



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



**TEMA:**

**CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA  
EMPRESA “COOPERATIVA DE TRANSPORTE COMERCIAL EN TAXI  
CONVENCIONAL TAXIS AMIGO EC. RAFAEL CORREA”, CANTÓN  
SANTA ELENA, AÑO 2022**

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

**AUTOR:**

**Susana Ximena Tomalá Villao**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**Agosto – 2023**

**Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, **“Control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxis Amigo Ec. Rafael Correa, Cantón Santa Elena, año 2022”**, elaborado por la **Srta. Susana Ximena Tomalá Villao**, egresado(a) de la Carrera de **Contabilidad y Auditoría**, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'J. Erazo', with a date '02' written below it.

**LCDO. JOSÉ JAVIER ERAZO CASTILLO, MSC.**

**Profesor tutor**

### **Autoría del trabajo**

El presente Trabajo de Titulación denominado “Control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxis Amigo Ec. Rafael Correa, cantón santa elena, año 2022”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Susana Ximena Tomalá Villao, con cédula de identidad número 0928270230 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

A handwritten signature in blue ink, reading "Tomalá Villao S.", with a horizontal line underneath.

**Tomalá Villao Susana Ximena**

**C.C. No.: 092827023-0**

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por haberme otorgado una excelente familia quienes han sido pilar fundamental para seguir adelante, por brindarme su apoyo incondicional, en especial a mis padres, por estar día a día en este proceso, que a pesar de todas las circunstancias que suscitaron en mi vida pude salir adelante en todo, por brindarme fortaleza y sobre todo salud en cada etapa de preparación. Agradezco a todos los docentes, por permitirme adquirir conocimientos académicos, con el objetivo de cumplir con mi formación profesional y ser una mujer de bien y de buenos valores.

Agradezco al Lcdo. José Javier Erazo Castillo, por guiarme de la mejor forma posible en el presente trabajo de titulación, por siempre estar dispuesto a despejar dudas y siempre motivarme a seguir adelante.

*Susana Ximena Tomalá Villao*

## **Dedicatoria**

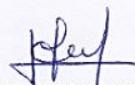
El presente trabajo de titulación va dirigido una vez más a Dios por no dejarme desmayar y especialmente para mis padres, porque me han brindado todo su apoyo durante este proceso académico. Por todas las bendiciones que me han regalado, gracias a aquello he adquirido conocimientos en el transcurso de mi preparación profesional, aunque hemos pasado por momentos difíciles, pero siempre han estado ahí alentándome y guiándome día a día. Prometo ser buena hija y darle todo lo que se merecen. Les dedico este trabajo de ofrenda por toda la paciencia que me han tenido y el amor que me han ofrecido para lograr una de las metas propuestas.

*Susana Ximena Tomalá Villao*

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**



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



.....  
**Econ. Jorge García Regalado, PhD.**  
**PROFESOR ESPECIALISTA**



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



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



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

## Índice de Contenido

Introducción .....	12
Capítulo I. Marco Referencial.....	17
Revisión de Literatura .....	17
Desarrollo de teorías y conceptos.....	20
Fundamentos legales .....	27
Reglamentos para aplicación Ley de Régimen Tributario Interno, LRTI .....	27
Norma Internacional de Información Financiera 9 - Instrumentos Financieros .....	28
NICSP 1 – Presentación de los Estados Financieros .....	29
Capítulo II. Metodología.....	31
Diseño de investigación.....	31
Métodos de la investigación .....	31
Población y Muestra .....	32
Recolección y procesamiento de los datos .....	33
Capítulo III. Resultados y Discusión .....	34
Análisis de Datos.....	34
Discusión .....	67
Conclusiones .....	68
Recomendaciones .....	69
Referencias Bibliográficas .....	70
Apéndice 1 – Matriz de consistencia.....	76
Apéndice 2 – Cronograma.....	77
Apéndice 4 – Encuesta .....	78
Apéndice 5 – Instrumento COSO I .....	80
Apéndice 6 – Entrevista 1 .....	83
Apéndice 7 – Entrevista 2 .....	84
Apéndice 8 – Entrevista 3 .....	85
Apéndice 9 – Evidencias .....	86
Apéndice 10 – Carta Aval .....	87

## Índice de tablas

Tabla 1 Población de estudio .....	32
Tabla 2 Muestra de estudio .....	32
Tabla 3 Manual de procedimientos .....	34
Tabla 4 Principios de integridad y valores éticos.....	35
Tabla 5 Nivel jerárquico en la institución .....	36
Tabla 6 Folio de cada socio con su información personal .....	37
Tabla 7 Políticas asignadas en el área contable y administrativa.....	37
Tabla 8 Aplicación de un sistema de control interno.....	38
Tabla 9 Controles de gestión.....	39
Tabla 10 Sistema de información para la administración y sus socios .....	40
Tabla 11 Canales de comunicación.....	41
Tabla 12 Información financiera adecuada y oportuna.....	42
Tabla 13 Políticas de cobro .....	43
Tabla 14 Atraso de cuotas administrativas.....	44
Tabla 15 Firma de cheques concedido por las principales autoridades .....	45
Tabla 16 Sistema de supervisión y monitoreo .....	46
Tabla 17 Informes de seguimiento .....	47
Tabla 18 Tabla de Nivel de confianza y riesgo.....	55
Tabla 19 Cuestionario - Ambiente de control .....	55
Tabla 20 Calificación - Ambiente de control.....	56
Tabla 21 Cuestionario - Evaluación de riesgos.....	57
Tabla 22 Calificación - Evaluación de riesgos.....	58
Tabla 23 Cuestionario - Actividades de control.....	58
Tabla 24 Calificación – Actividades de control.....	59
Tabla 25 Cuestionario - Información y comunicación.....	60
Tabla 26 Calificación – Información y comunicación.....	61
Tabla 27 Cuestionario - Supervisión y monitoreo .....	62
Tabla 28 Calificación - Supervisión y monitoreo .....	63
Tabla 29 Resumen de la evaluación de control interno .....	65
Tabla 30 Matriz de consistencia.....	76
Tabla 31 Cronograma de tutorías de titulación .....	77

## Índice de Figuras

Figura 1 Manual de procedimientos.....	34
Figura 2 Principios de integridad y valores éticos .....	35
Figura 3 Nivel jerárquico en la institución.....	35
Figura 4 Folio de cada socio con su información personal.....	37
Figura 5 Políticas asignadas en el área contable y administrativa .....	38
Figura 6 Aplicación de un sistema de control interno.....	39
Figura 7 Controles de gestión .....	40
Figura 8 Sistema de información para la administración y sus socios.....	41
Figura 9 Canales de comunicación .....	42
Figura 10 Información financiera adecuada y oportuna .....	43
Figura 11 Políticas de cobro.....	44
Figura 12 Atraso de cuotas administrativas .....	45
Figura 13 Firma de cheques concedido por las principales autoridades.....	46
Figura 14 Sistema de supervisión y monitoreo .....	47
Figura 15 Informes de seguimiento .....	48
Figura 16 Ambiente de control .....	56
Figura 17 Evaluación de riesgos .....	58
Figura 18 Actividades de control .....	60
Figura 19 Información y comunicación .....	61
Figura 20 Supervisión y monitoreo.....	63
Figura 21 Resumen de la evaluación de control interno .....	66



CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA  
“COOPERATIVA DE TRANSPORTE COMERCIAL EN TAXI CONVENCIONAL  
TAXIS AMIGO EC. RAFAEL CORREA”, CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2022

**AUTOR:**

**Tomalá Villao Susana Ximena**

**TUTOR:**

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

### **RESUMEN**

El control interno está compuesto por medidas, métodos y procedimientos en cuanto a la actividad de la empresa que permite analizar y garantizar la integridad y exactitud de los Estados Financieros en la Cooperativa de transporte comercial en taxi convencional taxis amigo Ec. Rafael Correa en el período fiscal 2022, lo cual, se observó un aumento en las cuentas pendientes de cobro debido a deficiencias en el control de las cuotas mensuales. La falta de seguimiento previo en la recuperación de cuentas vencidas ha afectado el rendimiento y ha retrasado las responsabilidades institucionales. Además, el incumplimiento de los socios es un factor que impide alcanzar los objetivos principales establecidos por la administración.

La finalidad de este trabajo de investigación es analizar el control interno utilizando el marco de referencial COSO I para determinar la eficiencia y eficacia en la gestión de las cuentas por cobrar. La investigación se llevó a cabo mediante un enfoque descriptivo con métodos deductivos e inductivos y sus principales resultados se obtuvieron a través de encuestas y entrevistas, y al evaluar el control interno se identificó un alto nivel de riesgo en las operaciones de las cuentas por cobrar. Se evidenció que las actividades no son eficientes y no fueron eficaces en las operaciones. Por lo tanto, se recomienda que la institución realice evaluaciones del control interno utilizando herramientas que le permitan reducir los riesgos en las operaciones administrativas, así mismo plantear procesos de seguimiento y monitoreo, con el fin, de evitar que las cuentas se conviertan incobrables y afecten a la cooperativa.

**Palabras claves:** Control interno, cuentas por cobrar, eficiente, eficaz.



CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA  
“COOPERATIVA DE TRANSPORTE COMERCIAL EN TAXI CONVENCIONAL  
TAXIS AMIGO EC. RAFAEL CORREA”, CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2022

**AUTOR:**

**Tomalá Villao Susana Ximena**

**TUTOR:**

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

### **ABSTRACT**

Internal control is made up of measures, methods, and procedures regarding the activity of the company that allows analyzing and guaranteeing the integrity and accuracy of the Financial Statements in the Cooperative of commercial transport in conventional taxi taxis amigo Ec. Rafael Correa in the period fiscal 2022, which, an increase in accounts receivable was observed due to deficiencies in the control of monthly installments. The lack of prior follow-up in the recovery of overdue accounts has affected performance and has delayed institutional responsibilities. In addition, the non-compliance of the partners is a factor that prevents the main objectives established by the administration from being achieved.

The purpose of this research work is to analyze internal control using the COSO I reference framework to determine the efficiency and effectiveness in the management of accounts receivable. The investigation was carried out using a descriptive approach with deductive and inductive methods and its main results were obtained through surveys and interviews, and when evaluating internal control, a high level of risk was identified in the operations of accounts receivable. It was evidenced that the activities are not efficient and were not effective in operations. Therefore, it is recommended that the institution carry out internal control evaluations using tools that allow it to reduce risks in administrative operations, as well as to propose follow-up and monitoring processes, to prevent accounts from becoming uncollectible and affecting to the cooperative.

**Keywords:** Internal control, accounts receivable, efficient, effective.

## **Introducción**

Este tema merece una minuciosa investigación, por lo que, el control interno está compuesto por medidas, métodos y procedimientos en cuanto a la actividad de la empresa que permite analizar y garantizar la integridad y exactitud de los Estados Financieros. Este proceso es significativo porque identifica las fallas contables a través de una buena auditoría interna aplicando leyes vigentes y políticas de la institución.

Según Stevens (2023), las cuentas por cobrar son un activo líquido que representan las ventas o la prestación de bienes y/o servicios en una empresa, y se recuperan parcialmente en forma de sumas de dinero.

Estas cuentas funcionan como préstamos a los clientes, ya sea, a corto o a largo plazo, y es crucial, no solo para comprender el saldo disponible, sino también para identificar quién le debe dinero. De esta manera, la empresa puede organizar su proceso de cobranza y evitar vender a clientes con un historial de pago insatisfactorio.

Editorial Grudemi (2022), menciona que, al registrar a los deudores, la empresa obtendrá una lista de derechos que beneficiarán al cliente al ofrecerle nuevos métodos de pago, como el crédito y otras formas que favorecerán a la entidad.

Así mismo, González (2018), afirma que antes de extender el crédito, es fundamental evaluar cuidadosamente el historial crediticio y financiero de cada cliente, así como solicitar referencias. Además, se deben establecer condiciones específicas para el pago de intereses y beneficios.

El presente trabajo se centra en el Control Interno de las Cuentas por cobrar en la “Cooperativa de transporte comercial en Taxi convencional Taxi Amigo Ec. Rafael Correa”, Cantón Santa Elena, Año 2022. Es fundamental describir la problemática del control interno en las cuentas por cobrar, ya que tiene un impacto directo en la empresa.

Actualmente, la falta de controles internos en la contabilidad de la cooperativa de taxi Eco. Rafael Correa afecta la sostenibilidad de la institución. Uno de los principales problemas es el rubro de las cuentas por cobrar, la ausencia, el incumplimiento de un buen sistema de inspección y revisión, conduce a una incapacidad para identificar, anticipar y actuar rápidamente para responder a los

eventos que sobresaltan la rentabilidad de la empresa, como el retraso en el pago de las mensualidades por parte de los socios activos, esto genera debilidades en la gestión financiera.

El control interno comprende todas las actividades realizadas por los gerentes, presidentes, y socios relativas al seguimiento y evaluación del desempeño interno de la entidad. Se refiere a los métodos y medidas a seguir en el proceso cuando el control contable incluye diversas políticas, normas, procedimientos e instrucciones para proteger los activos y asegurar una alta confiabilidad de los registros utilizando principios para identificar riesgos potenciales que afectan directamente la cooperativa.

A nivel macro toda entidad está expuesta a riesgos, por lo cual, optan en establecer sistemas de control en las áreas necesitadas, se puede observar que una de sus falencias es no tener claro sus objetivos y políticas, por ende, no se está trabajando adecuadamente en las operaciones ni en conjunto para el crecimiento general de la empresa, debido a la falta de comunicación de todo el personal de la entidad.

En cambio, a nivel meso las cuentas por cobrar no tienen un manejo óptimo, por lo que, la empresa corre el riesgo de no recuperar todo el efectivo traspuesto, por tal razón, las entidades deben contar con sistemas de control interno diseñados para cumplir con los objetivos planteados y tomar buenas decisiones garantizando el mayor de los éxitos.

La provincia de Santa Elena es identificada como una de las ciudades donde su principal fuente de ingreso es el servicio de transporte comercial en taxi convencional. En consecuencia, tiene como problemática el retraso en el pago de aportaciones de socios más conocidas como cuotas mensuales, esto genera multas, pero aun así llevan un inadecuado manejo para recuperar estas cuentas por cobrar.

La cooperativa cuenta con 59 socios y su sede se encuentra ubicada en el Cantón Santa Elena, barrio: Narcisa de Jesús, avenida Sofía Garaicoa, entre calles Félix Sarmiento y 3era. Dentro del mismo se encuentra el departamento administrativo y contable con su directiva que corresponde a: Gerente, presidente, vocales principales y suplentes para todos los cargos.

En general la gestión de las cooperativas de taxis debe ser eficiente y oportuna, sin embargo, algunas cooperativas y compañías de taxis no cumplen con sus

obligaciones legales, las gerencias no planean capacitar sobre trámites, atención al público, actualizaciones contables y tributarias, de modo que, no cuentan con manuales de control interno, y refleja una cartera vencida de aportaciones de socios comerciales.

El retraso de cancelación de las mensualidades de los socios genera una falta de solvencia para realizar los pagos de gastos gerenciales y servicios que se necesitan en la cooperativa como: servicios básicos, pago de sueldos y salarios del personal que labora, internet, gastos de suministros de oficina, entre otros, por lo tanto, la información hacia los socios se la hace llegar por medio de correo y a sus teléfonos personales, y en caso de que no cumplan con esto, mantienen sanciones por el retraso de sus aportaciones, esto se considera una debilidad grave frente a otras organizaciones de taxis.

A partir de estos antecedentes tiene como objetivo general analizar la situación de la cooperativa, con el fin, de conocer su gestión financiera mediante la aplicación del componente COSO I, con transparencia y eficiencia que permita mostrar los tipos de errores y buscar pronta solución. Y para esto se debe cumplir cada objetivo específico, como: conocer y determinar los riesgos que afectan las metas de la entidad y plantear un proceso de seguimiento para evitar cuentas que se conviertan incobrables, de tal forma, impedir problemas a futuro.

¿Cuáles son los factores que afectan a la gestión administrativa y contable de la Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxi Amigo Ec. Rafael Correa, Cantón Santa Elena, año 2022?

1. ¿De qué manera influye el entorno de control en el que se desarrollan las actividades en la Cooperativa de transporte comercial en Taxi convencional Taxi Amigo Ec. Rafael Correa?
2. ¿Cree usted que es necesario identificar riesgos que afecten los principales objetivos y fines de la Cooperativa de transporte comercial en Taxi convencional Taxi Amigo Ec. Rafael Correa?
3. ¿Cree usted que es importante plantear un proceso de seguimiento y monitoreo para seguir y monitorear las actividades que fortalezcan la gestión administrativa y contable de la Cooperativa de transporte comercial en Taxi convencional Taxi Amigo Ec. Rafael Correa?

Su principal objetivo es analizar la situación de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxi Amigo Ec. Rafael Correa, Cantón Santa Elena, Año 2022, con el fin de conocer su gestión financiera mediante un control interno con transparencia y eficacia que permita mostrar los tipos de errores y buscar pronta solución. Y tenemos como objetivos específicos: conocer el entorno de control en el que se desarrollan las actividades de la Cooperativa de taxis. Identificar los riesgos que afectan a los objetivos y metas de la Cooperativa de taxis. Plantear un proceso de seguimiento y monitoreo, con el propósito de evitar que estas cuentas se conviertan incobrables y afecte a la Cooperativa de taxis.

En el presente trabajo de investigación, debido al análisis se encontró la deficiencia del control de las cuentas por cobrar, visto que, esto causa problemas que afectan de manera directa a la empresa, por lo tanto, se empleará un control interno aplicando los componentes del COSO I, herramienta que nos ayudará encontrar faltas, errores y otros riesgos para mejorar el proceso en dicha cuenta de la cooperativa.

La investigación es de carácter descriptivo con métodos deductivos e inductivos, esto permitirá obtener información a través de instrumentos como encuestas y/o entrevistas, adicional a esto la aplicación del COSO I dirigido al personal de la cooperativa como: presidente, gerente y contador.

Finalmente, se planteará un proceso de seguimiento y monitoreo que permita mejorar procesos que aporten a la entidad, para que obtengan excelentes resultados y puedan tomar decisiones apropiadas, favoreciendo tanto a la cooperativa como a sus socios.

## Mapeo

Inicialmente el proyecto está conformado por Introducción y 3 capítulos, lo cual, está estructurado de la siguiente manera:

**Introducción:** Corresponde al planteamiento, su sistematización y formulación del problema, objetivo general y específicos, y como último punto dentro de este capítulo tendremos la justificación del problema.

**Capítulo I:** Muestra el marco referencial basado en revisión de literatura, esto permitirá conceptualizar diferentes fuentes bibliográficas, también mostraremos el desarrollo de teorías y conceptos necesarios para dicho proyecto, así mismo, sus fundamentos legales según el tema.

