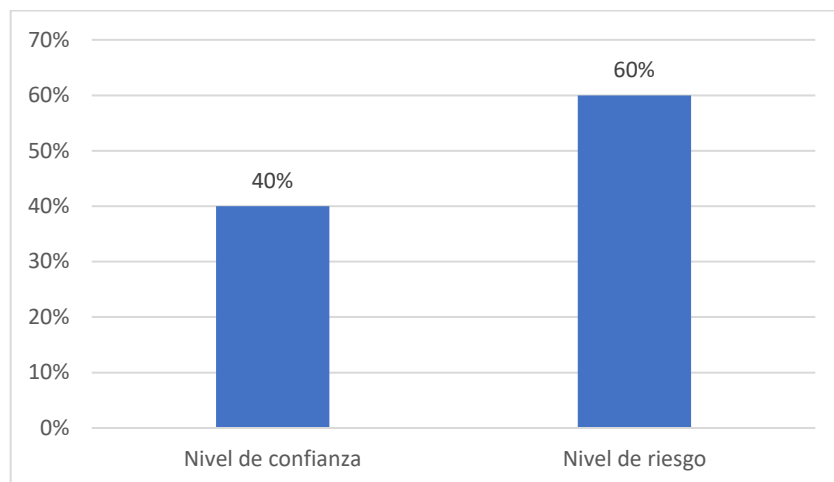
**Nota:** Elaborado por Jefferson Tomala Figueroa

**Tabla 6. Nivel de Confianza de Evaluación de Riesgos**

NIVEL DE CONFIANZA	
Nivel de Confianza	Calificación Total /Ponderación Total
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de confianza	0,40
Nivel de riesgo	1 - Nivel de Confianza
Nivel de riesgo	0,60

**Nota:** Elaborado por Jefferson Tomala Figueroa

## Ilustración 2. Nivel de Confianza de Evaluación de Riesgos




**Nota:** Elaborado por Jefferson Tomala Figueroa

Respecto al cuestionario del componente evaluación de riesgos, se determinó una calificación total de 5 se obtuvo que el nivel de confianza es bajo, representando un 40% y el nivel de riesgo es alto ascendiendo a un 60%. por qué significa que la institución, no logra identificar los riesgos que se producen en las actividades debido al no emplear un adecuado plan estratégico de control para identificar estas deficiencias, además no se acatan la sugerencia y recomendaciones expresadas en los informes que ayudan a mejorar el área de cobranza.

### 3.4.2.3 Actividades de Control

**Tabla 7. Cuestionario de Actividades de Control**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
Junta Administradora Regional de Agua potable Olon						
Periodo 2021						
N°	ACTIVIDADES DE CONTROL	Resp		Observacion	calificacion	
		si	no		si=1	no=0
	¿Existe una persona determinada					
1	que controle las cuentas por cobrar?	x				1
	¿Se realizan informes mensuales sobre las cuentas pendientes de			se realizan informes		
2	cobro?		x	semestrales,mas no mensuales		0
	¿El area de recaudacion posee un sistema contable optimo para el					
3	desarrollo de cobro?	x				1
	¿La administracion realiza actividades para evitar riesgos en el			se plantean estartegias pero		
4	aumento de cuentas por cobrar?	x		no se cumple con eficiencia		0
	¿Se generan reportes mensuales de las actividades relizadas en el area			los reportes se preparan en		
5	de cobro?		x	cada asamblea general que es cada seis meses, mas no mensual		0
Total						2

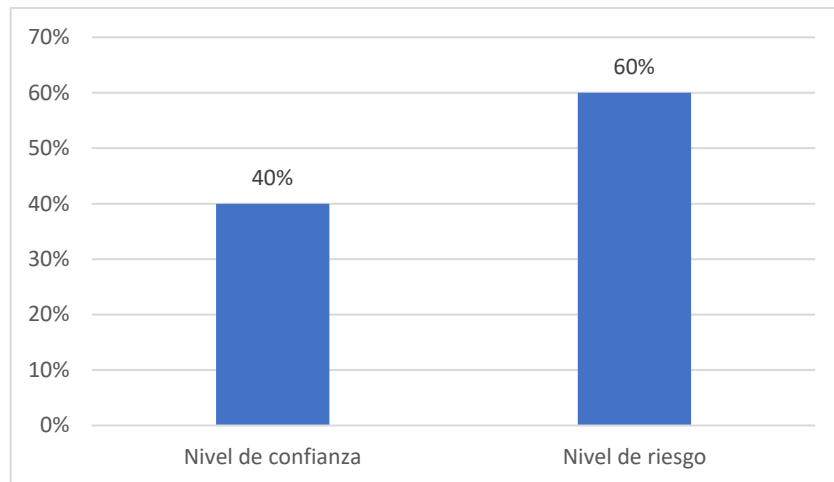
**Nota:** Elaborado por Jefferson Tomala Figueroa

**Tabla 8. Nivel de Confianza de Actividades de Control**

NIVEL DE CONFIANZA	
Nivel de Confianza	Calificación Total /Ponderación Total
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de confianza	0,40
Nivel de riesgo	1 - Nivel de Confianza
Nivel de riesgo	0,60

**Nota:** Elaborado por Jefferson Tomala Figueroa

### Ilustración 3. Nivel de Confianza de Actividades de Control




**Nota:** Elaborado por Jefferson Tomala Figueroa

En relación con el cuestionario aplicado al componente actividades de control, los resultados muestran que el nivel de confianza asciende a un 40% que equivale a un nivel bajo, mientras que el nivel de riesgo identificado es de 60% definiéndose como alto. Se identificó que el proceso no existe política para que se realicen informes mensuales en el rubro de cuentas por cobrar, Por lo que esta cuenta se analiza cuando hay un incremento cuando se realizan los informes o preparación de los estados financieros.

#### 3.4.2.4 Información y Comunicación

**Tabla 9. Cuestionario de Información y Comunicación**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO Junta Administradora Regional de Agua potable Olon Período 2021				
N°	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	Resp si no	Observacion	calificacion si=1 no=0
1	¿Se facilita información al encargado de recuadación para el cumplimiento de sus actividades de cobro?	x	no se presenta, el cumplimiento de actividades se le designa verbalmente	0
2	¿Cuenta con el equipo necesario para el desarrollo de sus actividades de cobro?	x		1
3	¿Existen políticas que permiten la integración de información en las cuentas por cobrar?	x	no existen políticas para el rubro de cuentas por cobrar	0
4	¿Se comunica con eficiencia las responsabilidades del encargado de cobro?	x	son comunicados verbalmente, y no por escrito	0
5	¿Existen canales de información para reportar sugerencias, quejas y otro tipo de información por parte de los usuarios?	x		1
Total				2

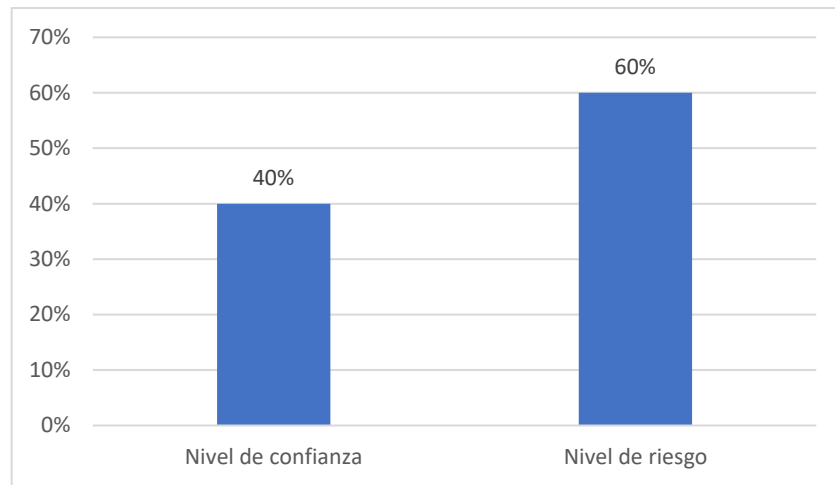
**Nota:** Elaborado por Jefferson Tomala Figueroa

**Tabla 10. Nivel de Confianza de Información y Comunicación**

NIVEL DE CONFIANZA	
Nivel de Confianza	Calificación Total /Ponderación Total
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de confianza	0,40
Nivel de riesgo	1 - Nivel de Confianza
Nivel de riesgo	0,60

**Nota:** Elaborado por Jefferson Tomala Figueroa

#### **Ilustración 4. Nivel de Confianza de Información y Comunicación**



**Nota:** Elaborado por Jefferson Tomala Figueroa

El cuestionario de información y comunicación realizado en la Junta administradora de agua potable Olón, en el rubro de cuentas por cobrar se detectó un nivel de confianza bajo en un 40%, el riesgo es alto representando un porcentaje de 60% causado a la inexistencia de información a las actividades para los directivos o trabajadores, debido a que la información no es proporcionada de manera oportuna documentada.

