



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

TEMA:

**CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "FERNANDO
DAQULEMA LTDA.", CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA
DE SANTA ELENA, AÑO 2022**

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

AUTOR:

Kelly Michelle Cuñas Vasculino

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 DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "FERNANDO DAQUILEMA LTDA.", CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022" elaborado por la Srta. Kelly Michelle Cuñas Vasculino, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Ing. Germán Mosquera Sofiano, MSc.

DOCENTE TUTOR

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "FERNANDO DAQUILEMA LTDA.”, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Kelly Michelle Cuñas Vasculino, con cédula de identidad número 2450134404 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.



Kelly Michelle Cuñas Vasculino

C.C. No.: 2450134404

Agradecimientos

A mis amados padres Segundo Cuñas y Rosa Vasculino, por brindarme su infinito apoyo en cada etapa de mi preparación académica y ser mi mayor motivación para lograr mis objetivos. A mis docentes quienes durante todo este trayecto nos han ido formando bajo sus valiosos conocimientos y experiencias profesionales. A los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema Ltda." por su valioso aporte para el desarrollo y culminación de la investigación.

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedico de manera especial a mis padres y hermanos María, Kevin y Ashley, quienes siempre han sido un pilar fundamental en el cumplimiento de mis metas y objetivos. A mis primas Jenny Giler, Katuska Galindo y mi amiga Jazmín Tuba quienes han estado para mi brindándome su amistad incondicional, por ello deseo de todo corazón que sigan adelante en sus carreras porque todo esfuerzo tiene su recompensa.

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

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



Lcda. Sandy De la A Muñoz, Mgr.
DOCENTE ESPECIALISTA



Ing. Germán Mosquera Soriano, MSc.
DOCENTE TUTOR



Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, Mgr.
DOCENTE GUÍA DE LA UIC



Lcdo. Andrés Soriano Soriano
ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Índice de Contenidos

Resumen.....	11
Abstract.....	12
Introducción.....	13
Capítulo I. Marco Referencial	18
Revisión de la Literatura.....	18
Desarrollo de Teorías y Conceptos	20
Control Interno de las Cuentas por Cobrar.....	20
Control Interno.....	21
Definición.....	22
Objetivo.....	22
Importancia.....	22
Componentes de Control Interno – COSO II.....	23
Ambiente Interno.....	23
Establecimiento de Objetivos.....	23
Identificación de Acontecimientos.....	23
Evaluación de Riesgos.....	24
Respuesta a los Riesgos.....	24
Actividades de Control.....	24
Información y comunicación.....	24
Supervisión y Monitoreo.....	24
Cartera de Créditos	24
Sistema de Otorgación de Créditos.....	25
Riesgo Crediticio.....	25
Cartera Vencida.....	25
Gestión de Cobranza.....	26
Modelos Operativos de Cobranza.....	26

Políticas de Cobranza	27
Recuperación de cartera	27
Fundamentos Legales.....	27
Constitución de la Republica del Ecuador	27
Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario	28
Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.....	29
Reglamento para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno	29
Norma Internacional de Auditoría 315	30
Norma Internacional de Auditoría 400.....	31
Capítulo II. Metodología.....	32
Diseño de Investigación.....	32
Métodos de la Investigación.....	32
Población y Muestra.....	33
Recolección y Procesamiento de los datos	34
Capítulo III. Resultados y Discusión	36
Análisis de datos.....	36
Entrevista dirigida al Responsable de Agencia.....	36
Análisis de la Entrevista	38
Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO II aplicado al Jefe de Créditos y Cobranzas.....	39
Análisis del Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO II.....	56
Informe de Control Interno	57
Discusión	59
Conclusiones.....	61
Recomendaciones.....	62
Referencias.....	63
Apéndice	69