**Capítulo II:** Abarca la metodología que corresponde al diseño de la investigación con enfoque descriptivo y sus métodos deductivos e inductivos, además, se realizará la población y muestra, logrando la recolección y procesamiento de datos que permite recaudar información y resultados obtenidos.

**Capítulo III:** Presentará los resultados y discusión, con análisis de datos cualitativos o cuantitativos, seguido de sus conclusiones y recomendaciones.

Y para finalizar, como apartados tenemos las referencias bibliográficas de los últimos 5 años, con su apéndice donde abarca toda la información como: matriz de consistencia, cronograma, presupuesto, entrevista, encuesta, fichas de observaciones, entre otros cuadros.

## **Capítulo I. Marco Referencial**

### **Revisión de Literatura**

En la presente revisión literaria se hizo un breve análisis de 6 tesis que tengan relación con el control Interno de las Cuentas por cobrar en la Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxi Amigo “Ec. Rafael Correa”, por lo tanto, es un elemento de gran importancia dentro de toda entidad, este ayuda a redimir tareas y desarrollar actividades para definitivas áreas, esto ayuda a lograr sus objetivos.

En el informe de investigación de los autores Quesada et al. (2018), denominado Diagnostico al Sistema de Control Interno del Área Contable de la Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito “Coonfie” en Bogotá, buscó dar una orientación acerca de cómo implementar políticas y técnicas de control con respecto a la administración de riesgo en cada oficina de la institución financiera, también determinar el compromiso que está presente, al igual que establecer la metodología y conocimientos adquiridos y aprendidos en la empresa. Como toda entidad financiera, uno de sus propósitos es lograr los objetivos planteados para poder ser un éxito sin errores considerando reformar inconsistencias encontradas en el desarrollo de la investigación.

En el trabajo de investigación de Rivera (2020) denominada como Análisis del sistema de control interno para las cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID S.A.S, en la ciudad de Bogotá, Colombia tiene un fuerte componente teórico y metodológico, mediante la aplicación de medidas de control y fortalecimiento del ambiente laboral que esté apoyado desde las directrices COSO I, por lo que, se determinó sus debilidades en cada departamento de la entidad y cuáles son sus fallas que pueden incurrir en el ambiente propicio para las actividades fraudulentas. La ausencia de controles permite el aprovechamiento ilícito por parte de los empleadores o encargados, ya que, facturan a clientes como “fantasmas” y niegan la compra de materiales, esto causa una pérdida de recursos a largo plazo y trae consecuencias graves, negativamente para la organización y perjudica la imagen de la entidad, por eso es importante implementar un ambiente de control interno, donde se optimice todo

proceso y afiance conocimientos adquiridos a todos sus trabajadores durante la práctica de la labor.

Asimismo, Santiesteban (2019) con tema, Evaluación del control interno del proceso de cuentas por cobrar en una estación de servicios de combustible de acuerdo al modelo COSO, es importante establecer altos estándares de calidad de productos de combustible, y seguridad en sus instalaciones, también, brinda un buen servicio y es una empresa competitiva del mercado, extendiendo el crédito a clientes más frecuentes de acuerdo a las condiciones del área de influencia, generando a través de su servicio de abastecimiento de combustible al público y a empresas de industrias de alto consumo, contando con un manejo eficiente y funcional minimizando errores e inseguridades que se dan en este tipo de negocios.

De acuerdo con Jima (2020), Diseño de un manual de control interno, financiero y administrativo de la cooperativa de transporte “Alma Lojana”, en la ciudad de Loja, tuvo como finalidad brindar herramientas de apoyo para directivos, garantizando un control interno correctamente que contribuya al desarrollo de las metas propuestas de esta cooperativa, cumpliendo con sus objetivos planteados y determinando su situación actual, por medio de técnicas de investigación como entrevistas, de esta forma recopilar información acerca de sus procesos y actividades más importantes, por eso, se diseñó un manual de control interno que permitirá llevar un correcto registro de confiabilidad en base a sus operaciones y determinar falencias para mejorar estas acciones, tomando como base los procedimientos de control como: recepción, transportación segura, encomiendas, fondos recaudados, efectivo, una buena contabilidad y administración, pago de sueldos y salarios a empleados, socios y directiva de la misma. Adicional a esto, se implementó un sistema de capacitación para los choferes y socios de la transportación, ya que, los usuarios necesitan un servicio de excelencia con el propósito de promover calidad y rapidez en sus operaciones para ser reconocidos como una cooperativa que brinda un buen servicio.

Por consiguiente, el trabajo de titulación realizado por Muñoz (2020), denominada como Control interno contable y efectividad de la cooperativa de transporte de pasajeros en taxi sirena del mar, del cantón La Libertad, provincia de santa elena, año 2018, tuvo como objetivo desempeñar los recursos, posterior a la preparación y presentación de los Estados Financieros con el cumplimiento de las

normas vigentes a las que se sujeta la empresa, por lo tanto, en la cooperativa de taxis se tiene como prioridad determinar la eficiencia y eficacia en las cuentas del activo corriente. Esto les permitió el cálculo a través de un arqueo de caja, conciliación bancaria y también cartera vencida en las cuentas por cobrar. También fue analizada mediante los componentes del COSO I, para determinar la efectividad de la cooperativa de taxis, así mismo, lograr aplicar e identificar riesgos e implementar medidas preventivas o correctivas para dicha empresa.

En definitiva, tenemos el trabajo de licenciatura de Salinas (2018), denominado Manual de control interno contable de la cooperativa Intraprovincial de transporte unificación peninsular, cantón santa elena, provincia de santa elena, año 2017, que buscó mejorar el manejo de recursos financieros dentro del control interno de la misma, con el fin de evaluar procesos que llevan a cabo la contabilidad. Por lo que se implementó un manual adecuado de leyes, procedimientos y métodos que contribuya a la razonabilidad y confianza de la cooperativa y todos los que forman parte de ella, además salvaguardar los activos de sus trabajadores, estableciendo mecanismos para la mejora continua siendo beneficiarios directos de estas funciones, buscando estabilidad, rentabilidad y crecimiento como institución. Su principal objetivo es evaluar la influencia de la gestión financiera en el control interno mediante un análisis situacional, que brinde transparencia, agilidad, y eficacia a todo proceso contable dentro del establecimiento.

## **Desarrollo de teorías y conceptos**

### **Control Interno de Cuentas por Cobrar**

Según Mendoza et al. (2018), indica que el control interno es un mecanismo que admite valorar actividades y funciones de toda institución, por ello, es una herramienta que permite orientar organizaciones hacia sus fines corporativos, de tal forma, se determina la eficiencia y eficacia de los procedimientos efectuados por la entidad, cumpliendo de manera correcta sus normas, leyes y políticas. Una vez aplicando este sistema de control interno se puede conocer la situación actual de la sociedad.

Lo primero que debes saber según Calle (2022), es que un sistema de control interno efectivo depende de una buena organización, reducir el nivel de errores e irregularidades ayuda a que los objetivos de este sistema se cumplan de manera correcta, y sus características son: Plan de organización, segregación de funciones, control de acceso a los activos, sistema de autorización y procedimiento y métodos para procesar los datos.

Según Ponce (2016), el control interno orientará a la empresa a un buen funcionamiento de sus actividades dándole acceso al personal para garantizar eficiencia y eficacia en los procesos, y tiene como objetivo salvaguardar los activos y garantizar la confiabilidad de la información financiera, por esta razón, este es un proceso efectuado que dispone la administración para controlar aquellas operaciones e información realizada.

Asegurando una garantía en el proceso para el cumplimiento de los objetivos antes mencionados, y es un instrumento de valor en las instituciones, por lo que regula y te ayuda a prevenir riesgos. También consiste en comprobar y encaminar si aquellas actividades están direccionadas bajo criterio de normas aplicadas en la empresa, esto ayuda a las políticas, estructuras y procedimientos a que proporcionen confianza en sus objetivos y sean alcanzados de manera objetiva.

Ahora bien, para poder tener un sistema de control interno según Calle (2022), se deberá considerar una buena organización, de tal manera, se reducen los niveles de errores e irregularidades y esto ayuda a que se cumplan correctamente los objetivos

planteados, y por esto, se deben adaptar sus características como: Plan de organización, segregación de funciones, control de acceso a los activos, sistema de autorización y procedimiento y métodos para procesar los datos.

### **Control Interno**

Teniendo en cuenta el argumento de Acosta (2020), el control interno es una herramienta muy importante en la base de organización de toda entidad, ya que, permite evitar todo tipo de fraudes y riesgos, de tal manera, protegen los intereses, activos y operaciones administrativas de la empresa, salvaguardando la información y que esta sea confiable y comprensible.

Como se mencionó con anterioridad según Cruz (2021), el control interno es una técnica que mejora procesos en distintas áreas de la sociedad aportando así a disminuir riesgos, ya sea, por cambios económicos o crecimientos de estas, que se presentan en todo proceso.

### **Objetivos**

Uno de los objetivos principales del control interno según Tomalá (2021), es el desempeño, rentabilidad y protección de los activos para evitar pérdidas o un uso no adecuado.

Por ejemplo:

- Elaborar operaciones con eficiencia y eficacia.
- Asegurar y verificar la exactitud de información.
- Verificar el cumplimiento de leyes y normas vigentes para la respectiva aplicación.
- Prevenir errores e irregularidades para promover la veracidad de los informes financieros de la entidad.

### **Importancia**

Considerando a Neira (2015), dice que la importancia del control interno nos permitirá mantener seguro la razonabilidad de los procesos que se realizan en una cooperativa, mostrando errores que quebrantan los objetivos, de tal forma, se busca

soluciones para mejorar estos procedimientos administrativos, operativos e incluso contables.

El control interno tiene importancia tanto en empresas privadas como públicas, ya sea de carácter financiera, industrial, de producción o comercial, esto permite establecer sobre un sistema de protección usando una base de control como instrumento de apoyo para la toma de decisiones gerenciales que permitirá más adelante fortalecer el cumplimiento de sus objetivos. Por lo tanto, es significativo asegurar la conexión de las políticas internas de cada institución, certificar la información generada por la empresa y proteger de forma adecuada los activos y recursos de la compañía.

### **Clasificación**

El control interno está clasificado en control administrativo y control contable. El control administrativo se refiere a fines generales como organigramas funcionales y asignación de actividades internas dentro de la empresa, y el contable engloba procesos utilizados en sus cuentas contables para los Estados Financieros.

#### **➤ Control interno administrativo**

Según Gómez y Lazarte (2019), este radica de la necesidad de crear políticas para un funcionamiento eficaz en actividades diarias en el interior de una empresa, cumpliendo con los objetivos propuestos en cada período.

#### **➤ Control interno contable**

En cambio, el control contable establece comparar lo establecido y programado desde el punto de vista financiero con el objetivo de introducir correcciones pendientes en tiempo oportuno, esto establece proteger y asegurar los activos de la entidad, brindando confiabilidad.

De acuerdo con Tomalá (2020), menciona que el control interno contable es el resultado del administrativo, porque se aplica dentro de toda empresa con controles dispuestos para direccionar a altos mandos como gerencias, puestos administrativos, entre otros, cumpliendo cada objetivo y determinando su inicio del periodo económico.

## **Componentes del COSO I**

Desde la perspectiva de Castañeda (2018) en la estructura del modelo COSO I, inicialmente se consideraron cinco elementos o componentes como: ambiente o entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y por último supervisión y monitoreo, los cuales están alineados a las operaciones, la información financiera y el cumplimiento de normas en las unidades de negocio de la organización.

Por un lado, el criterio de Castañeda (2018) menciona que el COSO I, considera 5 componentes como anteriormente se indica, esto es una metodología para implementar un sistema de control interno en toda empresa.

### **Ambiente de Control**

Desde la posición de Pereira (2019) indica que el ambiente de control concreta el clima o el carácter de una organización, es decir, crea un ambiente que influye en el comportamiento del personal. Por ende, de la misma manera la principal autoridad debe conservar su entorno relajado para desarrollar sus actividades con tranquilidad y sin estrés, por lo que, la persona debe prevalecer la integridad y sus valores éticos, evidenciando desempeño y compromiso sobre el uso de los recursos para ser comprobada y demostrada con el propósito de alcanzar las metas propuestas.

Por lo consiguiente, el control interno es fundamental para las empresas, debido a que, nos ayudan a desempeñar de manera eficiente y eficaz en las actividades determinadas por la administración, las cuales pueden ser: económicas, financieras, entre otras. Cumpliendo con las disposiciones brindadas, donde se pueda corroborar la información estipulada.

Como menciona Terrero (2021), el ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, estableciendo objetivos para minimizar riesgos dentro de una empresa.

Estos elementos son favorables e indispensables para la elaboración de un control interno dentro de la empresa, que se toma en consideración tanto a los líderes como al personal de trabajo para desarrollar funciones correspondientes que sea necesario para el sistema empleado.

## **Evaluación de Riesgos**

En primer lugar, Lindao (2020), manifiesta que:

Es la caracterización y análisis de riesgos relevantes para lograr los objetivos planteados, con base, a determinar la forma de estos riesgos y mejorarlo para bien, de la misma manera, aquellos mecanismos esenciales para identificar riesgos específicos tanto los que influyen en el entorno organizacional como en el interior de este.

Las medidas importantes y adecuadas correctivos a los distintos riesgos reconocidos como interno y externo establezcan componentes para mejorar sus procesos financieros, administrativos y contables, para definir aspectos necesarios y llevar a cabo las metas y objetivos.

A continuación, se mostrarán algunos riesgos que afectan la empresa:

- Competir con éxito
- Mantener una posición financiera dinámica
- Conservar una imagen positiva al público

No obstante, Pérez (2019) dice que, con esta aplicación es esencial tener demasiado claro que estos riesgos originan aspectos internos y externos como se mencionó con anterioridad, por lo que, para medir su impacto debe existir niveles establecidos.

De acuerdo con el criterio de Muñiz y Mora (2017), para analizar todo tipo de riesgo se debe considerar posibilidades para determinar la administración y de qué forma se llevará a cabo la gerencia.

### **Actividades de Control**

Este comprende métodos que debe seguir la entidad para cumplir con todas las directrices de la gerencia, por lo que, beneficiará el desarrollo de las actividades dentro de la misma.

Por consiguiente, Mantilla (2018) dice que:

Las actividades de control están compuestas por procedimientos, normas y actividades que garanticen un buen funcionamiento a la organización, esto incluye un rango de diversas actividades, de desempeño, seguridad de activos y rechazo de funciones.

Tiene como objetivo garantizar que los departamentos contables y administrativos cumplan con sus responsabilidades de manera correcta sin errores, estableciendo manuales de control interno, para evitar falencias en la presentación de información durante alguna actividad de control.

Es necesario que Chiguano (2017) mencione sobre las actividades de control, por tanto, son mencionadas por gerencia lo cual llevan un proceso asegurando su cumplimiento, y determinando cada objetivo ejecutado por la organización, esto ayuda de manera útil asegurar acciones para orientar riesgos del mismo objetivo.

### **Información y comunicación**

Según Elizalde (2017), señala que la información y comunicación se refiere a los sistemas e informes con el resultado de recolección de datos de la empresa mediante los cuales la dirección puede llevar a cabo sus objetivos, y los mecanismos de comunicación de la dirección para generar información relevante y de calidad, sin embargo, hay que enfatizar que su respectivo manejo debe ser realizado con suma responsabilidad.

### **Supervisión y monitoreo**

Desde la perspectiva de Mantilla (2018), hace referencia “que debe realizar una revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que conforman el sistema de control, en otras palabras, debe ser consistente con los controles para facilitar la implementación de actividades de monitoreo continuo durante los procesos” (p. 19). Porque así se evalúa el cumplimiento y aptitud del control interno por un período determinado, indicando las falencias respetando los lineamientos de este proceso, de tal manera, se establezcan acciones correctivas.

## **Cuentas por cobrar**

De acuerdo con el criterio de Sanabria y Gonzales (2020), afirman que las cuentas por cobrar representan una inversión significativa en toda empresa, ya que, forman parte del activo circulante, es decir, por la venta de un bien o un servicio se debe cobrar dinero a crédito, lo cual, debe certificarse mediante facturas.

### **Definición**

Por otra parte, los autores Cabrera y Chañi, (2019), definen el concepto de cuentas por cobrar como un derecho de cobro, tanto a corto como a largo plazo por la adquisición de un bien o servicio como se mencionó anteriormente, adicional a esto entre las partidas del activo, estas cuentas son caracterizadas por clientes, porque ellos cumplen la función en comprar a la empresa, brindándole solvencia en futuras inversiones, tomando en cuenta que para esto se debe cumplir de forma eficaz con los componentes de control interno mencionado en apartado anteriores.

Dicho de otra manera, las cuentas por cobrar según Tomalá (2022), son aquellas que representan un derecho de cobro, por lo que, estas garantizan el grado de liquidez, además permite el perfeccionamiento e incremento de las organizaciones, es por eso, que se debe efectuar distintas inspecciones en aquellas cuentas pendientes de cobro, por ende, la entidad debe contar con manual de políticas y procedimientos que les permita tener un mejor control y manejo de su liquidez.

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

Con respecto a Parra (2022), menciona que las cuentas por cobrar tienen dos tipos:

- ✓ A corto plazo: su plazo de disponibilidad es máximo menor a un año, en breve, su aplazamiento es mínimo de 12 meses y se reconoce en el Estado Financiero como una cuenta del activo corriente y;
- ✓ A largo plazo: se extiende de un año en adelante, es decir, es recuperable un plazo mayor a un año, y se presentan como activos no corrientes.

### **Antigüedad de Saldos**

Según Santiestevan (2021), concreta que la antigüedad de saldos son valores pendientes de cobro, por la venta de bienes o servicios en una empresa, por lo tanto,

se consideran cuentas antiguas una vez que haya culminado el período máximo de pago, de acuerdo con las políticas de cada entidad.

No obstante, la antigüedad de saldos según Fonseca et al. (2017), menciona que este método radica en realizar un análisis detenidamente en las cuentas pendientes cuando termine el período contable, por lo tanto, mientras más se retrase el cliente mayor será el interés, esto dependerá de las políticas vigentes que tenga la entidad plasmada.