#### **3.4.2.5 Supervisión y Monitoreo**

**Tabla 11. Cuestionario de Supervisión y Monitoreo**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Junta Administradora Regional de Agua potable					
Olon					
Periodo 2021					
N°	¿SUPERVISION O MONITOREO?	Resp si no	Observacion	calificacion si=1 no=0	
1	¿Se realiza un monitoreo mensual en las cuentas por cobrar?	x	el monitoreo nose realiza de manera continua	0	
2	¿Se detecta y se corrigen las deficiencias sucitadas dentro del area cobro?	x		1	
3	¿Las deficiencias encontradas en el area de cobro son puesta en conocimiento al responsable?	x	son comunicados pero pocas veces asumen responsabilidad	0	
4	¿El responsable del area de cobro da un seguimiento a las deficiencias para evitar nuevas problematicas?	x	no sigue un control continuo	0	
5	¿Se efectaun evaluaciones de control en las cuentas por cobrar?	x	no se ha realiado una evaluacion de control interno	0	
Total				1	

**Nota:** Elaborado por Jefferson Tomala Figueroa

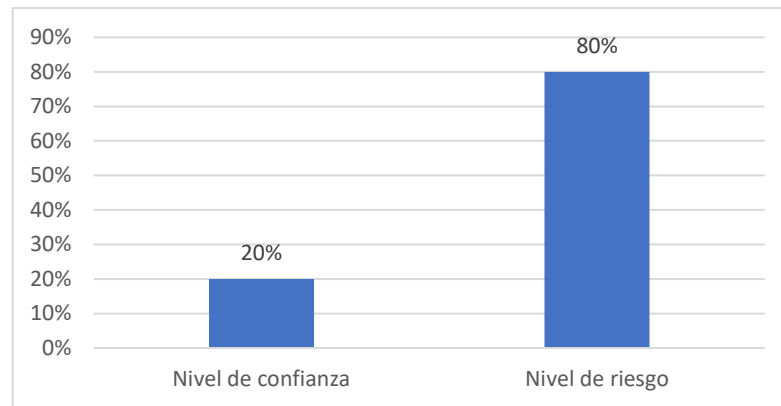
**Tabla 12. Nivel de Supervisión y monitoreo**

NIVEL DE CONFIANZA	
Nivel de Confianza	Calificación Total /Ponderación Total
Calificación Total	1
Ponderación Total	5
Nivel de confianza	0,20
Nivel de riesgo	1 - Nivel de Confianza
Nivel de riesgo	0,80

**Nota:** Elaborado por Jefferson Tomala Figueroa



### Ilustración 5. Nivel de Supervisión y Monitoreo



**Nota:** Elaborado por Jefferson Tomala Figueroa

El cuestionario de supervisión o monitoreo muestra que el nivel de confianza es bajo representando un 20%, mientras que el nivel de riesgo es de 80% definiéndose como alto, esto se debe a las irregularidades que afectan a las operaciones de la institución, la supervisión y evaluación es escasa, debido a que no existe un manual de políticas en las cuentas por cobrar que permita un mejor proceso en el área, además en la actualidad no se ha realizado ningún control interno en las cuentas por cobrar que corrija y detecte las deficiencias encontradas.

### 3.4.2.6 Análisis General de Control Interno

Tabla 13. Resumen de Evaluación de Control Interno

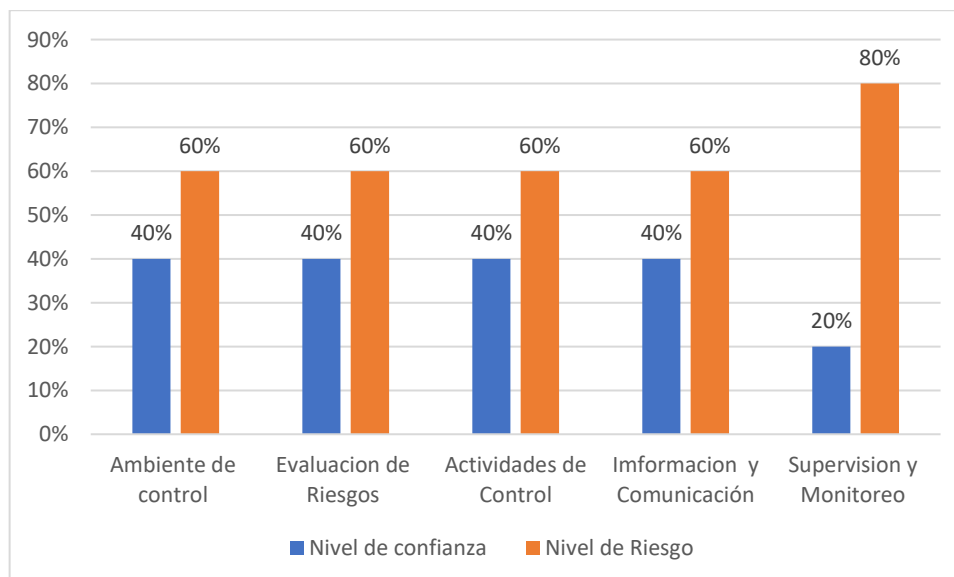


**Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón**  
**RESULTADOS DE LA EVALUACION DE CONTROL INTERNO**

Componente	Cuentas por cobrar			
	%	Nivel de confianza	%	Nivel de Riesgo
Ambiente de control	40%	Baja	60%	Alta
Evaluación de Riesgos	40%	Baja	60%	Alta
Actividades de Control	40%	Baja	60%	Alta
Información y Comunicación	40%	Baja	60%	Alta
Supervisión y Monitoreo	20%	Baja	80%	Alta
<b>TOTAL</b>	<b>36%</b>	<b>Baja</b>	<b>64%</b>	<b>Alta</b>

**Nota:** Elaborado por Jefferson Tomala Figueroa

Ilustración 6. Resumen de evaluación de control interno



**Nota:** Elaborado por Jefferson Tomala Figueroa

### 3.4.2.7 análisis de cuestionario de control interno - COSO 1

El resultado basado en la aplicación de los componente del COSO I en el rubro de cuentas por cobrar de la Junta administradora del sistema regional de agua potable Olón, mostró un nivel de confianza del 36% y un riesgo alto representando el 64%, esto es provocado a la inexistencia de un manual de políticas y procedimientos que no permite tener un buen proceso en las cuentas por cobrar, de manera que la institución debe aplicar evaluaciones frecuentes de control interno en esta cuenta favoreciendo así a prevenir riesgos en las operaciones ayudando así alcanzar las metas propuestas en la entidad.