Índice de Tablas

Tabla 1 Población finita de la COAC “Fernando Daquilema Ltda.” - Agencia La Libertad.....	33
Tabla 2 Muestra no probabilística por conveniencia de la COAC “Fernando Daquilema Ltda.” - Agencia La Libertad	34
Tabla 3 Nivel de Confianza y Riesgo	39
Tabla 4 Cuestionario de Evaluación Del Control Interno – Ambiente Interno	40
Tabla 5 Nivel de Confianza y Riesgo – Ambiente Interno.....	41
Tabla 6 Cuestionario de Evaluación Del Control Interno – Establecimiento de Objetivos.....	42
Tabla 7 Nivel de Confianza y Riesgo – Establecimiento de Objetivos	43
Tabla 8 Cuestionario de Evaluación Del Control Interno – Identificación de Acontecimientos.....	44
Tabla 9 Nivel de Confianza y Riesgo – Identificación de Acontecimientos.....	45
Tabla 10 Cuestionario de Evaluación Del Control Interno – Evaluación de Riesgos	46
Tabla 11 Nivel de Confianza y Riesgo – Evaluación de Riesgos	47
Tabla 12 Cuestionario de Evaluación Del Control Interno – Respuestas a los Riesgos	48
Tabla 13 Nivel de Confianza y Riesgo – Respuestas a los Riesgos.....	49
Tabla 14 Cuestionario de Evaluación Del Control Interno – Actividades de Control	50
Tabla 15 Nivel de Confianza y Riesgo – Actividades de Control.....	51
Tabla 16 Cuestionario de Evaluación Del Control Interno – Información y Comunicación.....	52
Tabla 17 Nivel de Confianza y Riesgo – Información y Comunicación	53
Tabla 18 Cuestionario de Evaluación Del Control Interno – Supervisión.....	54
Tabla 19 Nivel de Confianza y Riesgo – Supervisión	55
Tabla 20 Resumen del Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO II	56

Índice de Figuras

Figura 1 Nivel de Confianza y Riesgo – Ambiente Interno	41
Figura 2 Nivel de Confianza y Riesgo – Establecimiento de Objetivos.....	43
Figura 3 Nivel de Confianza y Riesgo – Identificación de Acontecimientos	45
Figura 4 Nivel de Confianza y Riesgo – Evaluación de Riesgos.....	47
Figura 5 Nivel de Confianza y Riesgo – Respuestas a los Riesgos	49
Figura 6 Nivel de Confianza y Riesgo – Actividades de Control.....	51
Figura 7 Nivel de Confianza y Riesgo – Información y Comunicación.....	53
Figura 8 Nivel de Confianza y Riesgo – Supervisión.....	55
Figura 9 Resumen del Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO II	56

Índice de Apéndices

Apéndice A. Matriz De Consistencia	69
Apéndice B. Instrumento: Entrevista	70
Apéndice C. Instrumento: Cuestionario de Evaluación Del Control Interno – COSO II	71
Apéndice D. Cronograma de Actividades.....	74
Apéndice E. Ficha para el Control de Tutorías de Trabajos de Titulación.....	75
Apéndice F. Carta Aval.....	76



**CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "FERNANDO DAQUILEMA
LTDA.", CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO
2022**

AUTOR:

Kelly Michelle Cuñas Vasculino

TUTOR:

Ing. Germán Mosquera Soriano, MSc.

Resumen

Una de las principales problemáticas que presentan las Cooperativas de Ahorro y Crédito es la acumulación e incremento de cuentas por cobrar, producto de los diferentes créditos otorgados a clientes, por lo que es primordial aplicar periódicamente controles exhaustivos a las mismas con el fin de evitar riesgos significativos de capital y liquidez. Considerando lo anterior, para la presente investigación se establece como objeto de estudio la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema Ltda." que tiene como actividad principal la prestación de servicios de intermediación financiera para el bienestar de sus socios, además para el desarrollo de la investigación se ha considerado utilizar la metodología con enfoque cualitativo – cuantitativo, alcance descriptivo, diseño no experimental, carácter transversal y métodos de investigación deductivo, analítico y bibliográfico. En cuanto a los instrumentos utilizados para la recolección de datos se optó por la aplicación de una entrevista y cuestionario de evaluación del control interno – COSO II a los funcionarios de la institución financiera, los cuales brindaron información relevante sobre la gestión del comportamiento y recuperación de la cartera de crédito. Por último, como resultado se obtuvo que la entidad presenta deficiencias en el proceso de otorgación de créditos y gestión de cobranza debido a la inadecuada implementación de los manuales políticas y procedimientos que regulan las actividades crediticias lo que generará riesgos crediticios e índices de morosidad elevados.