## **Fundamentos legales**

### **Reglamentos para aplicación Ley de Régimen Tributario Interno, LRTI**

En el Reglamento para aplicación Ley de Régimen Tributario Interno (2021) a continuación, considera lo siguiente:

#### **Capítulo IV**

##### **Depuración de los Ingresos**

**Art. 28.- Gastos generales deducibles, Literal 3) Créditos incobrables:** Serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal y originados en operaciones del giro ordinario del negocio, registrados conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites señalados en la Ley. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo al valor de deterioro acumulado y, la parte no cubierta, con cargo a los resultados del ejercicio, y se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

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

## **Norma Internacional de Información Financiera 9 - Instrumentos Financieros**

En la NIIF 9 - Instrumentos Financieros (2018), indica que:

### **Capítulo I**

El objetivo de esta Norma es establecer los principios para la información financiera sobre activos y pasivos financieros, de forma que se presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad.

### **Capítulo II**

#### **Alcance**

Esta Norma se aplicará por todas las entidades a todos los tipos de instrumentos financieros, excepto a:

- a) Aquellas participaciones en subsidiarias, asociadas o negocios conjuntos, que se contabilicen de acuerdo con la NIIF 10 Estados Financieros Consolidados, NIC 27 Estados Financieros Separados, NIC 28 Inversiones en Asociadas y Negocios Conjuntos.
- b) Derechos y obligaciones surgidos de arrendamientos a los que sea aplicable la NIC 17 Arrendamientos. Sin embargo:
  - i) Las cuentas por cobrar de arrendamientos reconocidas por el arrendador están sujetas a los requerimientos de baja en cuentas y deterioro de valor de esta Norma;
  - ii) las cuentas por pagar de arrendamientos financieros reconocidas por el arrendatario están sujetas a los requerimientos de baja en cuentas de esta Norma; y
  - iii) los derivados implícitos en los arrendamientos están sujetos a los requerimientos sobre derivados implícitos de esta Norma.

### **Capítulo V**

#### **Medición**

##### **5.1 Medición inicial**

**5.1.1** Excepto para las cuentas por cobrar comerciales que queden dentro del alcance del párrafo 5.1.3, en el momento del reconocimiento inicial, una entidad medirá un activo o un pasivo financiero por su valor razonable más o menos, en el caso de un activo o un pasivo financieros que no se contabilice al valor razonable con cambios en resultados, los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición o emisión del activo financiero o del pasivo financiero.

**5.1.3** A pesar del requerimiento del párrafo 5.1.1, en el momento del reconocimiento inicial una entidad medirá las cuentas por cobrar comerciales que no tengan un componente financiero significativo (determinado de acuerdo con la NIIF 15) a su precio de transacción (como se define en la NIIF 15).

### **NICSP 1 – Presentación de los Estados Financieros**

Por último, tenemos a NICSP 1 – Presentación de los Estados Financieros (2020), en el:

**Párrafo 75:** La información sobre las fechas esperadas de realización de los activos y pasivos es útil para evaluar la liquidez y la solvencia de una entidad. La NICSP 30, Instrumentos Financieros: Información a Revelar, requiere la revelación de información acerca de las fechas de vencimiento de los activos y pasivos financieros. Los activos financieros incluyen las cuentas de deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, y los pasivos financieros las cuentas de acreedores comerciales y otras cuentas por pagar. También será de utilidad la información sobre las fechas esperadas de recuperación y liquidación de los activos y pasivos no monetarios, tales como inventarios y provisiones, con independencia de que los activos y pasivos se clasifiquen como partidas corrientes o no corrientes.

**Párrafo 79:** Los activos corrientes incluyen activos (tales como: las cuentas por cobrar por impuestos, servicios suministrados, multas, tarifas reglamentarias, inventarios e ingresos acumulados (o devengados) provenientes de inversiones), que se realizan, consumen o venden como parte del ciclo normal de operaciones aun cuando no se haya previsto su realización dentro de los doce meses posteriores a la fecha de presentación. Los activos corrientes también incluyen activos que se mantienen fundamentalmente para negociar (por ejemplo algunos activos financieros que

cumplen la definición de mantenidos para negociar de la NICSP 41) y la parte a corto plazo de los activos financieros no corrientes.

**Todos los demás pasivos se clasificarán como no corrientes.**

**Párrafo 81:** Algunos pasivos corrientes, tales como las cuentas por pagar de transferencias gubernamentales, y otros pasivos acumulados (o devengados), ya sea por costos de personal o por otros costos de operación, formarán parte del capital de trabajo utilizado en el ciclo normal de operación de la entidad. Estas partidas operativas se clasifican como pasivos corrientes, aun cuando se vayan a liquidar en un momento posterior a doce meses tras la fecha de presentación. Para la clasificación de los activos y pasivos de una entidad se aplicará el mismo ciclo normal de operación. Cuando el ciclo normal de operación no sea claramente identificable, se supondrá que su duración es de doce meses.

## **Capítulo II. Metodología**

### **Diseño de investigación**

En el siguiente trabajo se aplicó una investigación de carácter descriptivo con métodos deductivos e inductivos, lo que, permite recolectar datos e información mediante un formato de cuestionario COSO que servirá como base para evaluar el estudio del caso y aplicar soluciones diseñadas de manera específicas, así como también encuesta y/o entrevista para indagar la situación que ocasiona el control interno en las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxis Amigo “Ec. Rafael Correa”, con el propósito de dar posibles soluciones y crear cambios a la empresa (Estupiñan, 2015).

### **Métodos de la investigación**

Según Tomalá (2020) deduce que el método de investigación es el proceso para seguir, con el fin, de respaldar la idea a defender. Adicional, se recopiló información de fuentes como tesis de tercer nivel, libros físicos y digitales, artículos científicos y sitios web, ya que, sirvió de ayuda para analizar la información y argumentar ideas sobre la variable, por ende, se utilizó varios métodos como:

#### ***Método deductivo***

El método deductivo permite concretar el problema y falencias en la cooperativa, también el desarrollo de teorías de varios autores que nos ayuda a tener una investigación de acuerdo con el objeto de estudio, una de las variables necesaria para este, es el control interno y las cuentas por cobrar. El instrumento se realizará a sus principales directivos, de esta manera, interpretar los resultados obtenidos de la misma (Lindao, 2020).

#### ***Método inductivo***

En cambio, Guerrero (2023) muestra que este método verifica de manera rápida aquellos elementos que influyen directamente a la variable de control interno dentro de la cooperativa y más luego elaborar un manual de control especificando los problemas y necesidades, de tal manera, generando un análisis y conclusión de los

resultados que sean de ayuda para cumplir con los objetivos de la entidad y proteger sus recursos.

### **Población y Muestra**

En el trabajo investigativo titulado como Control interno de las cuentas por cobrar en la empresa “Cooperativa de transporte comercial en taxi convencional taxis amigo Ec. Rafael Correa”, año 2022, se evaluará en consideración el número total de la población, en este caso a 59 socios activos, adicional al personal administrativo que labora en la entidad que corresponde al contador y a la secretaria.

**Tabla 1**

*Población de Estudio*

Área	Función	Cantidad	Relación Porcentual
Administrativa	Gerente	1	1,64%
Administrativa	Presidente	1	1,64%
Administrativa	Secretaria	1	1,64%
Contable	Contador	1	1,64%
Operativa	Socios	57	93,64%
<b>TOTAL</b>		<b>61</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxis Amigo “Ec. Rafael Correa”

**Elaborado por:** Susana Tomalá Villao

En cuanto a la muestra por conveniencia se valora a tres cooperadores del personal administrativo de la empresa que son: el presidente, gerente y contador, de hecho, se declaró que la población es finita por conveniencia, lo cual, son fuente principal para el buen desarrollo de la investigación.

**Tabla 2**

*Muestra de Estudio*

Área	Función	Cantidad	Relación Porcentual
Administrativa	Gerente	1	33,33%
Administrativa	Presidente	1	33,33%
Contable	Contador	1	33,33%
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxis Amigo “Ec. Rafael Correa”

**Elaborado por:** Susana Tomalá Villao

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

Para obtener información del objeto de estudio se consideró aplicar el instrumento de entrevista para la respectiva recolección de datos, ya que, es una técnica cualitativa organizada por 8 preguntas abiertas relacionadas al control interno de cuentas por cobrar de la Cooperativa de Taxis, esta herramienta se aplicó de forma individual a cada uno del personal seleccionado que por conveniencia se valoró a 3 colaboradores de la institución para poder recabar la información necesaria.

También se utilizó la herramienta encuesta con preguntas cerradas, que al igual que las entrevistas nos permite recopilar información eficiente y eficaz sobre la variable de estudio, este instrumento es de gran capacidad y se aplicará a los tres integrantes del personal administrativo y contable que se declaró en el muestreo por conveniencia y son: presidente, gerente y contador. Se analizó de forma estadística con la hoja de cálculo Excel, mecanismo que nos permitió dictar datos numéricos y así obtener información indispensable para el análisis de este.

Adicional a esto, se desarrollará una evaluación de control interno, con los componentes del COSO I conformado por los siguientes elementos que son: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y por último supervisión y monitoreo, estructura que nos permitió estar al tanto del nivel de control de las cuentas por cobrar, las preguntas están expuestas de forma cerradas, de esta manera, es más fácil cuantificar las respuestas, y así medir el nivel de confianza y riesgo de la cooperativa, no obstante, se condensó en Excel de forma estadística y se obtuvo el análisis de cada pregunta.

## Capítulo III. Resultados y Discusión

### Análisis de Datos

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos mediante los instrumentos aplicados en la investigación, entrevistando y encuestando al personal escogido de la entidad, el cual servirá para determinar la situación actual de la principal problemática cuentas por cobrar y finalmente contribuya al objeto de estudio.

### *Análisis de Encuesta*

Dimensión: Control interno

#### Pregunta 1

¿La institución posee un manual de procedimientos?

**Tabla 3**

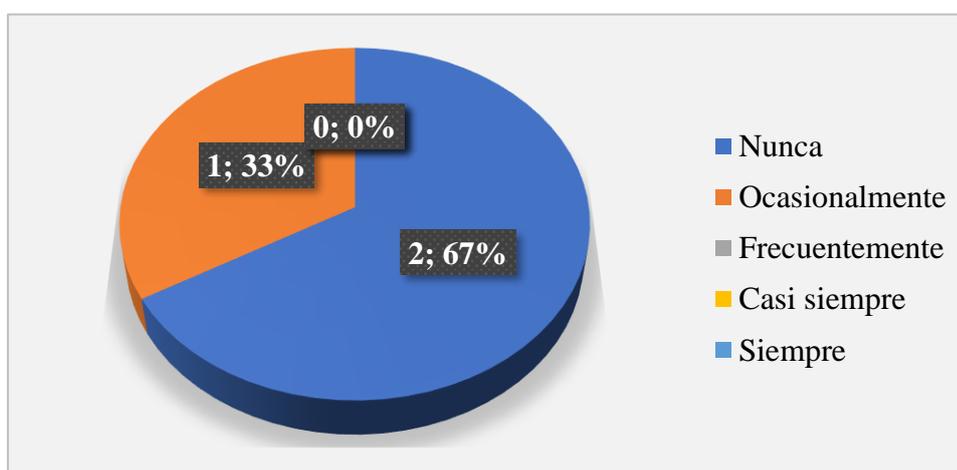
*Manual de procedimientos*

Escala de valoración	Cantidad	Relación Porcentual
Nunca	2	67%
Ocasionalmente	1	33%
Frecuentemente	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida por el personal administrativo y contable de la Cooperativa de Taxis, elaborado por Susana Tomalá Villao.

**Figura 1**

*Manual de procedimientos*



De acuerdo con los datos que se proyectan en la figura 1, podemos observar que el 67% de la población que se encuestó responden a que nunca la institución ha tenido un manual de procedimientos, mientras que el 33% menciona que la entidad si ha proyectado el manual de políticas y se han acoplado a ella.

## Pregunta 2

¿Se han establecido en forma documentada los principios de integridad y valores éticos en la organización?

**Tabla 4**

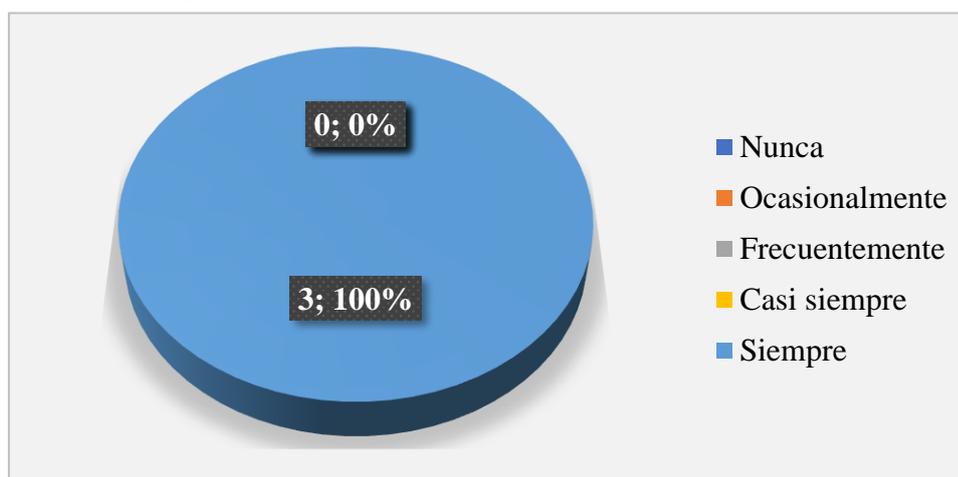
*Principios de integridad y valores éticos*

Escala de valoración	Cantidad	Relación Porcentual
Nunca	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	3	100%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida por el personal administrativo y contable de la Cooperativa de Taxis, elaborado por Susana Tomalá Villao.

**Figura 6**

*Principios de integridad y valores éticos*



Mediante los datos a través de la respectiva encuesta, se evidencia que el 100% total de la población manifestó que, si existe en forma documentada los principios de integridad y valores éticos en la organización, y que se han demostrado a todos los socios activos de la cooperativa en reuniones mensuales.

### Pregunta 3

¿Llevan un nivel jerárquico en la institución?

**Tabla 5**

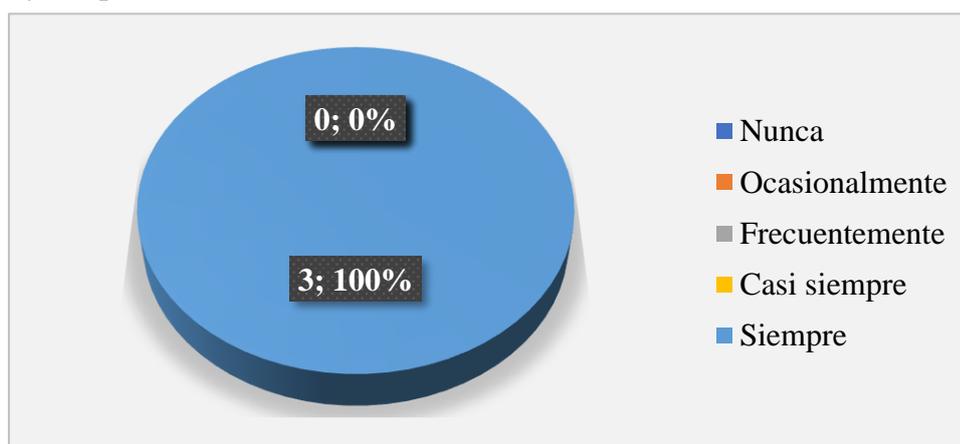
*Nivel jerárquico en la institución*

Escala de valoración	Cantidad	Relación Porcentual
Nunca	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	3	100%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida por el personal administrativo y contable de la Cooperativa de Taxis, elaborado por Susana Tomalá Villao.

**Figura 11**

*Nivel jerárquico en la institución*



Se visualiza en la figura 3 que, si existe el 100% de nivel jerárquico dentro de la cooperativa y que todos los socios muestran respeto hacia sus autoridades, en este caso son 59 socios activos y sus principales superioridades son gerente y presidente de esta, considerando que siguen vocales del consejo de administración y así mismos vocales del consejo de vigilancia.

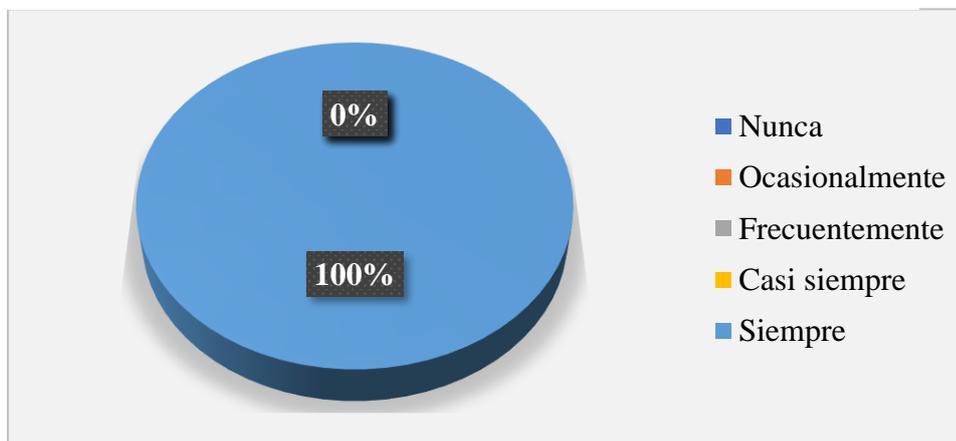
### Pregunta 4

¿La cooperativa posee un folio de cada socio donde se evidencie toda la información de cada uno y sus comprobantes de pago de cuotas?

**Tabla 6***Folio de cada socio con su información personal*

Escala de valoración	Cantidad	Relación Porcentual
Nunca	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	3	100%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida por el personal administrativo y contable de la Cooperativa de Taxis, elaborado por Susana Tomalá Villao.

**Figura 16***Folio de cada socio con su información personal*

Según la tabla 6 la información personal de cada socio reposa en una carpeta para cada uno dentro de la institución, esto quiere decir, que se encuentra cada comprobante como evidencia de pago de que, si ha cumplido con sus respectivas mensualidades, se procede a sacar una copia y se entrega al socio activo su recibo original.

**Pregunta 5**

¿Existen políticas asignadas en el área contable y administrativa dentro de la empresa?