### **3.4.3 Tratamiento contable**

A continuación, se identificará el tratamiento contable del activo corriente, concretamente en las cuentas por cobrar presentando un caso práctico. La Junta administradora del regional de agua potable Olón, al finalizar el periodo económico evidencia la presentación de su estado financiero al 31 de diciembre del 2020 y 31 de diciembre de 2021 donde se detalla la estimación del activo corriente - cuentas por cobrar. Se procederá a realizar las siguientes actividades:

- Análisis horizontal de saldo del activo corriente
- análisis vertical o importancia relativa del activo corriente
- Cedula analítica de cuentas por cobrar- Comunidad Curia
- ajustes correspondientes a las cuentas por cobrar

#### **3.4.3.1 Análisis horizontal y vertical del activo corriente**

Se presenta el comportamiento de los saldos del activo corriente comprendido por el periodo 2020 y 2021

**Tabla 14. Análisis Horizontal del Activo Corriente**

<b>Junta Administradora del sistema regional de Agua Potable Olón</b>				
<b>ANALISIS HORIZONTAL DEL ACTIVO CORRIENTE</b>				
<b>ACTIVOS</b>	2021	2020		
<b>ACTIVOS CORRIENTE</b>			absoluta	Relativa
<b>Caja</b>	<b>\$1.740,27</b>	<b>\$1.583,20</b>	\$157,07	10%
<b>Bancos</b>	<b>\$4.450,75</b>	<b>\$3.887,08</b>	\$563,67	15%
Cuentas por cobrar	\$11.221,48	\$7.280,72	\$3.940,76	54%
<b>Total activos corrientes</b>	<b>\$17.412,50</b>	<b>\$16.638,08</b>	\$774,42	

**Nota:** Elaborado por Jefferson Tomala Figueroa

En la siguiente tabla se muestra el comportamiento del saldo de los activos corrientes, en este caso práctico se realizó la comparación en los periodos comprendidos del año 2020 y 2021, Por lo que se establece una variación absoluta y relativa, que permitió conocer un aumento en las cuentas por cobrar de la Comunidad de Curia identificando un aumento del 54% de las obligaciones por parte de los usuarios.

En las cuentas por cobrar de clientes de la Comunidad de curia se demuestra un aumento correspondiente al 54%, representando un valor de \$ 3940,76. este valor tiene una mayor incidencia dentro de los activos corrientes donde se demuestra que los que los usuarios no están al día con sus obligaciones, sobrepasando los días de plazos otorgados para que cancelen sus planillas vencidas.

**Tabla 15. Análisis vertical del Activo Corriente**

<b>Junta Administradora del sistema regional de Agua Potable Olón</b>	
<b>ANALISIS HORIZONTAL DEL ACTIVO CORRIENTE</b>	
<b>ACTIVOS</b>	

<b>ACTIVOS CORRIENTE</b>	<b>2021</b>	<b>Peso relativo</b>	<b>Prioridad</b>
<b>Caja</b>	<b>\$1.740,27</b>	10%	3
<b>Bancos</b>	<b>\$4.450,75</b>	26%	2
<b>Cuentas por Cobrar</b>	<b>\$11.221,48</b>	64%	1
<b>Total activos corrientes</b>	<b>\$17.412,50</b>	100%	


**Nota:** Elaborado por Jefferson Tomala Figueroa

La importancia relativa ayuda a demostrar el peso porcentual que cae en cada una de las cuentas del activo corriente, donde se determinó como prioridad la cuentas por cobrar representando un 64%, teniendo un mayor peso relativo con términos monetarios por un valor de \$ 11 221,48, que concluye que este rubro de cuenta tiene una importancia significativa a diferencia de las otras cuentas que conforman el activo corriente.

#### **3.4.3.2 cédula analítica de las cuentas por cobrar**

La elaboración de la cédula analítica de las cuentas por cobrar se realizó con el fin de comprobar la razonabilidad de los saldos contables presentados en las cuentas. Dentro de la cedula analítica se encuentran establecidos 52 usuarios, con su respectivo saldo contable, el plazo otorgado, las confirmaciones enviadas y recibidas, asimismo la fecha de inicio y vencimiento de crédito, días vencidos, y cartera vencida al 31 de diciembre de 2021.

**Tabla 16. Tratamiento de las Cuentas por Cobrar Clientes**

NOMBRE DEL USUARIO	 <b>JUNTA ADMINISTRADORA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLON</b> <b>CEDULA ANALITICA</b> <b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>													
	SALDO CONTABLE	CONFIRMACIONES ENVIADAS	CONFIRMACIONES RECIBIDAS		DIFERENCIAS		TIEMPO DE PLAZO (Dias)	PLANILLAS VENCIDAS	FECHA DE CREDITO			DIAS VENCIDOS AL 31-12-2021	CARTERA VENCIDA 31/12/2021	
			POSITIVA	NEGATIVA	DEUDORA	CREEDOR			FECHA DE INICIO	FECHA DE VENCIMIENTO	PLAZO OTORGADO			
HERMENEJILDO REYES RODOLFO FELIBERTO	✓ 144	\$ 144	\$ 144					60	18	3/7/2020	1/9/2020	60	486	\$ 144
TOMALA TOMALA MILTON LEONARDO	\$ 224	\$ 224		1.00				60	16	3/9/2020	2/11/2020	60	4	124
RODRIGUEZ CORDOVA IVAN ELIZALDE	\$ 126	\$ 126	\$ 126					60	18	3/2/2020	3/4/2020	60	637	\$ 126
Soriano Cordova Oswaldo	\$ 110	\$ 110	\$ 110					60	18	3/7/2020	1/9/2020	60	486	\$ 110
Gonzalez Magallan Segunda Mercedes	\$ 29	\$ 29	\$ 29					60	5	3/8/2021	2/10/2021	60	90	\$ 29
FIGUEROA VILLON MANUEL REYES	\$ 46	\$ 46	\$ 46					60	4	3/9/2021	2/11/2021	60	59	\$ 46
Gutierrez Ortega Honorio Argentino	\$ 177	\$ 177		110				60	17	3/8/2019	2/10/2019	60	821	\$ 67
AQUINO PARRALES JACINTO A POLONIO	\$ 41	\$ 41	\$ 41					60	3	2/10/2021	1/12/2021	60	30	\$ 41
FIGUEROA VILLON SIXTO JUSTO	\$ 323	\$ 323	\$ 323					60	17	3/8/2019	2/10/2019	60	821	\$ 323
Hermenejildo Rodríguez Onofre	\$ 34	\$ 34	\$ 34					60	8	3/5/2021	2/7/2021	60	182	\$ 34
SUA REZ REYES VIDAL EUSEBIO	\$ 61	\$ 61	\$ 61					60	11	3/1/2021	4/3/2021	60	302	\$ 61
TOMALA LIMON ANTONIO PAREDES	\$ 35	\$ 35	\$ 35					60	5	3/8/2021	2/10/2021	60	3	35
TOMALA TOMALA GUILLERMO ONOFRE	\$ 45	\$ 45	\$ 45					60	6	3/7/2021	1/9/2021	60	121	\$ 45
SORIANO CORDOVA MARIO SEBASTIAN	\$ 100	\$ 100	\$ 100					60	15	3/10/2020	2/12/2020	60	394	\$ 100
De Veintimilla Galo	\$ 28	\$ 28	\$ 28					60	3	2/10/2021	1/12/2021	60	30	\$ 28