Palabras claves: Cartera de Crédito, Gestión de Cobranza, COSO II.



**CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "FERNANDO DAQUILEMA
LTDA.", CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO
2022**

AUTOR:

Kelly Michelle Cuñas Vasculino

TUTOR:

Ing. Germán Mosquera Soriano, MSc.

Abstract

One of the main problems presented by Savings and Credit Cooperatives is the accumulation and increase of accounts receivable, as a result of the different loans granted to customers, so it is essential to periodically apply exhaustive controls to them in order to avoid risks. significant amounts of capital and liquidity. Considering the above, for the present investigation the Savings and Credit Cooperative "Fernando Daquilema Ltda." whose main activity is the provision of financial intermediation services for the well-being of its partners, in addition to the development of the research it has been considered to use the methodology with a qualitative - quantitative approach, descriptive scope, non-experimental design, cross-sectional nature and methods of deductive, analytical and bibliographic research Regarding the instruments used for data collection, it was decided to apply an interview and internal control evaluation questionnaire - COSO II to the officials of the financial institution who provided relevant information on the behavior management and recovery of the credit portfolio Finally, as a result, it was obtained that the entity presents deficiencies in the process of granting credits and collection management due to the inadequate implementation of the manuals, policies and procedures that regulate credit activities which will generate credit risks and high delinquency rates.

Keywords: Credit Portfolio, Collection Management, COSO II.

Introducción

A nivel mundial las Cooperativas de Ahorro y Crédito cumplen un rol fundamental en el desarrollo económico y social de su entorno, puesto que brindan diversos servicios financieros basados en los principios del cooperativismo. Dentro de este parámetro es importante recalcar que para la buena gestión de las instituciones financieras resulta necesario aplicar sistemas o procedimientos de control que regulen las actividades empresariales para el cumplimiento de los objetivos previstos. Uno de los principales aspectos que genera problemas financieros en las entidades crediticias es la acumulación e incremento de cuentas por cobrar, producto de los diferentes créditos otorgados a clientes, por lo que es primordial realizar periódicamente un control exhaustivo a las mismas con el fin de evitar riesgos significativos de capital y liquidez.

De acuerdo con Barzola, L. y Zambrano, A. (2021) las cuentas por cobrar representan un rubro elemental dentro de los estados financieros de cualquier organización, por tanto, la importancia de la aplicación de un control interno a las mismas radica en supervisar y monitorear todo el proceso que conlleva el otorgamiento de créditos partiendo desde la aprobación hasta la recuperación del monto concedido a los diversos clientes.

Por otro lado, el autor Tomalá (2022) manifiesta que la problemática referente a cuentas por cobrar representa un alto riesgo a la estabilidad económica de gran parte de las empresas del sector financiero, puesto que afecta en gran manera su liquidez generando incertidumbre en el cumplimiento de objetivos. Por ello, cada organización debe implementar controles y evaluaciones contantes en el proceso de gestión de cobranza para reducir el portafolio correspondiente a clientes morosos y minimizar riesgos resultantes de este tipo de inconvenientes.

Con respecto a lo anterior, el presente trabajo investigativo titulado “Control interno de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema Ltda.”, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2022” describe la aplicación de políticas y procedimientos internos para mitigar el riesgo crediticio en la organización.