**Tabla 7***Políticas asignadas en el área contable y administrativa*

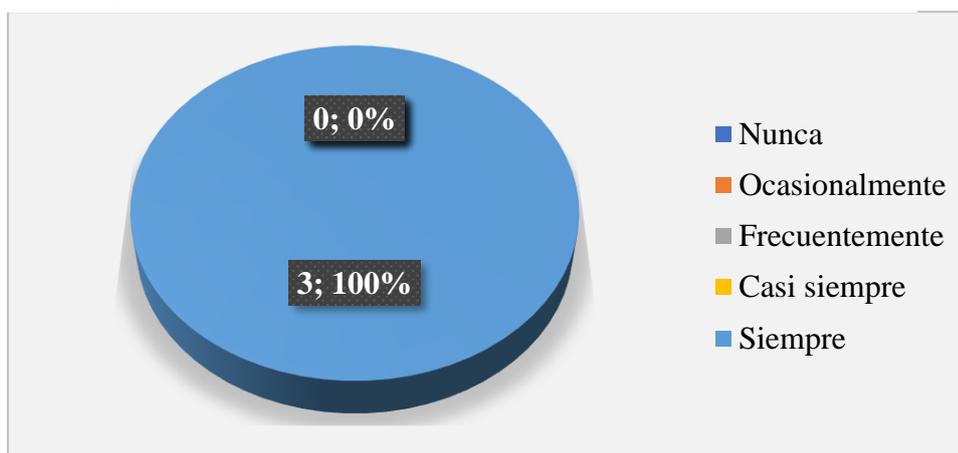
Escala de valoración	Cantidad	Relación Porcentual
Nunca	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Frecuentemente	0	0%

Casi siempre	0	0%
Siempre	3	100%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida por el personal administrativo y contable de la Cooperativa de Taxis, elaborado por Susana Tomalá Villao.

**Figura 21**

*Políticas asignadas en el área contable y administrativa*



A través de los resultados obtenidos en la tabla 7 el 100% de la población menciona que, si existen políticas asignadas tanto en el área de administración como el contable, por ende, la cooperativa está capacitada para funcionar en buen estado y así hacerles llegar la información adecuada a cada uno de los socios presentes, no obstante, se cumple de manera eficiente y eficaz con cada disposición que brinde la entidad.

### **Pregunta 6**

¿Cree usted que es necesario aplicar un sistema de control interno para manejar bien el área administrativa y tomar buenas decisiones?

**Tabla 8**

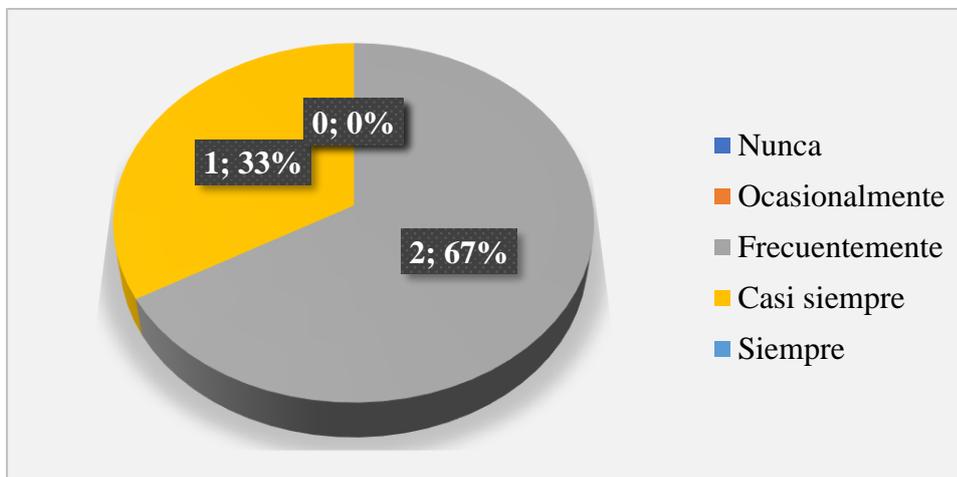
*Aplicación de un sistema de control interno*

Escala de valoración	Cantidad	Relación Porcentual
Nunca	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Frecuentemente	2	67%
Casi siempre	1	33%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida por el personal administrativo y contable de la Cooperativa de Taxis, elaborado por Susana Tomalá Villao.

**Figura 26**

*Aplicación de un sistema de control interno*



En los resultados de la correspondiente tabulación el 67% cree que es necesario aplicar un sistema de control interno, ya que, de esta manera se puede manejar bien el área administrativa y contable y así tomar buenas decisiones dentro de la cooperativa, mientras que el 33% menciona que casi siempre es necesario utilizar sistemas de control para poder administrar de forma correcta la entidad y así no haya debilidades que pueda afectar el desempeño de los socios y directivos.

**Pregunta 7**

¿La cooperativa realiza controles de gestión para llevar bien un proceso administrativo?

**Tabla 9**

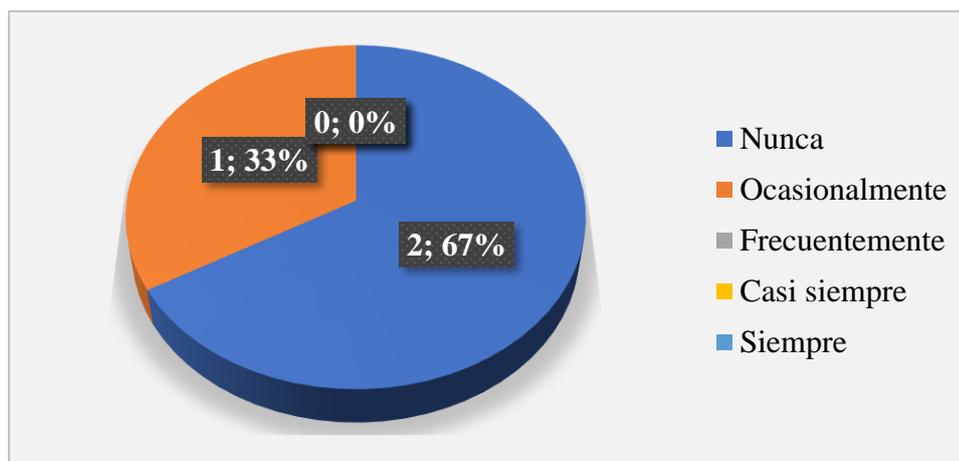
*Controles de gestión*

Escala de valoración	Cantidad	Relación Porcentual
Nunca	2	67%
Ocasionalmente	1	33%
Frecuentemente	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida por el personal administrativo y contable de la Cooperativa de Taxis, elaborado por Susana Tomalá Villao.

**Figura 31**

*Controles de gestión*



En relación con la tabla 9 el 67% de personal encuestado menciona que la cooperativa nunca realiza controles de gestión por lo cual no lleva bien un proceso administrativo, esto afecta de manera negativa a la entidad, no obstante, el 33% dice que ocasionalmente se hace una inspección por parte de la secretaria a los folios de cada socio, de esta manera se evidencia que si se gestiona el área administrativa.

**Pregunta 8**

¿La cooperativa lleva un sistema de información para su administración y socios activos de la misma?

**Tabla 10**

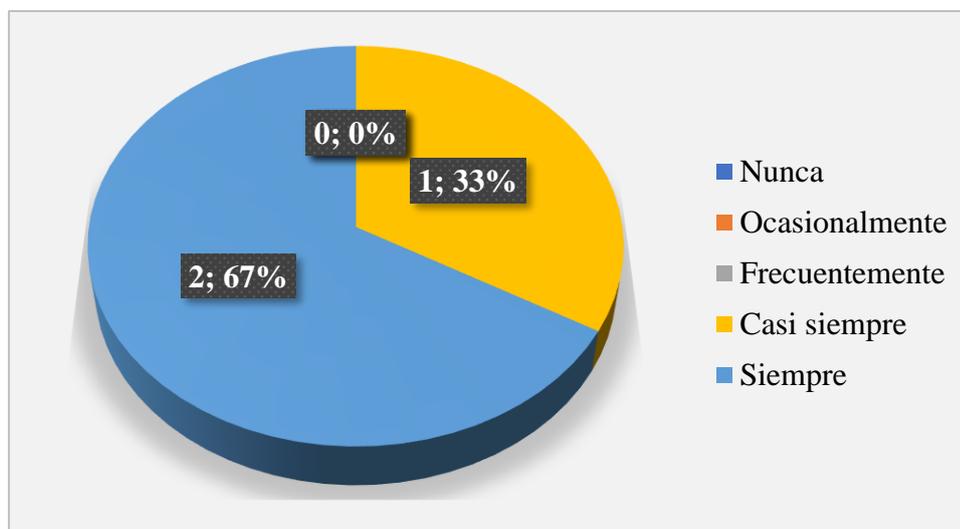
*Sistema de información para la administración y sus socios*

Escala de valoración	Cantidad	Relación Porcentual
Nunca	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Casi siempre	1	33%
Siempre	2	67%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida por el personal administrativo y contable de la Cooperativa de Taxis, elaborado por Susana Tomalá Villao.

**Figura 36**

*Sistema de información para la administración y sus socios*



Considerando los datos obtenidos a través de la encuesta, el 67% afirma que la entidad siempre ha llevado un sistema correcto de información hacia los socios y directiva, ya que, todo se comunica por medio de redes sociales y se hace llegar los reportes pertinentes a cada uno.

**Pregunta 9**

¿La entidad utiliza canales de comunicación para hacerles llegar algún oficio o memorándum a sus socios?

**Tabla 11**

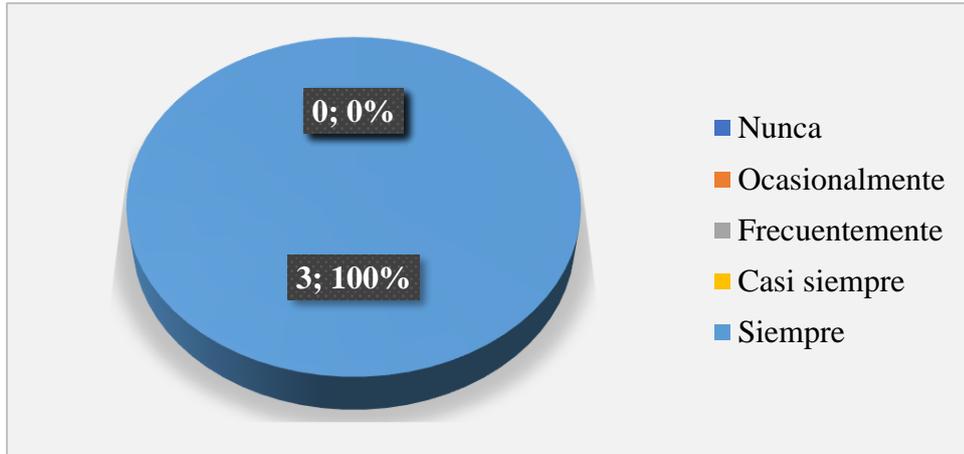
*Canales de comunicación*

Escala de valoración	Cantidad	Relación Porcentual
Nunca	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	3	100%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida por el personal administrativo y contable de la Cooperativa de Taxis, elaborado por Susana Tomalá Villao.

**Figura 41**

*Canales de comunicación*



Referente a la tabla 11 se dice que el 100% del personal encuestado si utiliza canales de comunicación como WhatsApp y así también correo electrónico personal para hacerles llegar algún oficio o memorándum a sus socios, por tal razón, a inicio de las asambleas generales que se elaboran mensualmente, se les hace firmar a cada uno el listado de asistencia y así corroborar la información actualizada para que no haya un tipo de descuido por parte del área administrativa hacia sus beneficiarios.

**Pregunta 10**

¿Reciben los directivos y socios de la entidad información financiera adecuada y oportuna por parte del área contable?

**Tabla 12**

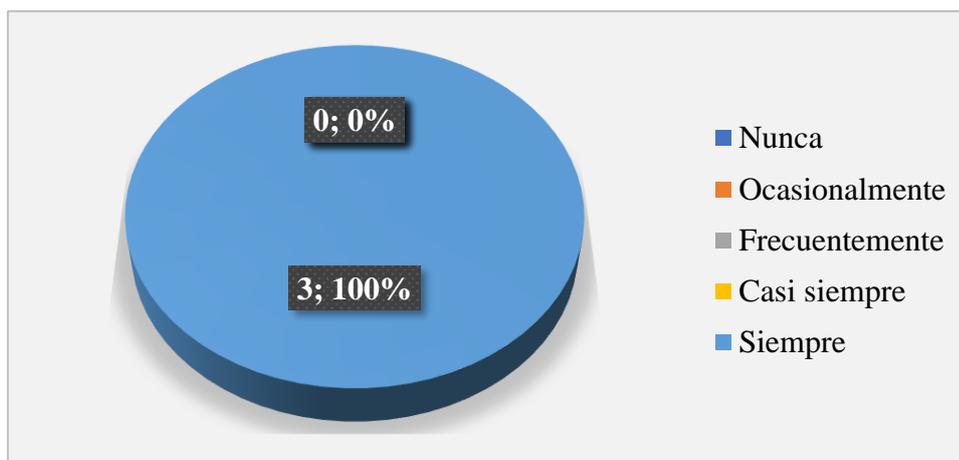
*Información financiera adecuada y oportuna*

Escala de valoración	Cantidad	Relación Porcentual
Nunca	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	3	100%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida por el personal administrativo y contable de la Cooperativa de Taxis, elaborado por Susana Tomalá Villao.

**Figura 46**

*Información financiera adecuada y oportuna*



Mediante el análisis de la pregunta 10, el 100% de socios y directivos reciben información financiera adecuada y oportuna por parte del área contable, ya que, como se mencionó con anterioridad, mensualmente se hace un llamado a cada uno de los que forman parte de la cooperativa a una reunión, de tal forma, mostrarles los reportes contables que se suscitan durante ese periodo mensual y así verificar que socios tienen cuentas por cobrar.

### **Pregunta 11**

¿Conoces las políticas de cobro ya sea en efectivo, cheques, u otros tipos de comprobantes?

**Tabla 13**

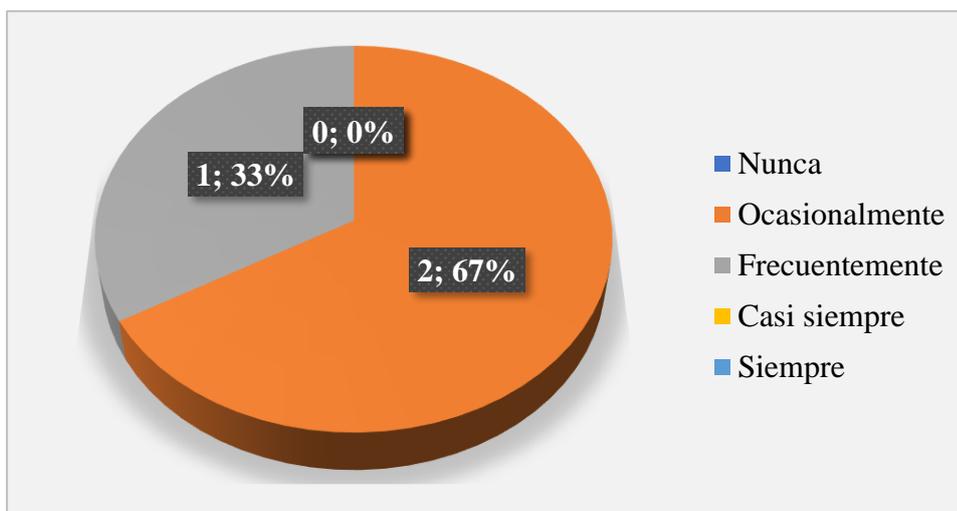
*Políticas de cobro*

Escala de valoración	Cantidad	Relación Porcentual
Nunca	0	0%
Ocasionalmente	2	0%
Frecuentemente	1	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	100%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida por el personal administrativo y contable de la Cooperativa de Taxis, elaborado por Susana Tomalá Villao.

**Figura 51**

*Políticas de cobro*



El 67% de los encuestados, mencionan que ocasionalmente conocen las políticas de cobro tanto en efectivo como cheques, mientras que el 33% afirma que frecuentemente se les hace saber a los socios que pueden saldar sus deudas con otras formas de cancelación y así obtener los comprobantes de pago de sus mensualidades, archivando en sus folios como parte de cumplimiento como socio activo de la entidad.

**Pregunta 12**

¿Cree usted que el atraso de las cuotas administrativas afecta directamente a la sostenibilidad de la institución?

**Tabla 14**

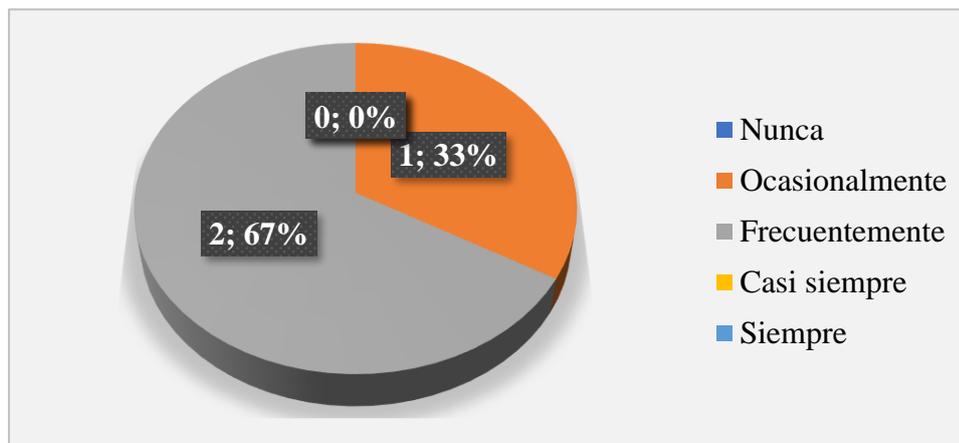
*Atraso de cuotas administrativas*

Escala de valoración	Cantidad	Relación Porcentual
Nunca	0	0%
Ocasionalmente	1	33%
Frecuentemente	2	67%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida por el personal administrativo y contable de la Cooperativa de Taxis, elaborado por Susana Tomalá Villao.

**Figura 56**

*Atraso de cuotas administrativas*



Con relación a los datos de la pregunta 12, el 67% de encuestados creen que el atraso de las cuotas administrativas afecta directamente a la sostenibilidad de la institución, mientras que el 33% menciona que no pagar las cuotas mensuales inquieta ocasionalmente a la entidad, no obstante, el no cancelar sus obligaciones en la empresa donde laboran, sí afecta negativamente a la cooperativa, ya que, debido al dinero ingresado se puede cancelar al personal que trabaja, así mismo los servicios básicos, internet, suministros de oficina que se utilizan para imprimir informes y otros papeleos.

### **Pregunta 13**

¿La autorización para firmar cheques es concedido por el gerente y presidente de la entidad?