**Nota:** Elaborado por Jefferson Tomala Figueroa

NOMBRE DEL USUARIO	JUNTA ADMINISTRADORA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLON CEDULA ANALITICA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021												
	SALDO CONTABLE	CONFIRMACIONES ENVIADAS	CONFIRMACIONES RECIBIDAS		DIFERENCIAS		TIEMPO DE PLAZO (Dias)	PLANILLAS VENCIDAS	FECHA DE CREDITO			DIAS VENCIDOS AL 31-12-2021	CARTERA VENCIDA 31/12/2021
			POSITIVA	NEGATIVA	DEUDORA	CREEDORA			FECHA DE INICIO	FECHA DE VENCIMIENTO	PLAZO OTORGADO		
<b>Figueroa Tomala Luis Alberto</b>	✓ 284	\$ 284	✓ 284	✓	✓	✓	✓	» 30	17	3/8/2019	2/10/2019	60	✓ 284
<b>Suárez Pozo Rosa Emperatriz</b>	\$ 24	\$ 24	\$ 24					60	5	3/8/2021	2/10/2021	60	\$ 24
<b>Comuna Curia.</b>	\$ 184	\$ 184	\$ 184					60	12	3/12/2020	1/2/2021	60	\$ 184
<b>BRICIO LEON MANUEL A GAPITO</b>	\$ 40	\$ 40	\$ 40					60	3	2/10/2021	1/12/2021	60	\$ 40
<b>Figueroa Cordova Florencio</b>	\$ 14	\$ 14	\$ 14					60	3	2/10/2021	1/12/2021	60	\$ 14
<b>Suarez Hermenejildo Cirilo</b>	\$ 133	\$ 133		90		\$ 43,44		60	23	3/2/2020	3/4/2020	60	\$ 43
<b>Guarderia Curia</b>	\$ 29	\$ 29	\$ 29					60	6	3/7/2021	1/9/2021	60	\$ 29
<b>Realpe Hermenejildo Emilia</b>	\$ 11	\$ 11	\$ 11					60	5	3/8/2021	2/10/2021	60	\$ 11
<b>Marin Rodriguez Mauricio o</b>	\$ 214	\$ 214	\$ 214					60	17	3/8/2019	2/10/2019	60	\$ 214
<b>ESTRELLA PLUA PEDRO WILSON</b>	\$ 64	\$ 64	\$ 64					60	6	3/7/2021	1/9/2021	60	\$ 64
<b>Rocafuerte Hermenejildo Geronimo</b>	\$ 77	\$ 77	\$ 77					60	12	3/12/2020	1/2/2021	60	\$ 77
<b>Colmont Luis</b>	\$ 358	\$ 358	\$ 358					60	10	3/3/2021	2/5/2021	60	\$ 358
<b>Soriano Suárez Veronica Tatiana</b>	\$ ✓ 45	\$ 45		15		\$ 30		60	10	3/3/2021	2/5/2021	60	\$ 30
<b>Lotizacion Ventura Resort</b>	\$ 1.980	\$ 1.980	✓ 1.980	✓	✓			» 30	11	3/1/2021	4/3/2021	60	✓ 1.980
<b>Quiroz Franco Ever Virgilio</b>	\$ 60	\$ 60	\$ 60					60	7	3/6/2021	2/8/2021	60	\$ 60

Nota: Elaborado por Jefferson Tomala Figueroa

NOMBRE DEL USUARIO	JUNTA ADMINISTRADORA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLON											CEDULA	
	ANALITICA												
	AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021												
SALDO CONTABLE	CONFIRMACIONES ENVIADAS	CONFIRMACIONES RECIBIDAS		DIFERENCIAS		TIEMPO DE PLAZO (Dias)	PLANILLAS VENCIDAS	FECHA DE CREDITO			DIAS VENCIDOS AL 31-12-2021	CARTERA VENCIDA 31/12/2021	
		POSITIVA	NEGATIVA	DEUDORA	CREEDOR			FECHA DE INICIO	FECHA DE VENCIMIENTO	PLAZO OTORGADO			
Reyes Suarez Primitiva Orestina	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	\$ 138	\$ 138	\$ 138				30	12	3/12/2020	1/2/2021	60	333	\$ 138
Figueroa Tomala Julio Roberto	\$ 75	\$ 75	\$ 75				60	12	3/12/2020	1/2/2021	60	333	\$ 75
Hospederia Comunitaria Curia	\$ 1.097	\$ 1.097	\$ 1.097				60	11	3/1/2021	4/3/2021	60	302	\$ 1.097
Hermenejildo Suarez Luis Martin	\$ 146	\$ 146	\$ 146				60	7	3/6/2021	2/8/2021	60	151	\$ 146
Rivas Seanz Marcelo Antonio	\$ 298	\$ 298	\$ 298				60	10	3/3/2021	2/5/2021	60	243	\$ 298
Figueroa Tomalá Janeth M	\$ 127	\$ 127	\$ 127				60	4	3/9/2021	2/11/2021	60	59	\$ 127
Garcia Zambrano Estuardo	\$ 17	\$ 17	\$ 17				60	4	3/9/2021	2/11/2021	60	59	\$ 17
Rocafuerte de la Rosa Elsy r	\$ 155	\$ 155	\$ 155				60	5	3/8/2021	2/10/2021	60	90	\$ 155
Figueroa Pincay Washington	\$ 47	\$ 47	\$ 47				60	11	3/1/2021	4/3/2021	60	302	\$ 47
Figueroa Tomala Edison M	\$ 82	\$ 82	\$ 82				60	5	3/8/2021	2/10/2021	60	90	\$ 82
Suarez Tomala Ana	\$ 117	\$ 117	\$ 117				60	6	3/7/2021	1/9/2021	60	121	\$ 117
Realpe Hermenejildo Maria	\$ 155	\$ 155		110		\$ 45	60	12	3/12/2020	1/2/2021	60	333	\$ 45
Quinde Choes Daniel Jose	\$ 128	\$ 128	\$ 128				60	7	3/6/2021	2/8/2021	60	151	\$ 128
Flores Castillo Johanna	\$ 93	\$ 93	\$ 93				60	5	3/8/2021	2/10/2021	60	90	\$ 93
Suarez Reyes Jhinson	\$ 97	\$ 97	\$ 97				60	5	3/8/2021	2/10/2021	60	90	\$ 97

Nota: Elaborado por Jefferson Tomala Figueroa



NOMBRE DEL USUARIO	JUNTA ADMINISTRADORA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLON ANALITICA											CEDULA AL 31 DE	
	DICIEMBRE DEL 2021												
	SALDO CONTABLE	CONFIRMACIONES ENVIADAS	CONFIRMACIONES RECIBIDAS		DIFERENCIAS		TIEMPO DE PLAZO (Dias)	PLAZOS VENCIDAS	FECHA DE CREDITO			DIAS VENCIDOS AL 31-12-2021	CARTERA VENCIDA 31/12/2021
		POSITIVA	NEGATIVA	DEUDORA	CREEDORA			FECHA DE INICIO	FECHA DE VENCIMIENTO	PLAZO OTORGADO			
Orrala Suarez Geovanny	\$ 15	\$ 15				»	4	3/9/2021	2/11/2021	60	59	\$ 15	
Baque Realpe Rita	\$ 155	\$ 155	\$ 155				4	4/9/2021	3/11/2021	60	58	\$ 155	
Sandoya Alava Wilson Reinaldo	\$ 32	\$ 32	\$ 32				4	5/9/2021	4/11/2021	60	57	\$ 32	
Ponce Martinez Paulina Jaqueline	\$ 1.217	\$ 1.217		\$ 200	\$ 1.017	»	17	3/8/2019	2/10/2019	60	821	\$ 1.017	
DE LA ROSA HERMENEJILDO WALTER ALB	\$ 32	\$ 32	\$ 32				7	3/6/2021	2/8/2021	60	151	\$ 32	
Suarez Hermenejildo Cirilo	\$ 38	\$ 38	\$ 38				8	3/5/2021	2/7/2021	60	182	\$ 38	
MUÑOZ BAQUERIZO LUIS JHON (Laborator	\$ 1.922	\$ 1.922	\$ 1.922	-	-	-	3	2/10/2021	1/12/2021	60	59	\$ 1.922	
	\$ 11.221	\$ 9.126	625		\$ 1.326							\$ 10.596	

Nota: Elaborado por Jefferson Tomala FigueroaMarcas:

**Tabla 17. Marcas del Tratamiento**

Marcas	Nombre de Marca
Σ	Sumaria
✓	Valor verificado de saldo del libro mayor
✎	Confirmacion enviada
✉	Confirmaciion recibida
⊖	Monto no puede superar los 60 dias
✗	Incumplimiento de pago
»»	Diferencia de lo los valores de usuario