Basándonos en la problemática de la variable de estudio, Arce (2017) menciona que las cuentas por cobrar representan el sobreendeudamiento de los clientes frente a los servicios financieros que ofrece una organización, la acumulación de esta se debe a que los créditos otorgados no han sido cancelados o en su defecto cobrados por la entidad financiera dentro del plazo acordado originalmente. Como consecuencia de ello, las organizaciones tienden a presentar complicaciones de liquidez por lo que se ven obligados a tomar dinero de sus reservas para cubrir las pérdidas producto de dichas cuentas incobrables.

De lo anteriormente expuesto, Altuve, J. y Hurtado, A., (2018) agregan que entre las actividades que realizan las entidades pertenecientes al sector financiero tenemos la intermediación de fondos puesto que actúan como canalizadores del ahorro y la inversión. No obstante, son propensos a correr una serie de riesgos producto de la actividad crediticia que manejan con la posibilidad de ganar o perder capital. Las instituciones financieras contribuyen con el crecimiento y la economía de cualquier país, por esta razón resulta relevante para los funcionarios responsables conocer los determinantes de la morosidad.

Generalmente para las instituciones financieras, el riesgo crediticio representa uno de los problemas más comunes a enfrentar debido a que los créditos vencidos se vuelven improductivos y casi irrecuperables, de tal manera que las autoridades reguladoras desarrollan estrategias sobre cada una de las actividades crediticias para la adecuada gestión de estas. Asimismo, menciona que la gestión de control interno debe velar permanentemente por el cumplimiento de los objetivos y asegurar que a futuro no surja ningún suceso que ocasione consecuencias negativas para los socios (Chiquito, J. y Peñafiel, J., 2022).

Siguiendo en este contexto, los autores estipulan que con el pasar de los años las Cooperativas de Ahorro y Crédito constituidas en el Ecuador han ganado prestigio y sobre todo confianza de la sociedad, por lo que son catalogadas como un sector preponderante dentro del sistema financiero y pilares fundamentales para la práctica de la economía popular y solidaria. Además, su impacto económico radica en los principios del cooperativismo que enfatiza principalmente la igualdad, democracia, libertad, entre otros aspectos (Bombón, D. y Pacheco, F., 2021).

Por otro lado, Apolinario (2021) plantea que toda organización debe aplicar políticas de crédito desde el momento que se concede hasta la debida gestión posterior de cobranza, por lo es fundamental contar con personal competente que desarrolle estrategias de cobranzas que ayuden de manera eficiente con la recaudación de las cuentas por cobrar y mantener la liquidez de la empresa. Dichas estrategias deben aplicarse de manera flexible con los clientes manteniendo un control riguroso referente a antigüedad de saldos, montos y tipos de deuda para su respectiva cancelación.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2022) manifiesta que en la sección cartera de crédito se incluyen los créditos otorgados y la cartera de crédito vigente de las entidades (por segmentos) pertenecientes al Sector Financiero Popular y Solidario. Dentro de dicho informe estadístico se puede evidenciar que, a octubre de 2022, el saldo de la cartera de crédito de las entidades del sector financiero popular y solidario, segmentos 1, 2, 3 y mutualistas, se consolidó en 17,9 USD mil millones, lo cual implicó un incremento en 1,3% respecto del mes anterior y en 22,4% respecto del mismo mes del año 2021.

La presente investigación tiene como objeto de estudio la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema Ltda." – Agencia La Libertad, misma que inició sus actividades en el año 2014 y actualmente cuenta con 16 funcionarios responsables de su gestión. La presente institución financiera es una organización jurídica que opera bajo principios y valores cristianos, además tiene como actividad principal la prestación de servicios de intermediación financiera para el bienestar de sus socios. De esta manera, las causas que dan lugar a la problemática detectada en la empresa son las siguientes:

- Para cumplir las metas de colocación de crédito, los asesores tienden a no aplicar adecuadamente el manual o políticas de crédito.
- Inadecuado análisis crediticio por parte de los asesores de crédito para evaluar la capacidad de pago de los socios.
- Falta de personal que controle y de pleno seguimiento de los créditos una vez concedido y desembolsado el dinero.
- Falta de aplicación de estrategias de cobranzas para gestionar el comportamiento y recuperación de la cartera de crédito.