**Tabla 15**

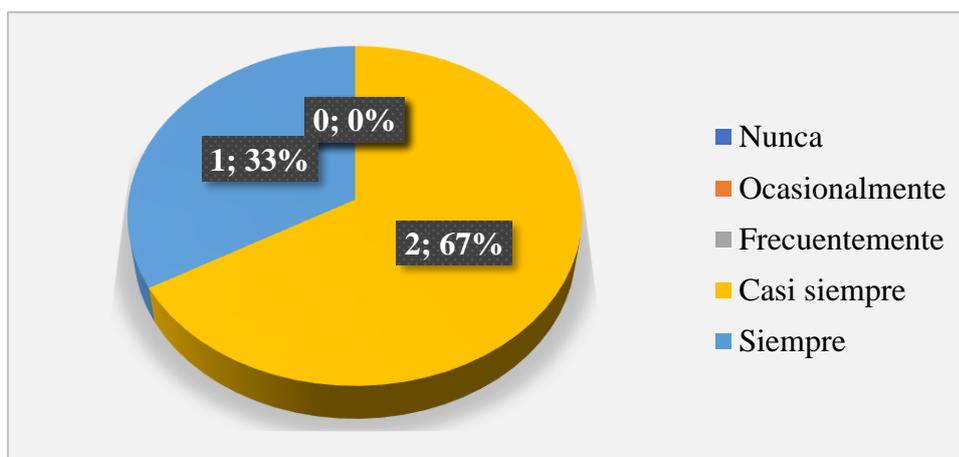
*Firma de cheques concedido por las principales autoridades*

Escala de valoración	Cantidad	Relación Porcentual
Nunca	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Casi siempre	2	67%
Siempre	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida por el personal administrativo y contable de la Cooperativa de Taxis, elaborado por Susana Tomalá Villao.

**Figura 61**

*Firma de cheques concedido por las principales autoridades*



A través de los resultados obtenidos el 67% del personal encuestado menciona que casi siempre se da autorización para firmar cheques puesto que es concedido por el gerente y presidente de la entidad, mientras que el 33% responde que siempre el personal administrativo ha dado la autorización que los socios cancelen por medio de cheques sus cuotas administrativas y sea firmado por la máxima autoridad. Siempre y cuando esto no afecte a la entidad, más bien cancelen de manera rápida y puntual para que no se atrasen y tengan deudas con la cooperativa.

#### **Pregunta 14**

¿La entidad cuenta con un sistema de supervisión y monitoreo que permita manejar de una forma adecuada y ordenada sus cuentas más relevantes?

**Tabla 16**

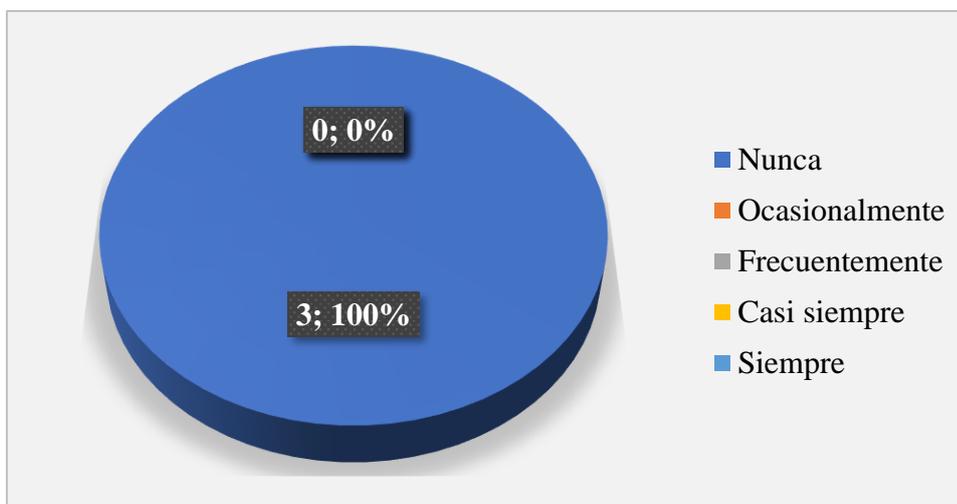
*Sistema de supervisión y monitoreo*

Escala de valoración	Cantidad	Relación Porcentual
Nunca	3	100%
Ocasionalmente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida por el personal administrativo y contable de la Cooperativa de Taxis, elaborado por Susana Tomalá Villao.

**Figura 66**

*Sistema de supervisión y monitoreo*



Según la tabla 16 el 100% de la población encuestada menciona que la entidad no cuenta con un sistema de supervisión y monitoreo que permita manejar de una forma adecuada y ordenada sus cuentas más relevantes, por ende, esto afecta de forma negativa a la institución y no se llega a cumplir los objetivos planteados que la cooperativa tiene plasmado en sus políticas.

**Pregunta 15**

¿Se preparan informes de seguimiento, en caso de que los socios no cumplan con el pago de sus mensualidades?

**Tabla 17**

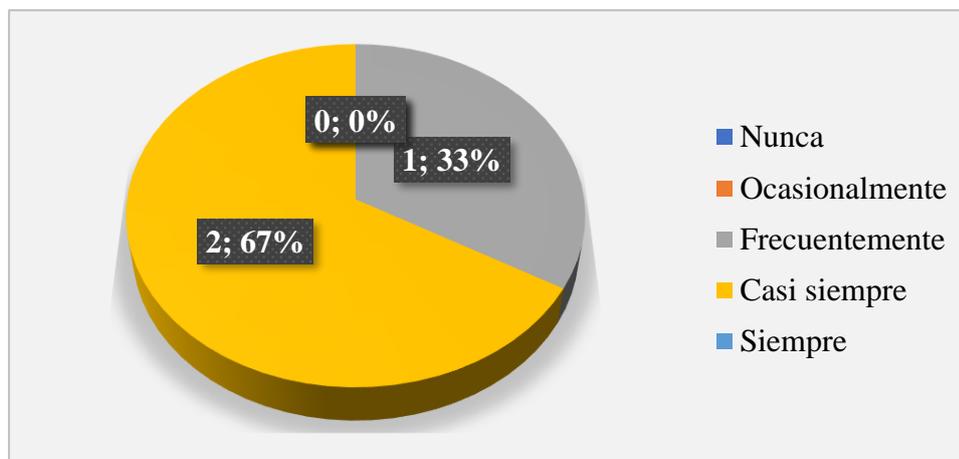
*Informes de seguimiento*

Escala de valoración	Cantidad	Relación Porcentual
Nunca	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Frecuentemente	1	33%
Casi siempre	2	67%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida por el personal administrativo y contable de la Cooperativa de Taxis, elaborado por Susana Tomalá Villao.

**Figura 71**

*Informes de seguimiento*



Finalmente, el 67% de encuestados afirman que casi siempre se preparan informes de seguimiento, en caso, de que los socios no cumplan con el pago de sus mensualidades, se les hace llamado de atención por medio de memorándum, es decir, si no acaten a las indicaciones y obtengan el tercer aviso, se les cobrará multa por no acercarse a saldar sus convenios.

### *Análisis de Entrevista*

#### **Entrevista dirigida al Sr. Ángel Yagchirema presidente de la cooperativa.**

**1. ¿La administración realiza informes de gestión para evidenciar las actividades de cobranzas?**

La gestión administrativa lleva a cabo informes periódicos mensualmente. Durante este período, se organizan reuniones con un representante designado, en consecuencia, estos colaboradores son responsables de realizar la recaudación de pago de los socios en cuanto a sus cuotas administrativas. Es importante destacar que reciben los pagos de los usuarios que se acercan para cancelar sus deudas, siendo esta una de las tareas incluidas en las actividades de cobranza.

**2. ¿Cuáles son las principales actividades que generan las cuentas por cobrar?**

Los socios que no cancelan sus cuotas administrativas adecuadamente y puntual, genera un desorden y, por ende, se crean cuentas por cobrar, esto afecta a la institución. El no salir a laborar diariamente causa demora en reunir

sus obligaciones, de este modo, se atrasan y luego no quieren cumplir con los llamados de atención.

**3. ¿Se aplica intereses por el retraso en las mensualidades de los socios?**

Sí, la cooperativa genera multa por el retraso de mensualidades, adicional a esto se cobra interés por la falta de pago por parte de los socios morosos, es decir, luego de que pasen los 90 días de plazo estas deudas producen intereses, este proceso lo lleva el contador y se hace saber ante las autoridades y demás administradores de la entidad.

**4. ¿Cuáles son los procedimientos y políticas implementados por la cooperativa para garantizar el control interno efectivo de las cuentas por cobrar?**

Respondiendo a su pregunta, establecer un sistema de anotación para registrar y monitorear todas las transacciones de cuentas por cobrar de los socios, emitiendo facturas o recibos adecuados para todas las transacciones realizadas detallando los servicios prestados y los montos a cobrar.

Establecer políticas claras sobre los plazos de pago, condiciones de crédito y acciones a seguir en caso de retrasos o incumplimiento de pagos.

Realizar un seguimiento regular de las cuentas por cobrar para identificar a tiempo los pagos vencidos, enviar recordatorios de pago y tomar medidas adecuadas para cobrar las deudas pendientes.

**5. ¿Qué medidas se han implementado para prevenir y detectar fraudes relacionados con las cuentas por cobrar en la cooperativa?**

Realizar auditorías internas periódicas para evaluar la eficacia de los controles internos y detectar posibles irregularidades o riesgos en el manejo de las cuentas por cobrar, también se debe realizar conciliaciones regulares entre los registros contables internos y los estados de cuenta de los socios para asegurar la precisión y la integridad de los datos.

**6. ¿Qué medidas se han tomado para mejorar o fortalecer el control interno de las cuentas por cobrar en la cooperativa en comparación con años anteriores?**

Se da plazo de pago a todos los socios que tienen cuentas por cobrar, sin embargo, aun sabiendo que tienen que acercarse a saldar sus cuentas, no lo hacen. Por lo tanto, las medidas que se toman para forzar a los beneficiarios

son advirtiendo a cada uno, de acuerdo con las políticas que existen en la cooperativa es quitar sus unidades de trabajo como parte de pago.

**7. ¿Se analiza el riesgo de las cuentas incobrables?**

La organización no carece de personal encargado de llevar a cabo una evaluación de riesgos, por lo que es importante destacar que las cuentas incobrables han experimentado un aumento en sus cifras desde aproximadamente 4 años atrás. En la gestión actual, se han implementado medidas como la suspensión de la unidad y la retirada del socio.

**8. ¿La gestión de las cuentas incobrables es asignada a un responsable y se encuentra debidamente controlada?**

La gestión de las cuentas incobrables es asignada directamente al contador, aunque es obligación que el socio que tiene la deuda se acerque a saldar su problema para que no se susciten multas.

*Análisis:* de acuerdo con la entrevista realizada al presidente de la cooperativa se dedujo que la administración lleva a cabo informes periódicamente de manera mensual, y una de las principales actividades que generan las cuentas por cobrar es no cancelar sus respectivas cuotas mensuales, esto genera desorden y afecta a la institución, por ende, realizar monitoreo es una medida para prevenir y detectar posibles anomalías, sin embargo, se les anuncia a todos los socios cuales son las medidas que se toman para mejorar y fortalecer la rentabilidad de la empresa.

**Entrevista dirigida al Sr. Augusto Del Pezo gerente de la cooperativa.**

**1. ¿La administración realiza informes de gestión para evidenciar las actividades de cobranzas?**

Sí, se lleva a cabo informes mensuales, por lo tanto, la administración se reúne en consecuencia para gestionar informes que evidencien las actividades de cobro, y la secretaria es responsable de realizar la recaudación de cobranza de los socios. Es importante destacar que reciben los pagos de los usuarios que se acercan para cancelar sus deudas, siendo esta una de las tareas incluidas en las actividades de recaudo.

**2. ¿Cree usted que el retraso de las mensualidades de los socios perjudica directamente a la empresa?**

Claro que perjudica a la empresa, ya que, el no cancelar sus obligaciones dentro de la institución hace que las cuentas por cobrar aumenten y se cobre multas por su morosidad, adicional a esto, no se cumple con el pago de los servicios básicos y otros gastos de la cooperativa.

**3. ¿Se aplica intereses por el retraso en las mensualidades de los socios?**

Sí, la cooperativa aplica multa por el retraso de sus aportaciones como socios, adicional a esto se cobra interés por la falta de pago, es decir, luego de que pasen los 90 días de plazo de acuerdo con las políticas de la empresa, estas deudas producen intereses.

**4. ¿Qué medidas ha tomado para que el valor de cuentas por cobrar sea menor?**

Una cooperativa tiene la autoridad de retener el sueldo de una persona para cubrir las deudas pendientes, de manera similar a cualquier otro acreedor que posea un título ejecutivo que le permita tomar acciones legales contra el deudor. Es importante destacar que las cooperativas tienen la facultad de embargar un porcentaje mayor de los ingresos de la persona, tal como se mencionó previamente. Por lo tanto, se le comunica al socio que debe cancelar su deuda, y en caso de que no acate información, se le aplica la multa antes mencionada.

**5. ¿Qué medidas se han tomado para capacitar al personal involucrado en el manejo y registro de las cuentas por cobrar?**

Las principales medidas que la administración ha mostrado, es que en cada reunión el contador exponga la deuda de cada socio, así mismo, de alternativas para que cada uno se acerque a saldar la deuda de forma que poco a poco vaya saliendo de este problema.

**6. ¿Se lleva un control sobre las cuentas por cobrar?**

El contador es un elemento indispensable en la institución, de hecho, es capacitado para llevar un control sobre estas cuentas por cobrar de los socios, calcula de manera real los intereses y las multas, y les hace llegar tal llamado de atención por medio de correo personal.

**7. ¿Cuáles son los criterios utilizados para determinar la estimación de las pérdidas por incobrabilidad de las cuentas por cobrar?**

Las cuentas por cobrar se estancaron en el año 2020 por problemas de pandemia a nivel mundial, esto genero incapacidad hacia los socios, ya que,

no había oportunidad de trabajo, y hubo perdidas grandes en la cooperativa, sin embargo, hasta el año 2022 se les dio plazo para saldar las deudas correspondientes.

**8. ¿Qué procedimientos se han implementado para evaluar la recuperabilidad de las cuentas por cobrar y cómo se han registrado las posibles pérdidas por deterioro?**

Dentro de la institución está asignada una persona para realizar las gestiones correspondientes y así se lleve un seguimiento de las cuentas incobrables. También se realizan informes de los socios que tienen pendientes de pago, en caso, de que se registren perdidas por deterioro se toma en consideración aquello, y se reúne a todo el personal para dar posibles soluciones.

*Análisis:* No obstante, la entrevista realizada al gerente de la cooperativa se concluyó que: la administración sí lleva a cabo informes mensuales de forma periódica, y reúne en consecuencia evidencias de estas actividades. Es importante destacar que reciben los pagos de los usuarios que se acercan para cancelar sus deudas, siendo esta una de las tareas incluidas en las actividades de recaudo. Y si algún socio no cumple con el pago respectivo, simplemente la cooperativa aplica multa por el retraso de sus aportaciones como socios y se cobra interés por la falta de pago.

**Entrevista dirigida al Sr. Jaime Yagual contador de la cooperativa.**

**1. ¿Cuál es el proceso de registro y contabilización de las cuentas por cobrar?**

Como contador, lo primero que hago es monitorear estas cuentas por cobrar, y registrar de manera ordenada, así mismo, se lleva un proceso de contabilización que les ayude a cancelar de manera rápida.

**2. ¿Cuáles son los criterios utilizados para determinar la estimación de las pérdidas por deterioro de las cuentas por cobrar y cómo se han aplicado?**

La determinación del deterioro ocurre cuando se detecta una prueba concreta de la falta de pago por parte del deudor o de un empeoramiento en sus obligaciones.

**3. ¿Cómo se ha llevado a cabo la conciliación entre los registros contables y los saldos de las cuentas por cobrar, y qué controles internos se han aplicado para asegurar su concordancia?**

Los controles internos garantizan que se cumplan las políticas internas establecidas, fomentar y garantizar la eficiencia de las operaciones, salvaguardar la confiabilidad y la integridad de la información generada en la organización, y proteger de manera adecuada los activos y recursos de la empresa.

**4. ¿Qué medidas se han tomado para asegurar el cumplimiento de los plazos y condiciones establecidos para el seguimiento y cobranza de las cuentas por cobrar?**

Las principales medidas que la administración ha mostrado, es que en cada reunión el contador exponga la deuda de cada socio, así mismo, de alternativas para que cada uno se acerque a saldar la deuda de forma que poco a poco vaya saliendo de este problema. Llevar un seguimiento y monitoreo, para que el socio no se vuelva atrasar en sus obligaciones mensuales que debe cancelar a la cooperativa.

**5. ¿Cuáles son los controles que se aplican en las cuentas por cobrar y considera usted que son los adecuados?**

La institución supervisa las deudas pendientes mediante un informe mensual, en el cual se especifican los usuarios que aún deben pagar. Después de completar este proceso, se llevan a cabo las suspensiones del servicio. Esta es la única estrategia disponible para reducir y controlar estos montos.

**6. ¿Cuáles son los procedimientos utilizados para evaluar la recuperabilidad de las cuentas por cobrar y cómo se han registrado y presentado las posibles pérdidas por deterioro?**

Dentro de la institución está asignada una persona para realizar las gestiones correspondientes y así se lleve un seguimiento de las cuentas incobrables. También se realizan informes de los socios que tienen pendientes de pago, en caso, de que se registren pérdidas por deterioro se toma en consideración aquello, y se reúne a todo el personal para dar posibles soluciones.

**7. ¿Se analiza el riesgo de las cuentas incobrables?**

La organización no carece de personal encargado de llevar a cabo una evaluación de riesgos, por lo que es importante destacar que las cuentas incobrables han experimentado un aumento en sus cifras desde aproximadamente 4 años atrás. En la gestión actual, se han implementado medidas como la suspensión de la unidad y la retirada del socio.

**8. ¿Se realiza un análisis sobre el aumento de las cuentas por cobrar en relación con los meses anteriores?**

En efecto, se llevan a cabo análisis mensuales de las cuentas por cobrar con el objetivo de mejorar la liquidez de la institución a través de la implementación de controles internos. Después de comparar los valores y tomar decisiones en la asamblea, se implementan estrategias como la suspensión del servicio de taxi, con el fin de recuperar los pagos pendientes.

*Análisis:* por último, la entrevista realizada al contador de la cooperativa se llevó a cabo que, el profesional es un elemento indispensable en la institución, de hecho, es capacitado para llevar un control sobre estas cuentas por cobrar de los socios, calcula de manera real los intereses y las multas, y les hace llegar tal llamado de atención por medio de correo personal o celulares individual. Este se encarga de monitorear estas cuentas y registrar de manera ordenada, así mismo, se lleva un proceso de contabilización que les ayude a cancelar de manera rápida a cada socio sin atrasarse, adicional a esto, es un componente que da solución a la entidad preparado para tener perspectiva de las empresas donde labora.

El Contador concluyó que la implementación de razones financieras en la Cooperativa ayudará a fortalecer su capacidad de cumplir con sus compromisos a corto y largo plazo. Además, destacó la importancia de evaluar la liquidez para determinar el grado de solvencia económica de la Cooperativa.