Diferencias encontradas correspondiendo a los usuarios que depositaron y presentaron las respectivas papeletas de depósitos de su deuda con la Junta administradora del sistema regional de agua potable Olón, que recaen en los siguientes usuarios: Tomala Tomala Milton Leonardo, abono \$ 124,10; Gutiérrez Ortega Honorio Argentino, \$ 66,98; Suarez Hermenegildo Cirilo, 43,44; Soriano Suárez Verónica Tatiana, \$ 29,80; Realpe Hermenegildo María, \$ 45,24; Ponce Martínez Paulina Jaqueline, \$ 1016,59; sin que hasta la fecha este abono no se le ha realizado en el sistema, y se haya dado de baja en el registro. Por lo que se recomienda el siguiente asiento de reclasificación:

**Tabla 18. Asiento de Ajuste y Reclasificaciones**

JUNTA ADMINISTRADORA Del SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLON				
LIBRO DIARIO				
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021				
FECHA	DETALLE	PARCIAL	DEBE	HABER
	<b>1</b>			
02/01/2022	<b>Bancos</b>		\$ 1.326,15	
	<b>Cuentas por cobrar</b>			\$ 1.326,15
	Tomala Tomala Milton	\$ 124,10		
	Gutiérrez Ortega Honorio	\$ 66,98		
	Suarez Hermenegildo Cirilo	\$ 43,44		
	Soriano Suárez Verónica	\$ 29,80		
	Realpe Hermenegildo María	\$ 45,24		
	Ponce Martínez Paulina	\$ 1.016,59		

<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.326,15</b>	<b>\$ 1.326,15</b>
--------------	--------------------	--------------------

**Nota:** Elaborado por Jefferson Tomala Figueroa

A continuación, se presenta la hoja de resumen del activo corriente, determinando el movimiento de las cuentas por cobrar, el estado de saldo contable que reflejaba el estado financiero era de 11221,48, luego de verifica las confirmaciones se identificó un saldo acreedor de 1326,15, el cual el nuevo saldo ajustado es de 9895,33 disminuyendo el monto de cuentas por cobrar en esta comunidad, detallado en el siguiente cuadro:

**Tabla 19. Hoja de Resumen de Tratamiento Contable**

JUNTA ADMINISTRADORA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLON				
LIBRO DIARIO				
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021				
CUENTAS	SALDO CONTABLE	MOVIMIENTO		SALDO AJUSTADO
		DEUDOR	ACREEDOR	
Caja	\$ 1.740,27			\$ 1.740,27
Bancos	\$ 4.450,75			\$ 4.450,75
Cuentas por cobrar	\$ 11.221,48		\$ 1.326,15	\$ 9.895,33
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 17.412,50</b>			<b>\$ 16.086,35</b>

**Nota:** Elaborado por Jefferson Tomala Figueroa

### 3.4.4 Informe de Control Interno



#### IMFORME DE CONTROL INTERNO

#### JUNTA ADMINITRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLON

##### Alcance

el alcance corresponde al período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, evalúa el control interno en las cuentas por cobrar de la Junta administradora del sistema regional de agua potable Olón.

##### Diferencias encontradas

mediante la evaluación realizada el control interno en las cuentas por cobrar, se determinó las siguientes irregularidades:

- No se lleva un adecuado control en las cuentas por cobrar, presentando una cartera vencida por un monto de \$ 10 596
- Existen diferencias presentadas previa a la confirmación enviada por un valor de \$ 1 326,15, que recaen en los siguientes usuarios: Tomala Tomala Milton Leonardo, abono \$ 124,10; Gutiérrez Ortega Honorio Argentino, \$ 66,98; Suarez Hermenegildo Cirilo, 43,44; Soriano Suárez Verónica Tatiana, \$ 29,80; Realpe Hermenegildo María, \$ 45,24; Ponce

Martínez Paulina Jaqueline, \$ 1016,59; sin que hasta la fecha este abono no se le ha realizado en el sistema, y se haya dado de baja en el registro.

- La institución no cuenta con políticas y procedimientos de cuentas por cobrar

A continuación, se detalla el resumen de evaluación de control interno, donde se detalla el nivel de confianza y nivel de riesgo en las cuentas por cobrar



**Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón**  
**RESULTADPOS DE LE EVALUACION DE CONTROL INTERNO**

Componente	Cuentas por cobrar			
	%	Nivel de confianza	%	Nivel de Riesgo
<b>Ambiente de control</b>	20		80	
	%	Baja	%	Alta
<b>Evaluación de Riesgos</b>	40		60	
	%	Baja	%	Alta
<b>Actividades de Control</b>	40		60	
	%	Baja	%	Alta
<b>Información y Comunicación</b>	40		60	
	%	Baja	%	Alta
<b>Supervisión y Monitoreo</b>	40		60	
	%	Baja	%	Alta
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>Baja</b>	<b>64</b>	<b>Alta</b>
	%		%	

**Nota:** Elaborado por Jefferson Tomala Figueroa

El resultado basado en la aplicación de los componente del COSO I en el rubro de cuentas por cobrar de la Junta administradora del sistema regional de agua potable Olón, mostró un nivel de confianza del 36% y un riesgo alto representando el 64%, esto es provocado a la inexistencia de un manual de

políticas y procedimientos que permite tener un buen proceso en las cuentas por cobrar, de manera que la institución debe aplicar evaluaciones frecuentes de control interno en esta cuenta favoreciendo así a prevenir riesgos en las operaciones ayudando así alcanzar las metas propuestas en la entidad.

## **3.5 Propuesta**

### **3.5.1 Título de la propuesta**

Manual de políticas y procedimientos para las cuentas por cobrar de la Junta administradora del sistema regional de agua potable Olón, Parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena, año 2021.

### **3.5.2 Objetivos**

#### **3.5.2.1 Objetivo General**

Elaborar un manual de políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar mediante la implementación de un mecanismo de control para el buen desempeño de las actividades de esta cuenta.

#### **3.5.2.2 Objetivo Específicos**

Establecer las responsabilidades del personal mediante la presentación de políticas y procedimientos,

Describir las políticas de las cuentas por cobrar mediante un análisis de juicio y criterio, para su aplicación.


Detallar los procedimientos de las cuentas por cobrar mediante un flujograma estableciendo los procesos en esta cuenta.





# **MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR**

Elaborado por: Jefferson Alexander Tomala Figueroa



<b>Departamento:</b> Área de recaudación		<b>Introducción y Alcance</b>
<b>Empresa:</b> JASRAPO		Pág.2
<p><b>Introducción</b></p> <p>El manual de políticas y procedimientos es fundamental para las instituciones públicas y privadas, permitiendo ser una guía para el desarrollo de sus actividades y desarrollos que se realizan en cada departamento que compone la empresa, para así poder cumplir con los objetivos planteados por la institución.</p> <p>La Junta administradora del sistema regional de agua potable Olón, se dedica a ofrecer el servicio de agua, a 5 comunidades ubicadas en la zona norte de Santa Elena, estas se ven en la obligación de adoptar un manual de políticas y de procedimientos para el área de recaudación, en el rubro de cuentas por cobrar, para así identificar cada proceso mediante flujogramas con el objetivo de ejecutar los procedimientos de una manera eficiente y en el tiempo adecuado.</p> <p><b>Alcance</b></p> <p>El manual de política procedimientos está direccionado al personal de presidencia recaudación y contabilidad, siendo ellos los encargados de controlar las cuentas por cobrar</p>		

<b>Departamento:</b> Área de recaudación		<b>Políticas de la cuenta por cobrar</b>
<b>Empresa:</b> JASRAPO		Pág.3
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>El plazo para la cancelación de los usuarios no podrá exceder los 60 días</b></li>   <li>• <b>El encargado de las cuentas por cobrar debe presentar un reporte mensual de los movimientos de esta cuenta.</b></li>   <li>• <b>las cuentas incobrables se provisionan a las normas establecidas en la ley del régimen orgánico tributario interno.</b></li>   <li>• <b>En caso de no registrarse los montos de los abonos recibidos por parte de los usuarios, la responsabilidad recaerá en él recaudador.</b></li>   <li>• <b>Los pagos recibidos por depósitos, cheques deben de ser registrado y dado de baja en el sistema de manera instantánea.</b></li> </ul>		