## *Análisis del Cuestionario de control interno COSO I*

Después de plantear las preguntas técnicas que evalúen cada componente del COSO I, se obtendrán resultados que ofrecerán datos sobre el nivel de confianza y riesgo en la Cooperativa, y su objetivo es realizar estas evaluaciones para garantizar que la institución tenga una estructura operativa eficiente. Después de determinar dichos resultados, se emplea una tabla que se proporciona a continuación, facilitando la medición del nivel de confianza y riesgo.

**Tabla 18** *Tabla de Nivel de confianza y riesgo*

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

**Nota:** tabla de matriz de nivel de confianza y riesgo de control.

## **Ambiente de control**

**Tabla 19**

*Cuestionario - Ambiente de control*

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b>							
<b>Entidad Auditada:</b>		Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxis Amigo "Ec. Rafael Correa"					
<b>Área auditada:</b>		Contable					
<b>Período:</b>		2022					
<b>Elaborado por:</b>		Tomalá Villao Susana Ximena					
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>							
No.	Preguntas y Controles	Respuestas			Calificación		Observación
		Si	No	N/A	Si= 1	No= 0	
1	¿Se promueve la práctica del código de ética en el proceso de las cuentas por cobrar?	X			1		
2	¿Se cuenta con un organigrama de funciones en la empresa relacionado a las cuentas por cobrar?		X		0		No cuenta con un cronograma de funciones.
3	¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos y		X		0		No cuenta con un manual de

	funciones exclusivos para el rubro de cuentas por cobrar?			procedimientos y funciones.
4	¿Se han establecido las políticas contables de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera para la preparación de los Estados Financieros?	X	1	
5	¿La empresa revisa sus políticas y procedimientos periódicamente para determinar si continúan siendo apropiados para las actividades de esta?	X	0	La empresa no revisa las políticas y procedimientos.
<b>TOTAL</b>			<b>2</b>	

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxis Amigo “Ec. Rafael Correa”

**Elaborado por:** Susana Tomalá Villao

**Tabla 20**

*Calificación - Ambiente de control*

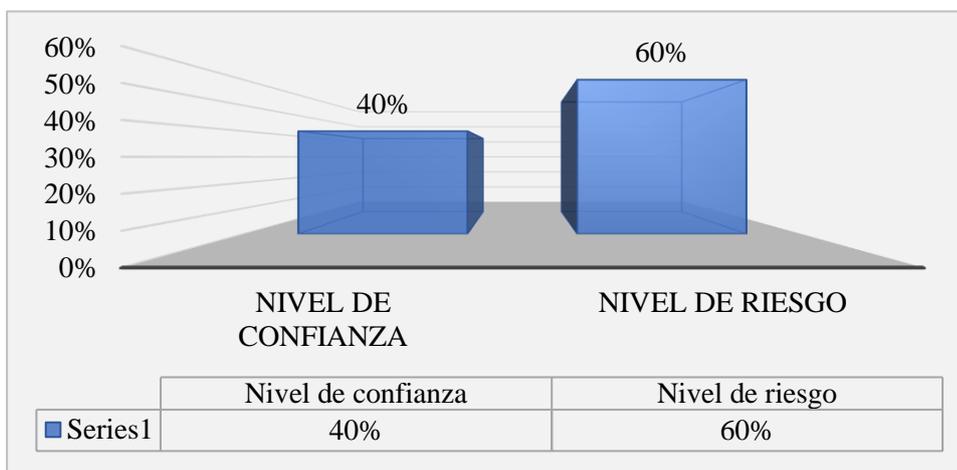
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	
<b>Detalle</b>	<b>Calificación total</b>
Calificación total	2
Ponderación total	5
Nivel de confianza	40%
Nivel de riesgo	60%

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxis Amigo “Ec. Rafael Correa”

**Elaborado por:** Susana Tomalá Villao

**Figura 76**

*Ambiente de control*



De acuerdo con la aplicación de la evaluación de control interno, se determinó en el ambiente de control que el 40% pertenece al nivel de confianza bajo y el nivel de riesgo alto corresponde al 60%, esto afirma que no se cuenta con un organigrama de funciones en la empresa relacionado a las cuentas por cobrar, tampoco cuentan con un manual de procedimientos, por ende, la institución no revisa periódicamente sus políticas para determinar si continúan siendo apropiados para las actividades de esta.

## Evaluación de riesgos

**Tabla 21**

*Cuestionario - Evaluación de riesgos*

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b>							
<b>Entidad Auditada:</b>	Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxis Amigo "Ec. Rafael Correa"						
<b>Área auditada:</b>	Contable						
<b>Período:</b>	2022						
<b>Elaborado por:</b>	Tomalá Villao Susana Ximena						
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>							
No.	Preguntas y Controles	Respuestas			Calificación		Observaciones
		Si	No	N/A	Si= 1	No= 0	
1	¿La autorización para firmar cheques es concedido por el gerente y presidente de la entidad?	X			1		
2	¿Existen controles internos que eviten la duplicidad de funciones?		X		0		En la empresa no existen controles internos de duplicidad.
3	¿Conoces las políticas de cobro ya sea en efectivo, cheques, letras, etc.?	X			1		
4	¿Considera viable los procedimientos que se aplican en cuenta por cobrar?		X		0		En la empresa no se consideran viables los procedimientos.
5	¿Hay medidas de seguridad y protección de fondos adecuados a los valores en la caja?	X			1		
<b>TOTAL</b>					<b>3</b>		

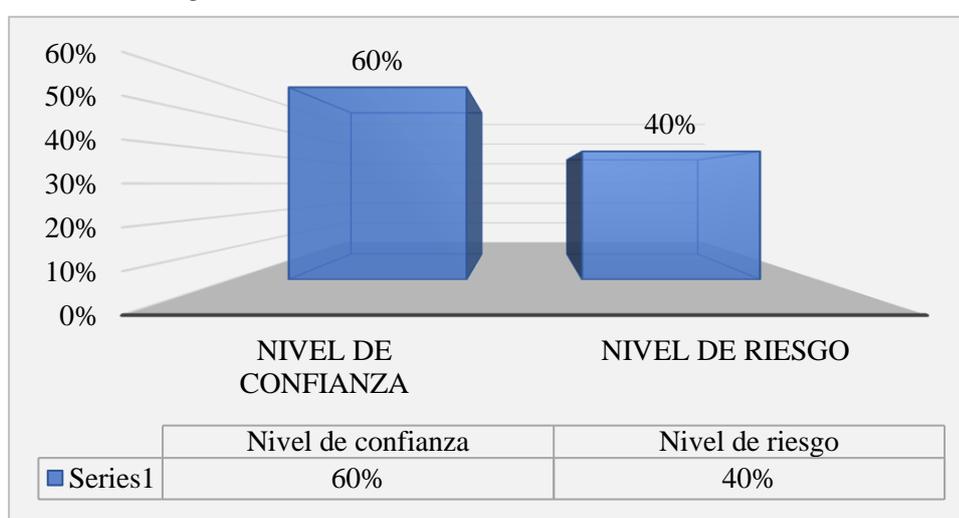
**Fuente:** Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxis Amigo "Ec. Rafael Correa"

**Elaborado por:** Susana Tomalá Villao

**Tabla 22***Calificación - Evaluación de riesgos*

EVALUACIÓN DE RIESGOS	
Detalle	Calificación total
Calificación total	3
Ponderación total	5
Nivel de confianza	60%
Nivel de riesgo	40%

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxis Amigo "Ec. Rafael Correa"

**Figura 81***Evaluación de riesgos*

En relación con el cuestionario de control interno, se determinó en la evaluación de riesgo que el 60% pertenece al nivel de confianza medio y el nivel de riesgo medio corresponde al 40%, esto afirma que es concedido la firma de cheques por parte de las principales autoridades de la entidad. No obstante, si conocen las políticas de cobro tanto en efectivo, cheques, entre otros, también hay medidas de seguridad y protección de fondos adecuados a los valores en la caja.

**Actividades de control****Tabla 23***Cuestionario - Actividades de control*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO	
<b>Entidad Auditada:</b>	Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxis Amigo "Ec. Rafael Correa"
<b>Área auditada:</b>	Contable

<b>Período:</b>		2022					
<b>Elaborado por:</b>		Tomalá Villao Susana Ximena					
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>							
No.	Preguntas y Controles	Respuestas			Calificación		Observaciones
		Si	No	N/A	Si= 1	No= 0	
1	¿Se lleva un registro de socios con pendientes de cobro en la institución?	X			1		
2	¿Se cumple el cronograma de cobranzas a los clientes?		X		0		No se cumplen los cronogramas establecidos en la empresa.
3	¿Cuenta la cooperativa con una persona encargada para los cobros respectivos?	X			1		
4	¿La cooperativa realiza controles de gestión para llevar bien un proceso administrativo?		X		0		La entidad no realiza controles de gestión.
5	¿La gestión de la cooperativa está orientada hacia el cumplimiento de los objetivos bajo criterios de eficiencia en el marco legal que rige las actividades de esta?		X		0		La gestión de la entidad no está orientada hacia el cumplimiento de sus objetivos.
<b>TOTAL</b>					<b>2</b>		

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxis Amigo “Ec. Rafael Correa”

**Elaborado por:** Susana Tomalá Villao

**Tabla 24**

*Calificación – Actividades de control*

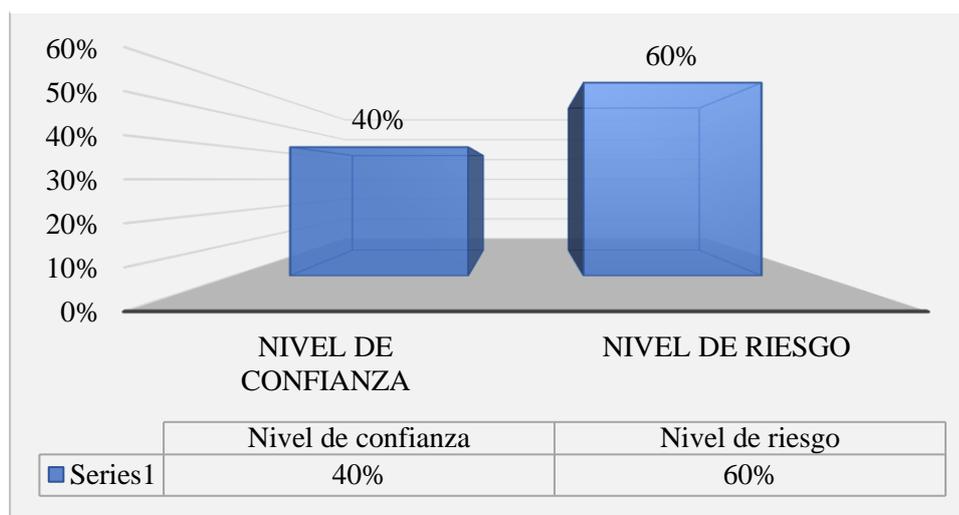
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	
<b>Detalle</b>	<b>Calificación total</b>
Calificación total	2
Ponderación total	5
Nivel de confianza	40%
Nivel de riesgo	60%

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxis Amigo “Ec. Rafael Correa”

**Elaborado por:** Susana Tomalá Villao

**Figura 86**

*Actividades de control*



Mediante los datos del cuestionario de control interno, se determinó en las actividades de control que el 40% pertenece al nivel de confianza bajo y el nivel de riesgo alto corresponde al 60%, esto testifica que, si se lleva un registro de socios con pendientes de cobro en la institución, para que las actividades de la cooperativa no se vean afectadas por este tipo de problemas, también cuenta con una persona encargada para los cobros respectivos y así lleven una buena organización y no haya falencias.

### Información y comunicación

**Tabla 25**

*Cuestionario - Información y comunicación*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
<b>Entidad Auditada:</b>		Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxis Amigo "Ec. Rafael Correa"					
<b>Área auditada:</b>		Contable					
<b>Período:</b>		2022					
<b>Elaborado por:</b>		Tomalá Villao Susana Ximena					
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
No.	Preguntas y Controles	Respuestas			Calificación		Observaciones
		Si	No	N/A	Si= 1	No= 0	
1	¿Se lleva un registro en el que se anotan valores ingresados de los socios, cancelando las mensualidades?	X			1		
2	¿Cuentan con políticas que permita que la información se entregue de manera oportuna y confiable?		X		0		La empresa no cuenta con políticas que permita

			información oportuna.	
3	¿Se utiliza todos los medios de comunicación para dar la información de memorándum y cobro de mensualidades, entre otras informaciones?	X	0	A veces no se utiliza los medios de comunicación.
4	¿Se realiza aprobación de los Estados Financieros antes de emitirse los informes finales?	X	0	Los socios no aprueban los estados financieros.
5	¿Se comunica a tiempo si existe deuda por parte de los socios antes de proyectar los Estados Financieros?	X	0	No se comunica a tiempo las deudas que tiene cada socio.
<b>TOTAL</b>			<b>1</b>	

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxis Amigo “Ec. Rafael Correa”

**Elaborado por:** Susana Tomalá Villao

**Tabla 26**

*Calificación – Información y comunicación*

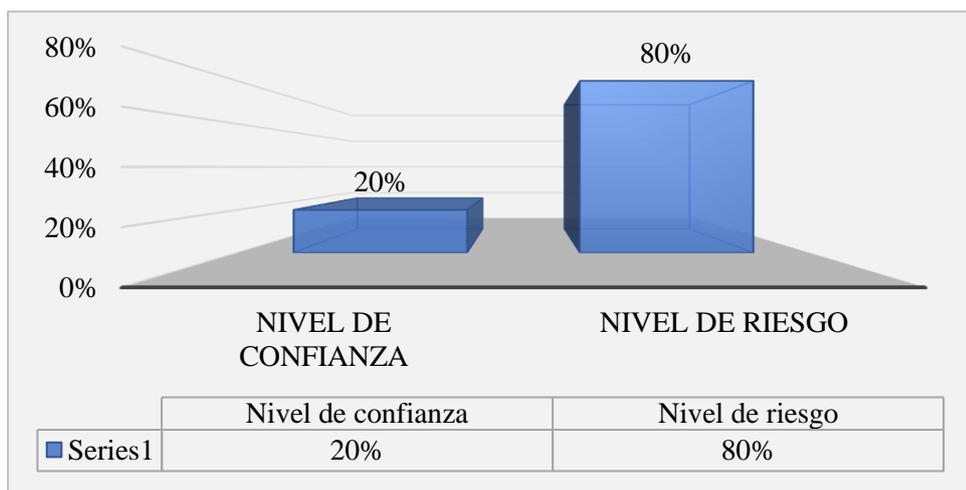
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	
<b>Detalle</b>	<b>Calificación total</b>
Calificación total	1
Ponderación total	5
Nivel de confianza	20%
Nivel de riesgo	80%

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxis Amigo “Ec. Rafael Correa”

**Elaborado por:** Susana Tomalá Villao

**Figura 91**

*Información y comunicación*



En los resultados obtenidos del cuestionario de control interno, se determinó en el componente de información y comunicación que el 20% pertenece al nivel de confianza bajo y el 80% corresponde al nivel de riesgo alto, esto certifica que si se lleva un registro en el que se anotan valores ingresados de los socios, cancelando las mensualidades, este tipo de documentos reposan en una carpeta individual dentro de la cooperativa, también indica que no cuentan con políticas que permita que la información se entregue de manera oportuna y confiable, aunque si se les hace llegar todos los informes y memorándum por medio de redes sociales.

## Supervisión y monitoreo

**Tabla 27**

*Cuestionario - Supervisión y monitoreo*

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b>							
<b>Entidad Auditada:</b>	Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxis Amigo "Ec. Rafael Correa"						
<b>Área auditada:</b>	Contable						
<b>Período:</b>	2022						
<b>Elaborado por:</b>	Tomalá Villao Susana Ximena						
<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>							
No.	Preguntas y Controles	Respuestas			Calificación		Observaciones
		Si	No	N/A	Si= 1	No= 0	
1	¿La gerencia revisa periódicamente los procesos de control para asegurarse que los controles están siendo aplicados, omitidos y si la omisión fue apropiada?		X			0	No se revisan los procesos de control.
2	¿La cooperativa ha ejecutado métodos para realizar las evaluaciones al control interno de las cuentas por cobrar?		X			0	La entidad no ejecuta métodos de evaluación de cuentas por cobrar.
3	¿Se revisa las cuentas por cobrar cuando están en las fechas de vencimientos o por vencer para ejecutar seguimiento hacia el socio moroso?	X				1	
4	¿La cooperativa gestiona las supervisiones a los procesos de gestiones de cobranzas constantemente?	X				0	La cooperativa no gestiona procesos de cobranza.

5	¿Se indaga y se mejora las deficiencias de la cooperativa, para que haya un mejor control y así no tengan valores grandes en cuentas por cobrar?	X	1
<b>TOTAL</b>			<b>2</b>

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxis Amigo “Ec. Rafael Correa”

**Elaborado por:** Susana Tomalá Villao

**Tabla 28**

*Calificación - Supervisión y monitoreo*

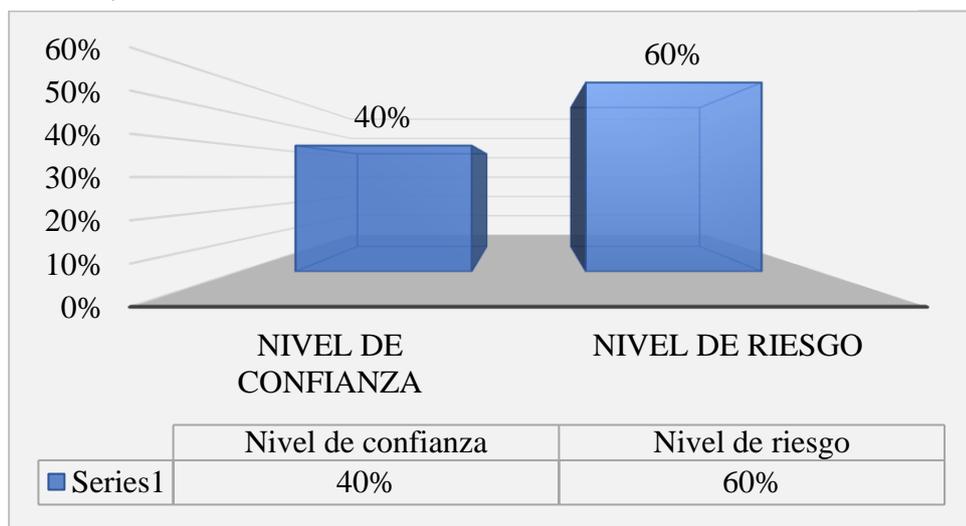
<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>	
<b>Detalle</b>	<b>Calificación total</b>
Calificación total	2
Ponderación total	5
Nivel de confianza	40%
Nivel de riesgo	60%

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxis Amigo “Ec. Rafael Correa”

**Elaborado por:** Susana Tomalá Villao

**Figura 96**

*Supervisión y monitoreo*



Se visualiza en el cuestionario de control interno, el componente de supervisión y monitoreo que el 40% pertenece al nivel de confianza bajo y el 60% corresponde al nivel de riesgo alto, esto refrenda que si se revisan las cuentas por cobrar cuando están en las fechas de vencimientos o por vencer para ejecutar

seguimiento hacia el socio moroso. La cooperativa gestiona las supervisiones a los procesos de gestiones de cobranzas de manera constante, y se indaga para mejorar las deficiencias de la cooperativa, esto produce que haya un mejor control y así no tengan valores grandes en cuentas por cobrar.

### **Análisis general de la evaluación de control interno**

#### **NIVEL DE CONFIANZA**

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación}}{\text{Ponderación}} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{10}{25} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 40\%$$

Una vez que se aplicó el respectivo cuestionario de control interno se ha determinado que el nivel de confianza es **BAJO** con el 40% correspondiente.

#### **NIVEL DE RIESGO**

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 40\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 60\%$$

Una vez que se calculó el nivel de confianza, se procede a elaborar el cálculo del nivel de riesgo, por lo tanto, dio como resultado el 60% **ALTO**.

#### **RIESGO INHERENTE**

$$\text{Nivel Inherente} = 100\% \text{ de la muestra} - \% \text{ Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel Inherente} = 100\% - 40\%$$

$$\text{Nivel Inherente} = 60\%$$

Se evidenció que existe un riesgo inherente del 60%

#### **RIESGO DE CONTROL**

$$\text{Nivel de control} = 100\% \text{ de la muestra} - \text{Riesgo inherente}$$

$$\text{Nivel de control} = 100\% - 60\%$$

$$\text{Nivel de control} = 40\%$$

Se ha determinado un riesgo de control del 40% como falencias dentro del departamento contable.

## RIESGO DE DETECCIÓN

Riesgo inherente \* Riesgo de control \* Riesgo de detección = **Riesgo de auditoría**

$$RI * RC * RD = RA$$

$$0,60 * 0,40 * ? = 0,05$$

$$\text{Riesgo de detección} = \frac{RA}{RI * RC}$$

$$\text{Riesgo de detección} = \frac{0,05}{0,60 * 0,40} = \frac{0,05}{0,24}$$

$$\text{Riesgo de detección} = 0,2083333333$$

## RIESGO DE AUDITORÍA

**Riesgo de auditoría** = Riesgo inherente \* Riesgo de control \* Riesgo de detección

$$\text{Riesgo de auditoría} = RI * RC * RD$$

$$\text{Riesgo de auditoría} = 0,60 * 0,40 * 0,21$$

$$\text{Riesgo de auditoría} = 0,0504$$

$$\text{Riesgo de auditoría} = 5\%$$

El riesgo hallado de auditoría es del **5%**.

**Tabla 29**

*Resumen de la evaluación de control interno*

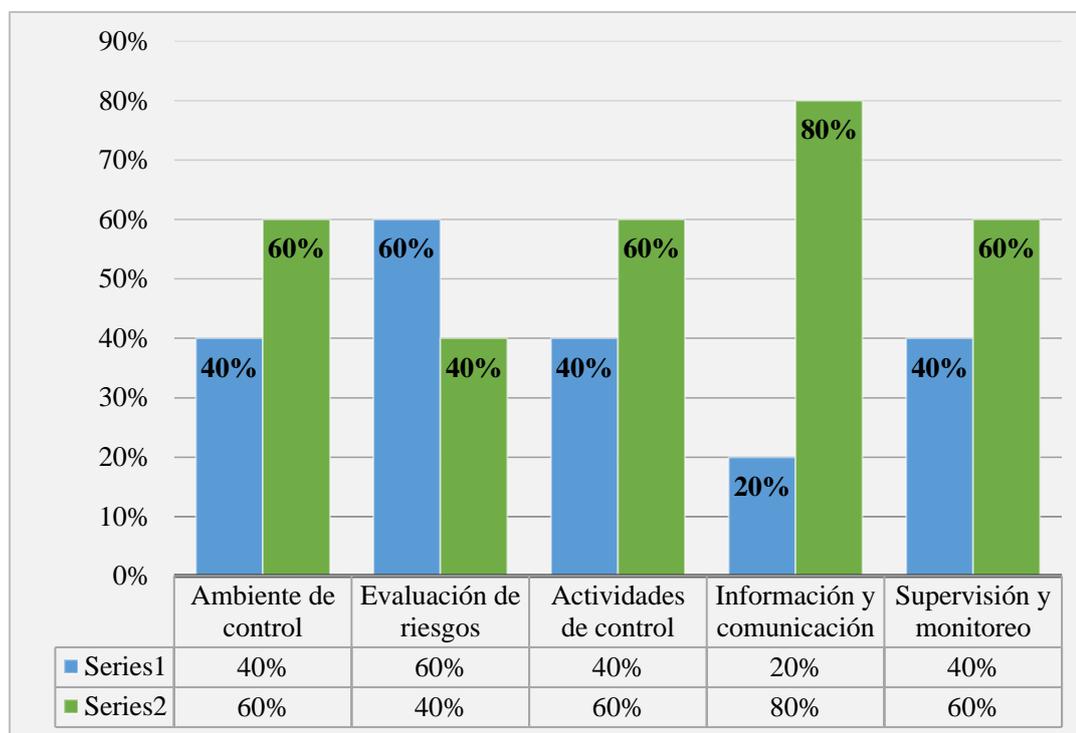
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
Componente	Total de calificación	Ponderación total	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
Ambiente de control	2	5	40%	Bajo	60%	Alto
Evaluación de riesgos	3	5	60%	Medio	40%	Medio
Actividades de control	2	5	40%	Bajo	60%	Alto
Información y comunicación	1	5	20%	Bajo	80%	Alto
Supervisión y monitoreo	2	5	40%	Bajo	60%	Alto
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>25</b>	<b>40%</b>	<b>Bajo</b>	<b>60%</b>	<b>Alto</b>

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxis Amigo “Ec. Rafael Correa”

**Elaborado por:** Susana Tomalá Villao

**Figura 101**

*Resumen de la evaluación de control interno*



Mediante la evaluación de los elementos del control interno COSO I relacionados con las cuentas por cobrar en la Cooperativa de taxis Ec. Rafael Correa, se obtiene un nivel de confianza **BAJO** de 40% y un nivel de riesgo **ALTO** del 60%. Esto se debe a la falta de conocimiento en las funciones y sobrecarga de responsabilidades, la falta de estrategias básicas, la ineficiencia en el sistema contable de la entidad y la falta de seguimiento de las cuentas por cobrar. Por lo tanto, la administración debe realizar evaluaciones más frecuentes de las actividades y los procedimientos relacionados con estas cuentas. Asimismo, es necesario establecer funciones claras para cada colaborador, lo que permitirá prevenir riesgos en estas áreas y promover la sostenibilidad de la institución.

## **Discusión**

En el trabajo de investigación se analizó por medio de encuestas, entrevistas y el instrumento de control interno COSO I, que los controles sobre las cuentas por cobrar en la Cooperativa de transporte comercial en taxi convencional taxis amigo Ec. Rafael Correa, año 2022 son bajas, ya que, existe deficiencia y no cuenta con sistema de supervisión y monitoreo. Su problemática principal es el retraso en el pago de las mensualidades por parte de sus socios activos, esto genera debilidades en la gestión financiera.

Las funciones internas establecidas no son de carácter temporal, puesto que, en ocasiones la persona encargada de recaudar las cuotas administrativas debe ausentarse para elaborar otras actividades necesarias para la entidad como: la preparación de actas de asambleas que se obtienen mensualmente, pago de servicios básicos, informes de gestión, entre otras. En consecuencia, no se consideran los riesgos de las cuentas por cobrar debido a la falta de asignación de responsabilidad a un encargado específico para esta actividad, sino más bien, a la falta de puntualidad de cada socio al acercarse a la institución a cancelar sus aportaciones.

La implementación de un sistema de inspección y revisión en las empresas es crucial para contar con una guía durante los procesos de obligaciones. Esto se sostiene que, para lograr eficiencia y eficacia en la gestión administrativa y contable las empresas deben establecer un control interno tanto a nivel general como en aquellas cuentas que influyen de manera significativa en la toma de decisiones. La falta de control en los procesos relacionados con las cuentas por pagar trae causas y efectos al atrasarse en sus pagos mensuales.

## Conclusiones

- Se concluye que la situación actual de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxi Amigo Ec. Rafael Correa, Cantón Santa Elena, Año 2022, es insuficiente. Ha sido detectado esta anomalía a través del cuestionario de control interno, entrevistas y encuestas, con el fin de conocer su gestión financiera que permita mostrar los tipos de errores y buscar pronta solución. Sin embargo, existe irresponsabilidad por parte de los socios al no cancelar a tiempo sus respectivas cuotas administrativas, por ende, esto genera deficiencia en la empresa.
- Mediante los instrumentos antes mencionados y aplicados al personal administrativo de la entidad, se logró conocer el entorno de control en el que se desarrollan sus actividades, y así mismo se identificó que las cuentas por cobrar no llevan un sistema de inspección y monitoreo, lo cual, causa deficiencia en sus procesos.
- Por lo tanto, en la investigación se identificaron los tipos de riesgos que afectan a los objetivos y metas de la cooperativa, y uno de esos, es la ausencia de un control interno para las operaciones del área contable. Para finalizar, se pudo plantear un proceso de seguimiento y monitoreo, con el propósito de evitar que estas cuentas se conviertan incobrables y afecte a la cooperativa.

## Recomendaciones

- Es recomendable implementar un sistema de inspección de control interno de manera mensual o semestral, para que la gestión financiera no se vea afectada, esto les permitirá evitar riesgos y fraudes, de tal forma se protejan sus activos e intereses, así también, se evalúa la eficiencia de la entidad. No obstante, los socios tomen en consideración aquellas anomalías que presentan la cooperativa, y se acerquen a cancelar sus obligaciones, para que sus deudas no aumenten y no afecte de manera negativa a la empresa.
- De acuerdo con la utilización de las técnicas y herramientas se recomienda que puedan contribuir a identificar contingencias en la cooperativa y posterior se evalúe los procesos desarrollados en el área administrativa y contable, causando positivismo aplicando controles internos para detectar aumento de cuentas por cobrar, manejando así los canales de comunicación, con el fin, de salvaguardar la eficiencia y eficacia de esta cuenta contable.
- Por último, se recomienda que se incluyan las políticas y los procedimientos contables de la institución, para garantizar la correcta ejecución de todas las operaciones en las principales áreas de la Cooperativa, esto nos permitirá obtener resultados precisos y reducir el riesgo de registrar saldos incorrectos en las cuentas. Además, proporcionará a los directivos la información necesaria para tomar decisiones acertadas.

## Referencias Bibliográficas

- Acosta, M. (2020). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?* Perú: Marsh. Obtenido de ¿Qué es el control interno y por qué es importante?
- APD, R. (2023). 3 Niveles de gestión empresarial: estratégico, táctico y operativo. *Redacción APD*.
- Cabrera, Y. K., & Chañi, L. (2019). *Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la Asociación Educativa Adventista Sur Oriental del Perú*. Perú: Universidad Peruana Unión.
- Calle, J. P. (2022). *¿Qué elementos debe tener un ambiente de control interno?* Colombia: Pirani. Obtenido de ¿Qué elementos debe tener un ambiente de control interno?
- Calle, J. P. (2022). *Características de un buen sistema de control interno*. Medellín: Pirani. Obtenido de Características de un buen sistema de control interno.
- Castañeda, J. (2018). *Gestión, administración de riesgos y modelos de control interno*. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina. Obtenido de Gestión, administración de riesgos y modelos de control interno.
- Chasi, B. (2020). *Diseño de un sistema de control interno administrativo para la cooperativa de transporte "La costeñita"*. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de Diseño de un sistema de control interno administrativo para la cooperativa de transporte "La costeñita".
- Chávez, J. (2022). *Riesgo financiero: ¿Qué es y cuáles son sus tipos?* Chile: Cesce. Obtenido de Riesgo financiero: ¿Qué es y cuáles son sus tipos?
- Chiguano, A. G. (2017). *Diseño de un sistema de control interno a las cuentas por cobrar de la empresa industrial "Isecom S.A."*. Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de Diseño de un sistema de control interno a las cuentas por cobrar de la empresa industrial "Isecom S.A."
- Doctrina, N. (2020). Políticas contables. *Accounter*.

- Duarte, A. (2022). Políticas de una empresa. *DocuSign*. Obtenido de <https://prezi.com/4kqpb8lmtukv/politicas-administrativas/>
- Editorial Grudemi. (2022). Cuentas por cobrar. *Editorial Grudemi*. Obtenido de Cuentas por cobrar.
- Elizalde, K. L. (2017). *Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero en el Ecuador*. Guayas: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Enríquez, P., & López, C. (2018). *Las 4 claves de la planificación financiera*. Europa: Observatorio del inversor Andbank. Obtenido de Las 4 claves de la planificación financiera.
- Estupiñan, R. G. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Colombia: Ecoe Ediciones. Obtenido de Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales.
- Fonseca Rodríguez, G., Valenzuela Rodríguez, C. R., Perrand Robert, M. V., & Cosme Casulo, J. (2017). *Términos económicos más utilizados en la salud (II parte)*. Santiago de Cuba: Medisan. Obtenido de Términos económicos más utilizados en la salud (II parte).
- Gómez, M. C., & Lazarte, C. P. (2019). *Control Interno*. Tucumán: Universidad Nacional de Tucumán.
- González, J. P. (2018). *Administración de las cuentas y documentos por cobrar*. Barcelona, España: Gestiopolis. Obtenido de Administración de las cuentas y documentos por cobrar.
- Guerrero Mite, B. S. (2023). *Sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la distribuidora velez, año 2021*. La libertad: Universidad estatal península de santa elena.
- Jima, E. I. (2020). *Diseño de un manual de control interno financiero y administrativo de la Cooperativa de transporte "Alma loja"*. Loja: Universidad nacional de

loja. Obtenido de Diseño de un manual de control interno financiero y administrativo de la Cooperativa de transporte "Alma loja".

Lindao, C. R. (2020). *Control interno para procesos contables en cooperativa "Jesús del gran poder"*. La libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de Control interno para procesos contables en cooperativa "Jesús del gran poder".

Mantilla, S. A. (2018). *Auditoría del control interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de Auditoría del control interno.

Mendoza, W. M., García, T. Y., Delgado, M. I., & Barreiro, I. M. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Manabí: Fundación Dialnet.

Munroe, S. (2017). *¿Cuáles son los objetivos de un sistema de contabilidad?* Obtenido de ¿Cuáles son los objetivos de un sistema de contabilidad?

Muñiz, W. G., & Mora, W. K. (2017). *Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa "Promocharters"*. Guayas: Universidad de Guayaquil. Obtenido de Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa "Promocharters".

Muñoz, L. J. (2020). *Control interno contable y la efectividad de la cooperativa de transporte de pasajeros en taxi "Sirena del mar"*. La libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de Control interno contable y la efectividad de la cooperativa de transporte de pasajeros en taxi "Sirena del mar".

Neira, V. I. (2015). *Manual de control interno en el área contable para la cooperativa de transporte "Peninsular de taxis"*. La libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de Manual de control interno en el área contable para la cooperativa de transporte "Peninsular de taxis".

NICSP 1 – Presentación de los Estados Financieros. (2020). *NICSP 1 – Presentación de los Estados Financieros*.

- Norma Internacional de Información Financiera 9 - Instrumentos Financieros. (2018). *Norma Internacional de Información Financiera 9 - Instrumentos Financieros*. Ecuador: Comité de normas internacionales de contabilidad.
- Parra, M. L. (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"*. Guayas: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Pereira, C. (2019). *Control Interno en las Empresas, su aplicación y efectividad*. Ciudad de México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.
- Pérez, L. G. (2019). *Control interno contable y la liquidez en la cooperativa de transporte en taxi 11 de diciembre*. La libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de Control interno contable y la liquidez en la cooperativa de transporte en taxi 11 de diciembre.
- Ponce, J. C. (2016). *Control interno de cuentas por cobrar para mejorar la rentabilidad del comercio de la ciudad de Babahoyo*. Babahoyo: Universidad Regional Autónoma de los Andes "Uniandes". Obtenido de Control interno de cuentas por cobrar para mejorar la rentabilidad del comercio de la ciudad de Babahoyo.
- Quesada, I. D., Calderon, R. C., & Saavedra, M. A. (2018). *Diagnostico al sistema de control interno del área contable de la Cooperativa nacional educativa de ahorro y crédito "Coonfie"*. Neiva: Universidad Ean. Obtenido de Diagnostico al sistema de control interno del área contable de la Cooperativa nacional educativa de ahorro y crédito "Coonfie".
- Quinatoa, G. P. (2016). *Propuesta de mejoramiento del sistema de control interno administrativo financiero, para la cooperativa de transporte en taxi larrea No.36*. Obtenido de Propuesta de mejoramiento del sistema de control interno administrativo financiero, para la cooperativa de transporte en taxi larrea No.36.
- Reglamento para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno, LTRI. (2021). *Reglamento para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno, LTRI*. Ecuador: Lexis S.A.

- Rivera, K. J. (2020). *Análisis del sistema control interno cuentas por cobrar de la empresa "Pharmacid S.A.S."*. Bogotá, Colombia: Universidad de la Salle. Obtenido de Análisis del sistema control interno cuentas por cobrar de la empresa "Pharmacid S.A.S."
- Salinas, L. S. (2018). *Manual de control interno contable de la cooperativa intraprovincial de transporte unificación peninsular*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de Manual de control interno contable de la cooperativa intraprovincial de transporte unificación peninsular.
- Sanabria, S. W., & Gonzales, E. (2020). *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular*, Lima. Lima: Revista de investigación Valor Contable.
- Sánchez, T. V. (2015). *Riesgo administrativo*. Obtenido de Riesgo administrativo.
- Santiesteban, Z. E. (2019). *Evaluación del control interno del proceso de cuentas por cobrar en una estación de servicios de combustible de acuerdo al modelo coso*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de Evaluación del control interno del proceso de cuentas por cobrar en una estación de servicios de combustible de acuerdo al modelo coso.
- Santiestevan, E. J. (2021). *Tratamiento contable de las cuentas por cobrar y su presentación en los estados financieros en el sector ferrero*. Santa Elena: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Stevens, R. (2023). *¿Qué son las cuentas por cobrar y cuál es su importancia?* Valencia: Rankia S.L. Obtenido de ¿Qué son las cuentas por cobrar y cuál es su importancia?
- Terrero, D. (2021). *Objetivos e importancia del control empresarial*. Hubsport. Obtenido de Objetivos e importancia del control empresarial.
- Tomalá, A. G. (2022). *Control interno contable de las cuentas por cobrar de la junta de agua potable de Olón, parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Tomalá, C. A. (2020). *Control interno contable y la efectividad de las cuentas por cobrar de la junta administradora de agua potable y acantarillado Ayangué*,

*parroquia colonche*. La libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de Control interno contable y la efectividad de las cuentas por cobrar de la junta administradora de agua potable y acantarillado ayangue, parroquia colonche.