<b>Departamento:</b> Área de recaudación			<b>Procedimientos de las operaciones en la cuenta por cobrar</b>
<b>Empresa:</b> JASRAPO			Pág.4
N°	UNIDAD DE TRABAJO	ACTIVIDAD	
1	Tesorero (a)	Se encargará de revisar los pagos efectuados por los Usuarios	
2	Tesorero(a)	Se encargará de realizar el respectivo registro de las cuentas pendientes de cobro	
3	Tesorero(a)	Se encargará de efectuar el reporte mensual de cuenta por cobrar y cartera vencida	
4	Tesorero(a)	Utilizará la llamada telefónica para contactar a los Usuarios pendientes de cobro	
5	Tesorero(a)	El encargado enviará una notificación, al usuario al no cumplir con los días de plazo para pagar su deuda	
6	Contador(a)	Supervisará y aprobará el informe mensual para luego ser emitido al presidente.	
7	Contador(a)	realizará de manera periódica el sistema de control interno de las cuentas por cobrar	
8	Presidente	El presidente receptorá el informe para su aprobación, para así realizar gestiones de cobro	

<b>Departamento:</b> Área de recaudación		<b>Procedimientos de las operaciones en la cuenta por cobrar</b>
<b>Empresa:</b> JASRAPO		Pág.5
<b>SIMBOLO</b>	<b>SIGNIFICADO</b>	<b>NOTAS</b>
	Terminal	Indica el inicio o fin del flujo
	Operación	Representa la ejecución de una operación
	Decisión o alternativa	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos, si o no.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento en forma temporal o permanente.

**DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS CUENTAS POR COBRAR**



**Procedimientos de las operaciones en la cuenta por cobrar**

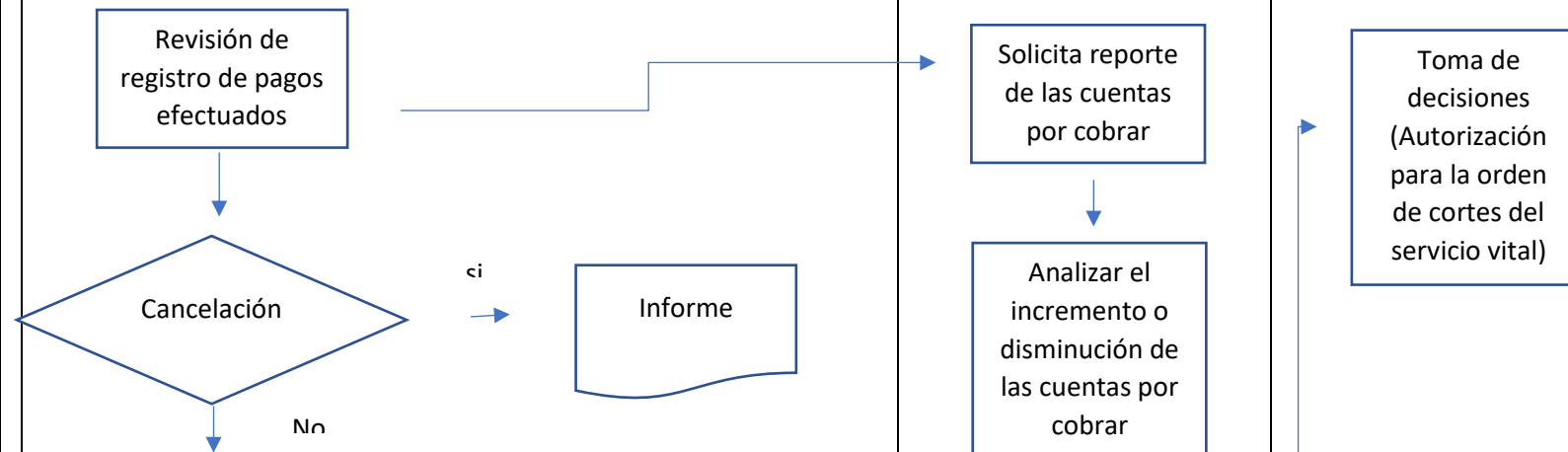
**Empresa: JASRAPO**

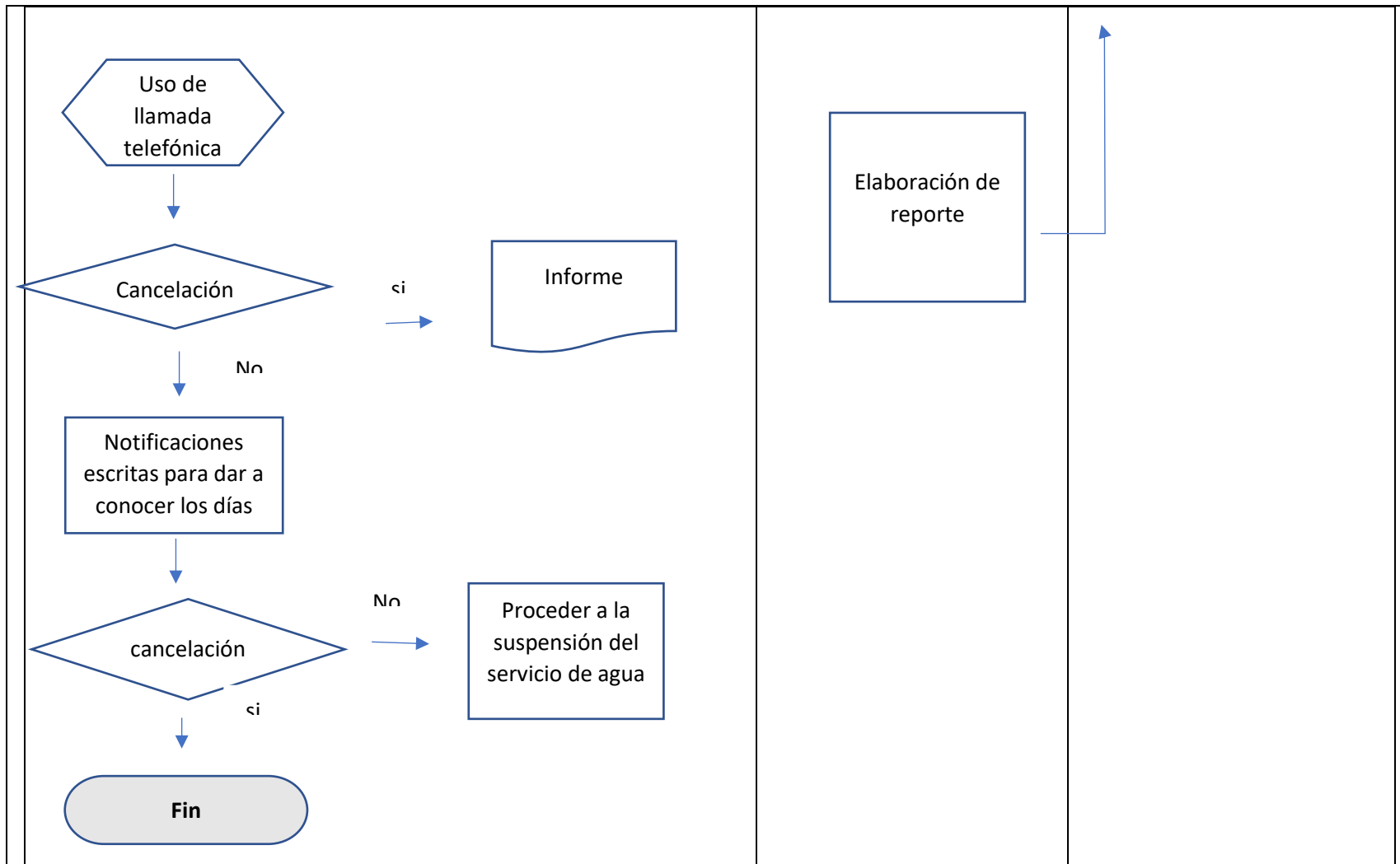
Pág.6

**Departamento de Recaudación**

**Departamento de Contabilidad**

**Presidencia**





## CONCLUSIONES

- El diagnóstico de la aplicación de control interno mediante los componentes del COSO I, se identificó un alto nivel de riesgo en el manejo de las cuentas por cobrar encontrando debilidades al procedimiento en la recuperación de los montos vencidos en las planillas, teniendo como consecuencia un aumento en las cuentas por cobrar.
- A través del tratamiento contable se identificó una cartera vencida alta, por ende, se encontraron irregularidades donde la persona encargada no registro comprobantes de pagos, emitidos por los usuarios, por un valor que asciende a \$1 326.
- En el desarrollo de la investigación se determinó que la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón, no cuenta con un manual de procedimientos y políticas en el rubro de cuentas por cobrar, de manera que, este se convierte en una técnica de seguimiento de pasos y obligaciones por cumplir para los encargados que interviene en el manejo de esta cuenta.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a la Junta administradora del sistema regional de agua potable Olón, efectuar diagnósticos constantes de control interno, que permitan la detección y prevención del aumento de las cuentas por cobrar, con el fin de salvaguardar la eficiencia y eficacia de esta cuenta contable.
- Aplicar constantes revisiones en los pagos efectuados por los usuarios, en las fuentes de comunicación, dónde envían los comprobantes de pago, sean estos comprobantes de transferencias o cheques.
- Implementar el manual de procedimientos y políticas con el objetivo de mejorar los procesos que se realizan en las cuentas por cobrar, permitiendo corregir las deficiencias halladas en el proceso de rubro de esta cuenta



## Referencias

- Aguilar, A. (2019). *Propuesta para mejora de un sistema de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa FONDINI SA*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51797/1/TESIS%20ARTURO%20CUMENTAS%20POR%20COBRAR%202020.pdf>
- Álban, S., & Campozano, R. (2017). *Elaborar controles internos en el área de venta de la empresa Hilanderías Unidas S.A.* Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/40518>
- Altamirano, N. (2011). *LA IDENTIFICACION DE RIESGOS INHERENTE DE CONTROL EN LA EVALUACION DE CONTROL INTERNO Y SU IMPORTANCIA EN LA PLANIFICACION DE LA AUDITORIA GUBERNAMNETAL.* Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/1783>
- Álvarez, H. (2010). *CONTROL INTERNO.* Obtenido de [http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051\(2\).pdf](http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051(2).pdf)
- Alvarez, M., & Ortiz, R. (2010). *"NIA 6 EVALUACION DE RIESGO Y CONTROL INTERNO"*. Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1403/1/tcon436.pdf>
- Aranda, K., & Sangolqui, E. (2010). *La Administracion de la cuentas por cobrar en la empresa Comercial Vivar .* Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/1736/1/07846.pdf>
- Arévalo, A. (2015). *LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA UNA HERRAMIENTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE CONTROL DESARROLLADOS EN EL ÁREA DE CARTERA*". Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/3135>
- Barzola, L., & Zambrano, A. (2021). *"CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA BARZAM S.A"*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4520/1/T-ULVR-3679.pdf>
- Cruz, M. (2021). *IMPORTANCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL.* Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5828/1/UPSE-TCA-2021-0041.pdf>
- Estrada, M. (2016). *CARTERA VENCIDA .* Obtenido de <https://mexico.leyderecho.org/cartera-vencida/>
- Estupiñán, G. R. (2015). *CONTROL INTERNO Y FRAUDES.* Bogotá, Colombia: ECOE ediciones Ltd.

- Hernández, R. (2014). *INVESTIGACION DESCRIPTIVA* . Mexico : McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Luna, G., Alcívar, F., Salazar, J., Andrade, & Carmen. (2019). *LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA Y EFICACIA EMPRESARIAL* . Obtenido de <https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf>
- Mateo, G. F. (2019). *LOS PROCESOS CONTABLES EN EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA FINANCIERA DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES LA LIBERTAD AÑO 2017*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4770/1/UPSE-TCA-2019-0043.pdf>
- Meléndez, J. (2016). *Control Interno* . Chimbote, Ancash –Perú: Utex.
- NEA. (2000). *NORMAS ECUATORIANA DE AUDITORIA* . Obtenido de [https://nanopdf.com/download/nea-no-10-colegio-de-contadores-bachilleres-y-publicos-del\\_pdf](https://nanopdf.com/download/nea-no-10-colegio-de-contadores-bachilleres-y-publicos-del_pdf)
- Olivares, D. (2019). *MUYPYMES*. Obtenido de <https://www.muypymes.com/2019/02/13/como-calcular-las-rotaciones-de-cuentas-por-cobrar>
- Parra, M. (2022). *ESTUDIO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO, POR EFECTO DE LA PANDEMIA COVID-19, EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA ENTIDAD “EL AUTÉNTICO JAPONÉS” PERÍODO 2019-2020*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/5176>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicacion entre COSO Y COCO . *COFIN HABANA*, 16.
- Romero, Á. (2012). *CONTABILIDA INTERMEDIA* . Mexico : McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Sánchez, J., & Alvarado, M. (2015). *Teoria y practica de la auditoria , Concepto y Metodologia* . Pirámide Madrid .
- Santinilla, J. (2015). *Sistemas de control interno*. Mexico : PEARSON EDUCATION.
- Serrano, P., Señalin, L., Vega, F., & Herrera, J. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestion financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del Canton Machala(Ecuador). *ESPACIOS*, 13.

# ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	Idea a defender	VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENCIONES	INDICADORES
Control interno en las cuentas por cobrar de la Junta Administradora del sistema regional de agua potable Olon, Parroquia Manglaralto, Provincia de Santa Elena, año 2021	¿De qué manera contribuye al control interno en la determinación de las cuentas por cobrar de la Junta Administradora del Sistema Regional de agua Potable Olón?	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.	La elaboración de una manual de políticas y procedimientos contribuirá en la efectividad de las cuentas por cobrar de la Junta administradora regional de agua potable Olon	Control Interno	cuentas por cobrar	Definición
		Objetivo específicos Diagnosticar la existencia de los controles a través de los componentes del COSO en la determinación del nivel de confianza y los riesgos del control interno en el proceso de las cuentas por cobrar				Objetivos
						importancia
						Principios
		Aplicar el tratamiento contable de las cuentas por cobrar para establecer su razonabilidad				tipos de control interno
						control interno en las cuentas por cobrar
		Proponer un manual de políticas y procedimientos en las cuentas por cobrar para establecer la eficacia y eficacia en los procesos				Ambiente de control
						Evaluación de Riesgos
						Actividades de control
						Información y comunicación
		Metodos de evaluacion de control interno				Supervisión y monitoreo
						Cuestionario de evaluación de control interno (CECI)
						Metodo de flujogramas
		Riesgos				Metodo descriptivo
						Detección de funciones incompatibles
						riesgo inherente
cartera vencida	riesgo de control					
	riesgo de detección					
	Definición					
	tipos de cuentas por cobrar					
	cuentas incobrables					
	cuentas comerciales pendientes de recuadación					

Anexo 2. Cronograma



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
 DESARROLLO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN - CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES  
 OCTAVO SEMESTRE

ACTIVIDADES	JUNIO				JULIO					AGOSTO			
	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
	30-05 al 04- 06	6- 11	13- 18	20- 25	27-06 al 2 jul	4-9	11- 16	18- 23	25-30	1-6	7-10	11- 12	13-15
<p><b>DESARROLLO DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR RESPECTO A LA TITULACIÓN</b></p> <p><b>CAPITULO I: Marco Teórico</b></p> <p>1.1 Desarrollo de las teorías y conceptos</p> <p>1.2 Fundamentación teórica.</p> <p>1.3 Fundamentos, sociales, psicológicos y legales.</p> <p><b>CAPITULO II: Metodología</b></p> <p>2.1 Tipos de investigación.</p> <p>2.2 Métodos teóricos y empíricos empleados.</p> <p>2.3 Procedimientos e instrumentos.</p> <p><b>CAPITULO III: Resultados y discusión</b></p> <p>3.1 Presentación y análisis de los resultados.</p> <p>3.2 Conclusiones generales.</p>	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

### **Anexo 3. Entrevistas**



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENINSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CUENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONBTABILIDAD Y AUDITORIA**



**TEMA: CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLÓN, PARROQUIA MANGLARALTO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021**

**Entrevistado: Humberto Salinas**

- 1. ¿La empresa posee un manual de políticas y procedimientos para el cumplimiento de normas y desempeño de sus actividades?**
- 2. ¿La Junta administradora del sistema regional de agua potable ha efectuado diagnóstico para determinar las problemáticas en cuanto a las operaciones y actividades que se realizan dentro del área de recaudación?**
- 3. ¿De qué manera se evalúan los niveles de cartera vencida que mantiene la Junta administradora del sistema regional de agua potable?**
- 4. ¿Se emiten cartas de circulación de cobro a los usuarios, cómo aviso de cobro que tiene planilla vencida?**
- 5. ¿Existe un reglamento interno para la recuperación de la cartera vencida?**
- 6. ¿Existen políticas en el caso de incumplimiento de pago por los usuarios?**



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENINSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CUENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONBTABILIDAD Y AUDITORIA**



**TEMA:** CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLÓN, PARROQUIA MANGLARALTO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021

**Entrevistada:** Katty Rocafuerte

1. **¿Actualmente existen políticas y procedimientos que permitan llevar un control sobre la información de las cuentas por cobrar en la Institución?**
2. **¿Se realiza confirmación de saldo en las obligaciones que mantienen los usuarios de la institución?**
3. **¿Cuál es el tratamiento contable de las cuentas por cobrar?**
4. **¿Se realizan gestiones para recuperar el valor de las cuentas por cobrar?**
5. **¿Cómo describiría el estado de las cuentas por cobrar en este momento?**
6. **¿Cómo se analiza el incremento de las cuentas por cobrar de los años anteriores?**



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENINSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CUENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONBTABILIDAD Y AUDITORIA**



**TEMA:** CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLÓN, PARROQUIA MANGLARALTO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021

**Entrevistado:** Francisco Ortega

1. **¿Se encuentran establecidas las funciones que usted debe desempeñar en el área de recaudación?**
2. **¿De qué manera se lleva el proceso de cobro y la recaudación de las planillas de los usuarios de la institución?**
3. **¿Se mantiene informado a la gerencia sobre los movimientos de la cartera y sobre las planillas pendientes de cobro y alta morosidad?**
4. **¿Se realiza un análisis mensual de la cartera vencida de clientes para verificar el comportamiento de sus pagos?**
5. **¿Qué procedimientos se aplica por la morosidad de los usuarios?**
6. **¿Existen estrategias para la recuperación de la cartera vencida?**



#### Anexo 4. Estado Financiero del Año 2021

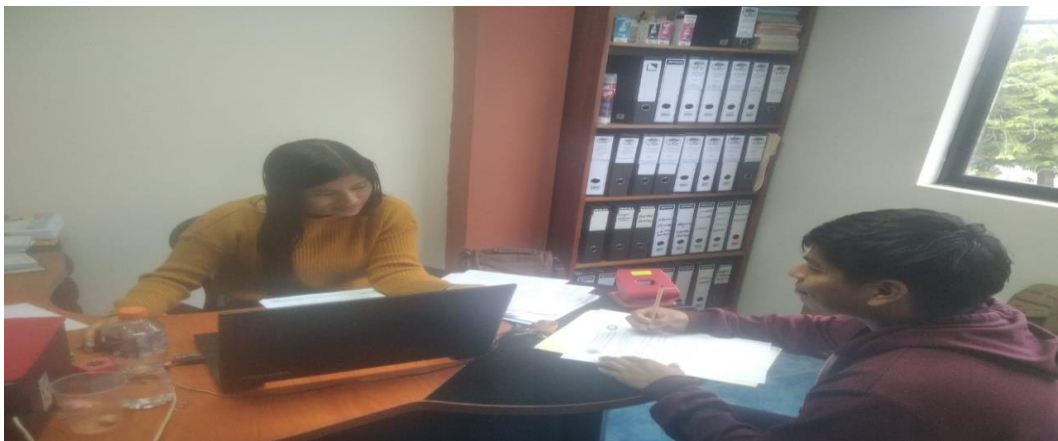
JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLON ESTADO SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021			
Codigo			
1	<b>ACTIVOS</b>		
	<b>ACTIVOS CORRIENTE</b>		<b>\$17.412,50</b>
	Caja	\$1.740,27	
	Bancos	\$4.450,75	
	Cuentas por Cobrar	\$11.221,48	
	<b>ACTIVOS NO CORRIENTE</b>		<b>\$17.994,00</b>
	Propiedad, planta y equipo		
	vehículos y otros medios de transporte	\$17.994,00	
	(-) Dep. acumulada PPE		
	<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>\$35.406,50</b>
2	<b>PASIVO</b>		
	<b>PASIVO CORRIENTE</b>		<b>\$24.745,92</b>
	Proveedores	\$5.868,00	
	Nómina y beneficios sociales	\$17.338,00	
	Instituciones publicas	\$1.214,92	
	Otras cuentas por pagar	\$325,00	
<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b>\$24.745,92</b>	
3	<b>PATRIMONIO</b>		<b>\$10.660,58</b>
	<b>CAPITAL</b>	\$10.660,58	
	<b>PASIVO + PATRIMONIO</b>		<b>\$35.406,50</b>

## **Anexo 5. Evidencia de entrevistas**

### **Entrevista al presidente**




### **Entrevista a la Contadora**



### **Entrevista al Tesorero**



**Anexo 6. Carta Aval**

**Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable**  
**"OLÓN"**  
Decreto No. 3327 Reg. Ofic. No. 802 29 de Marzo de 1979  
FUNDADA EL 11 DE SEPTIEMBRE DE 1982  
R.U.C. No.: 2490016050001


ADMINISTRACIÓN  
2021-2023

Olón, 12 de agosto del 2022

Lic. María Fernanda Alejandro Mg.  
Directora de la carrera de Contabilidad y Auditoría  
En su despacho.-

**De mi consideración**

La Junta Administradora del sistema Regional de Agua Potable Olón, por medio de la presente, damos repuesta al oficio **CYA-MFA-257**, emitido por la facultad de Ciencias Administrativas de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, es muy grato de informarle que aceptamos el estudiante **TOMALA FIGUEROA JEFFERSON ALEXANDER**, con C.I. **2450534553**, para que realice su trabajo de titulación integrado curricular denominado **"CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA PORTABLE OLÓN, PARROQUIA MANGLARALTO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021"**, de igual forma indicamos que participara de actividades internas para enriquecer sus conocimientos en el ámbito empresarial.

  
Atentamente  
**Humberto Salinas Neira**  
Presidente

**RECIBIDO**  
JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL DE AGUA POTABLE OLÓN  
FUNDADA EL 11 DE SEPTIEMBRE DE 1982  
16-08-2022  
Hora: 15:00  




DIRECCIÓN: AV. SANTA LUCIA E INTIÑAN (ESQUINA)  
E-MAIL: [JUNTAAGUAOLON2017@YAHOO.COM](mailto:JUNTAAGUAOLON2017@YAHOO.COM) TEL: 2788051  
CELLS: 0983717499, PRESIDENCIA; 0999896280, TESORERÍA; 0998945560, SECRETARÍA.