Tomalá, L. T. (2021). *Control interno en las cuentas por pagar en "Tecnimotor's centro automotriz"*. Santa Elena: Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Villón, M. A. (2021). *Importancia del sistema de control interno en las empresas del sector comercial*. La libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena.



**Apéndice 1 – Matriz de consistencia**

**Tabla 30**

*Matriz de consistencia*

<b>CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA “COOPERATIVA DE TRANSPORTE COMERCIAL EN TAXI CONVENCIONAL TAXIS AMIGO EC. RAFAEL CORREA”, CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2022</b>					
<b>CONCEPTO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>Sistema de control interno:</b> es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, esto orientará a la empresa a un buen funcionamiento de sus actividades dándole acceso al personal para garantizar eficacia y eficiencia en los procesos, de esta manera, puedan cumplir con los objetivos planteados.</p>	<p>Analizar la situación de la Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxi Amigo Ec. Rafael Correa, con el fin de conocer su gestión financiera mediante un control interno con transparencia y eficacia que permita mostrar los tipos de errores y buscar pronta solución.</p>	<p>Control Interno de Cuentas por Cobrar</p>	<p>Control Interno</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos</li> <li>• Importancia</li> <li>• Clasificación</li> </ul>	<p>Enfoque Alcance Métodos Población – Muestra Instrumento de encuesta, entrevista y COSO I</p>
			<p>Componentes de control interno COSO I</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de control</li> <li>• Evaluación de riesgos</li> <li>• Actividades de control</li> <li>• Información y comunicación</li> <li>• Supervisión y monitoreo</li> </ul>	
			<p>Cuentas por cobrar</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición</li> <li>• Tipos de cuentas por cobrar</li> <li>• Antigüedad de saldos</li> </ul>	



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

**Apéndice 2 – Cronograma**

**Tabla 31**

*Cronograma de tutorías de titulación*

		2023											
		MAYO				JUNIO				JULIO			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
No.	Actividades planificadas	8-12	15-19	22-26	29-02	05-09	12-16	19-23	26-30	03-07	10-14	17-21	FECHA
1	Introducción	X	X										
2	Capítulo I Marco Referencial			X	X	X							
3	Capítulo II Metodología					X	X	X					
4	Capítulo III Resultados y Discusión							X	X	X			
5	Conclusiones y Recomendaciones									X	X		
6	Resumen											X	
7	Certificado Anti plagio - Tutor											X	
8	Entrega de informe de culminación de tutorías, por parte de los tutores, a Dirección y al profesor Guía (con documentos de soporte)												Hasta el viernes 21 de julio del 2023

**Firma del Tutor**

**NOMBRE:**

**Firma del Estudiante**

**NOMBRE:**

## Apéndice 4 – Encuesta



**Universidad Estatal Península de Santa Elena**  
**Facultad de Ciencias Administrativas**  
**Carrera de Contabilidad y Auditoría**



**Trabajo de titulación:** Control interno de las Cuentas por cobrar en la empresa “Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxis Amigo Ec. Rafael Correa”, Cantón Santa Elena, Año 2022.

### **Guía de encuesta dirigida a la Gerencia Administrativa y Contable de la Cooperativa de Taxis**

**Objetivo de la encuesta:** Obtener información a través de esta herramienta que nos permita conocer la situación actual en las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Taxis.

Agradecemos su participación; este presente instrumento será utilizados con fines académicos y la información escrita se mantendrá de forma confidencial, por lo que se pide encarecidamente aportar información veraz, para el éxito de esta investigación.

<b>Variable independiente: Control interno de Cuentas por cobrar</b>						
<b>Preguntas/ítems</b>		<b>Escala de valoración</b>				
<b>Dimensión 1 – Control Interno</b>		<b>Nunca</b>	<b>Ocasional-mente</b>	<b>Frecuente-mente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿La institución posee un manual de procedimientos?					
2	¿Se han establecido en forma documentada los principios de integridad y valores éticos en la organización?					
3	¿Llevan un nivel jerárquico en la institución?					
4	¿La cooperativa posee un folio de cada socio donde se evidencie toda la información de cada uno y sus comprobantes de pago de cuotas?					
5	¿Existen políticas asignadas en el área contable y administrativa dentro de la empresa?					
<b>Dimensión 2 – Componentes del COSO I</b>		<b>Nunca</b>	<b>Ocasional-mente</b>	<b>Frecuente-mente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	¿Cree usted que es necesario aplicar un sistema de control interno para manejar bien el área administrativa y tomar buenas decisiones?					

7	¿La cooperativa realiza controles de gestión para llevar bien un proceso administrativo?					
8	¿La cooperativa lleva un sistema de información para su administración y socios activos de la misma?					
9	¿La entidad utiliza canales de comunicación para hacerles llegar algún oficio o memorándum a sus socios?					
10	¿Reciben los directivos y socios de la entidad información financiera adecuada y oportuna por parte del área contable?					
<b>Dimensión 3 – Cuentas por cobrar</b>		<b>Nunca</b>	<b>Ocasional-mente</b>	<b>Frecuente-mente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	¿Conoces las políticas de cobro ya sea en efectivo, cheques, u otros tipos de comprobantes?					
12	¿Cree usted que el atraso de las cuotas administrativas afecta directamente a la sostenibilidad de la institución?					
13	¿La autorización para firmar cheques es concedido por el gerente y presidente de la entidad?					
14	¿La entidad cuenta con un manual de supervisión y monitoreo que permita manejar de una forma adecuada y ordenada sus cuentas más relevantes?					
15	¿Se preparan informes de seguimiento, en caso de que los socios no cumplan con el pago de sus mensualidades?					
<p><b>Nota:</b> La información recopilada es de uso exclusivo para la realización de la investigación académica de la Srta. Tomalá Villao Susana Ximena, previo a obtener su título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, título gestionado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Carrera Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.</p> <p style="text-align: center;"><b><i>¡Gracias por su colaboración!</i></b></p>						

## Apéndice 5 – Instrumento COSO I



**Universidad Estatal Península de Santa Elena**  
**Facultad de Ciencias Administrativas**  
**Carrera de Contabilidad y Auditoría**



**Trabajo de titulación:** Control interno de las Cuentas por cobrar en la empresa “Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxis Amigo Ec. Rafael Correa”, Cantón Santa Elena, Año 2022.

### Guía de encuesta dirigida a la Gerencia Administrativa y Contable de la Cooperativa de Taxis

**Objetivo de la encuesta:** Obtener información a través de esta herramienta que nos permita conocer la situación actual en las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Taxis.

Agradecemos su participación; este presente instrumento será utilizados con fines académicos y la información escrita se mantendrá de forma confidencial, por lo que se pide encarecidamente aportar información veraz, para el éxito de esta investigación.

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b>							
<b>Entidad Auditada:</b>	Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxis Amigo "Ec. Rafael Correa"						
<b>Área auditada:</b>	Contable						
<b>Período:</b>	2022						
<b>Elaborado por:</b>	Tomalá Villao Susana Ximena						
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>							
No.	Preguntas y Controles	Respuestas			Calificación		Observaciones
		Si	No	N/A	Si= 1	No= 0	
1	¿Se promueve la práctica del código de ética en el proceso de las cuentas por cobrar?						
2	¿Se cuenta con un organigrama de funciones en la empresa relacionado a las cuentas por cobrar?						
3	¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos y funciones exclusivos para el rubro de cuentas por cobrar?						
4	¿Se han establecido las políticas contables de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera para la preparación de los Estados Financieros?						
5	¿La empresa revisa sus políticas y procedimientos periódicamente para determinar si continúan siendo apropiados para las actividades de esta?						
<b>TOTAL</b>							

<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>							
<b>No.</b>	<b>Preguntas y Controles</b>	<b>Respuestas</b>			<b>Calificación</b>		<b>Observaciones</b>
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>	<b>Si= 1</b>	<b>No= 0</b>	
<b>1</b>	¿La autorización para firmar cheques es concedido por el gerente y presidente de la entidad?						
<b>2</b>	¿Existen controles internos que eviten la duplicidad de funciones?						
<b>3</b>	¿Conoces las políticas de cobro ya sea en efectivo, cheques, letras, etc.?						
<b>4</b>	¿Considera viable los procedimientos que se aplican en cuenta por cobrar?						
<b>5</b>	¿Hay medidas de seguridad y protección de fondos adecuados a los valores en la caja?						
<b>TOTAL</b>							

<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>							
<b>No.</b>	<b>Preguntas y Controles</b>	<b>Respuestas</b>			<b>Calificación</b>		<b>Observaciones</b>
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>	<b>Si= 1</b>	<b>No= 0</b>	
<b>1</b>	¿Se lleva un registro de socios con pendientes de cobro en la institución?						
<b>2</b>	¿Se cumple el cronograma de cobranzas a los clientes?						
<b>3</b>	¿Cuenta la cooperativa con una persona encargada para los cobros respectivos?						
<b>4</b>	¿La cooperativa realiza controles de gestión para llevar bien un proceso administrativo?						
<b>5</b>	¿La gestión de la cooperativa está orientada hacia el cumplimiento de los objetivos bajo criterios de eficiencia en el marco legal que rige las actividades de esta?						
<b>TOTAL</b>							

<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>							
<b>No.</b>	<b>Preguntas y Controles</b>	<b>Respuestas</b>			<b>Calificación</b>		<b>Observaciones</b>
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>	<b>Si= 1</b>	<b>No= 0</b>	
<b>1</b>	¿Se lleva un registro en el que se anotan valores ingresados de los socios, cancelando las mensualidades?						

2	¿Cuentan con políticas que permita que la información se entregue de manera oportuna y confiable?
3	¿Se utiliza todos los medios de comunicación para dar la información de memorándum y cobro de mensualidades, entre otras informaciones?
4	¿Se realiza aprobación de los Estados Financieros antes de emitirse los informes finales?
5	¿Se comunica a tiempo si existe deuda por parte de los socios antes de proyectar los Estados Financieros?
<b>TOTAL</b>	

<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>							
No.	Preguntas y Controles	Respuestas			Calificación		Observaciones
		Si	No	N/A	Si= 1	No= 0	
1	¿La gerencia revisa periódicamente los procesos de control para asegurarse que los controles están siendo aplicados, omitidos y si la omisión fue apropiada?						
2	¿La cooperativa ha ejecutado métodos para realizar las evaluaciones al control interno de las cuentas por cobrar?						
3	¿Se revisa las cuentas por cobrar cuando están en las fechas de vencimientos o por vencer para ejecutar seguimiento hacia el socio moroso?						
4	¿La cooperativa gestiona las supervisiones a los procesos de gestiones de cobranzas constantemente?						
5	¿Se indaga y se mejora las deficiencias de la cooperativa, para que haya un mejor control y así no tengan valores grandes en cuentas por cobrar?						
<b>TOTAL</b>							

## Apéndice 6 – Entrevista 1



Universidad Estatal Península de Santa Elena  
Facultad de Ciencias Administrativas  
Carrera de Contabilidad y Auditoría



**Trabajo de titulación:** Control interno de las Cuentas por cobrar en la empresa “Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxis Amigo Ec. Rafael Correa”, Cantón Santa Elena, Año 2022.

### Guía de encuesta dirigida a la Gerencia Administrativa y Contable de la Cooperativa de Taxis

**Objetivo de la encuesta:** Obtener información a través de esta herramienta que nos permita conocer la situación actual en las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Taxis.

Agradecemos su participación; este presente instrumento será utilizados con fines académicos y la información escrita se mantendrá de forma confidencial, por lo que se pide encarecidamente aportar información veraz, para el éxito de esta investigación.

No.	Entrevistadora:	Susana Tomalá Villao
	Entrevistado:	Presidente
1	¿La administración realiza informes de gestión para evidenciar las actividades de cobranzas?	
2	¿Cuáles son las principales actividades que generan las cuentas por cobrar?	
3	¿Se aplica intereses por el retraso en las mensualidades de los socios?	
4	¿Cuáles son los procedimientos y políticas implementados por la cooperativa para garantizar el control interno efectivo de las cuentas por cobrar?	
5	¿Qué medidas se han implementado para prevenir y detectar fraudes relacionados con las cuentas por cobrar en la cooperativa?	
6	¿Qué medidas se han tomado para mejorar o fortalecer el control interno de las cuentas por cobrar en la cooperativa en comparación con años anteriores?	
7	¿Se analiza el riesgo de las cuentas incobrables?	
8	¿La gestión de las cuentas incobrables es asignada a un responsable y se encuentra debidamente controlada?	
<p><b>Nota:</b> La información recopilada es de uso exclusivo para la realización de la investigación académica de la Srta. Tomalá Villao Susana Ximena, previo a obtener su título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, título gestionado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Carrera Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.</p> <p><i>¡Gracias por su colaboración!</i></p>		

## Apéndice 7 – Entrevista 2



**Universidad Estatal Península de Santa Elena**  
**Facultad de Ciencias Administrativas**  
**Carrera de Contabilidad y Auditoría**



**Trabajo de titulación:** Control interno de las Cuentas por cobrar en la empresa “Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxis Amigo Ec. Rafael Correa”, Cantón Santa Elena, Año 2022.

### **Guía de encuesta dirigida a la Gerencia Administrativa y Contable de la Cooperativa de Taxis**

**Objetivo de la encuesta:** Obtener información a través de esta herramienta que nos permita conocer la situación actual en las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Taxis.

Agradecemos su participación; este presente instrumento será utilizados con fines académicos y la información escrita se mantendrá de forma confidencial, por lo que se pide encarecidamente aportar información veraz, para el éxito de esta investigación.

No.	Entrevistadora:	Susana Tomalá Villao
	Entrevistado:	Gerente
1	¿La administración realiza informes de gestión para evidencias las actividades de cobranzas?	
2	¿Cree usted que el retraso de las mensualidades de los socios perjudica directamente a la empresa?	
3	¿Se aplica intereses por el retraso en las mensualidades de los socios?	
4	¿Qué medidas ha tomado para que el valor de cuentas por cobrar sea menor?	
5	¿Qué medidas se han tomado para capacitar al personal involucrado en el manejo y registro de las cuentas por cobrar?	
6	¿Se lleva un control sobre las cuentas por cobrar?	
7	¿Cuáles son los criterios utilizados para determinar la estimación de las pérdidas por incobrabilidad de las cuentas por cobrar?	
8	¿Qué procedimientos se han implementado para evaluar la recuperabilidad de las cuentas por cobrar y cómo se han registrado las posibles pérdidas por deterioro?	
<p><b>Nota:</b> La información recopilada es de uso exclusivo para la realización de la investigación académica de la Srta. Tomalá Villao Susana Ximena, previo a obtener su título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, título gestionado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Carrera Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.</p> <p><b><i>¡Gracias por su colaboración!</i></b></p>		

## Apéndice 8 – Entrevista 3



**Universidad Estatal Península de Santa Elena**  
**Facultad de Ciencias Administrativas**  
**Carrera de Contabilidad y Auditoría**



**Trabajo de titulación:** Control interno de las Cuentas por cobrar en la empresa “Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxis Amigo Ec. Rafael Correa”, Cantón Santa Elena, Año 2022.

**Guía de encuesta dirigida a la Gerencia Administrativa y Contable de la Cooperativa de Taxis**

**Objetivo de la encuesta:** Obtener información a través de esta herramienta que nos permita conocer la situación actual en las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Taxis.

Agradecemos su participación; este presente instrumento será utilizados con fines académicos y la información escrita se mantendrá de forma confidencial, por lo que se pide encarecidamente aportar información veraz, para el éxito de esta investigación.

No.	<b>Entrevistadora:</b>	Susana Tomalá Villao
	<b>Entrevistado:</b>	Contador
1	¿Cuál es el proceso de registro y contabilización de las cuentas por cobrar?	
2	¿Cuáles son los criterios utilizados para determinar la estimación de las pérdidas por deterioro de las cuentas por cobrar y cómo se han aplicado?	
3	¿Cómo se ha llevado a cabo la conciliación entre los registros contables y los saldos de las cuentas por cobrar, y qué controles internos se han aplicado para asegurar su concordancia?	
4	¿Qué medidas se han tomado para asegurar el cumplimiento de los plazos y condiciones establecidos para el seguimiento y cobranza de las cuentas por cobrar?	
5	¿Cuáles son los controles que se aplican en las cuentas por cobrar y considera usted que son los adecuados?	
6	¿Cuáles son los procedimientos utilizados para evaluar la recuperabilidad de las cuentas por cobrar y cómo se han registrado y presentado las posibles pérdidas por deterioro?	
7	¿Se analiza el riesgo de las cuentas incobrables?	
8	¿Se realiza un análisis sobre el aumento de las cuentas por cobrar en relación con los meses anteriores?	

**Nota:** La información recopilada es de uso exclusivo para la realización de la investigación académica de la Srta. Tomalá Villao Susana Ximena, previo a obtener su título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, título gestionado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Carrera Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

***¡Gracias por su colaboración!***

## Apéndice 9 – Evidencias



## Apéndice 10 – Carta Aval

La Libertad, 12 de julio del 2023

Econ.

Roxana Álvarez Acosta

**DIRECTORA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD YAUDITORÍA -  
UPSE**

En su despacho. –

Yo, Susana Ximena Tomalá Villao con cédula de identidad No. 092827023-0, estudiante de la cohorte 2019-2 por medio de la presente me dirijo a usted para requerir se oficie la solicitud de Carta Aval para el **Trabajo de Integración Curricular denominado** “CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA “COOPERATIVA DE TRANSPORTE COMERCIAL EN TAXI CONVENCIONAL TAXIS AMIGO EC. RAFAEL CORREA”, CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2022” de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas para lo cual adjunto los datos de la empresa:

**Nombre:** Sr. Augusto Fernando Del Pezo Yagual

**Cargo:** Gerente General

**Nombre de la empresa:** Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi Convencional Taxis Amigo “Ec. Rafael Correa”

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

Atentamente,



**Srta. Susana Tomalá Villao**

CI. No. 092827023-0

Celular: 0979008284

Correo: [susanatomala1998@gmail.com](mailto:susanatomala1998@gmail.com)