A partir de la problemática anteriormente presentada resulta fundamental proponer las siguientes preguntas específicas de la investigación:

- ¿Cuál es la situación actual de los procedimientos y políticas de control interno aplicados a las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema Ltda."?
- ¿De qué manera se obtendrá información referente a la variable de estudio para medir el nivel de confianza y riesgo de la institución financiera?
- ¿Qué información se proporcionará al aplicar los componentes del Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO II a las cuentas por cobrar de la institución financiera para la correcta toma de decisiones?

Con base a lo anterior se formula la siguiente pregunta como parte del problema principal de la investigación:

¿De qué manera la aplicación de un adecuado control interno de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema Ltda." contribuye con el óptimo desarrollo de sus actividades crediticias?

El objetivo general propuesto para la presente investigación es el siguiente:

Analizar los controles de la cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema Ltda.", Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2022, mediante la aplicación del Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO II para contribuir con el mejoramiento de sus actividades crediticias.

A continuación, se plantean los objetivos específicos que serán de contribución para dar a cabalidad con el objetivo principal:

- Determinar la situación actual de los procedimientos y políticas de control interno aplicados a las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema Ltda."
- Aplicar el Cuestionario de Evaluación del Control Interno - COSO II para la medición oportuna del nivel de confianza y riesgo de las cuentas por cobrar de la institución financiera.
- Proporcionar el informe de control interno donde consten los hallazgos y recomendaciones sobre los diversos aspectos que incrementan los riesgos crediticios de la institución financiera para la correcta toma de decisiones.

Para la justificación teórica de la presente investigación se ha podido recopilar información relevante de diferentes fuentes bibliográficas (tesis, artículos y libros) de autores como Tomalá y Apolinario que recalcan la importancia de aplicar un adecuado control interno en la cartera de crédito con el fin de identificar los riesgos y errores que se lleva en el proceso de recuperación de cartera. Asimismo, los autores Guzmán y Estupiñán plantean que el mecanismo de control interno COSO II es un informe multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

En cuanto a la justificación práctica, para la correcta ejecución del trabajo de investigación se propone de manera general analizar el impacto que genera el control interno en las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema Ltda." del año 2022, mediante la aplicación de métodos y procedimientos de control interno para contribuir con el mejoramiento de sus actividades crediticias. Para lo cual es necesario determinar la situación actual de los procedimientos y políticas de control interno aplicados a las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema Ltda." y aplicar el Cuestionario de Evaluación del Control Interno - COSO II para la medición oportuna del nivel de confianza y riesgo de las cuentas por cobrar de la institución financiera. Finalmente se proporcionará el presente trabajo de investigación al Gerente General de la institución financiera para la toma de decisiones gerenciales correspondientes, lo que aportará en la planificación como una herramienta de alta gerencia y ser más competitivo en el mercado financiero.

Para finalizar en lo que respecta al mapeo, en el presente trabajo de investigación se distingue la Introducción que contiene Planteamiento del Problema, Sistematización, Formulación del Problema, Objetivos Generales y Específicos, Justificación y Mapeo. Enseguida tenemos el Capítulo I. Marco Referencial que está estructurado por Revisión de Literatura, Desarrollo de Teorías y Conceptos y Fundamentos Legales. Continuando el Capítulo II. Metodología donde se plantea Diseño de Investigación, Métodos de la Investigación, Población y Muestra, Recolección y Procesamiento de Datos. Finalmente tenemos el Capítulo III. Resultados y Discusión que conlleva Análisis de datos, Discusión, Conclusiones y Recomendaciones.

Capítulo I. Marco Referencial

Revisión de la Literatura

El trabajo de investigación realizado por Contreras (2018) titulado “Propuesta del control interno de cuentas por cobrar en la empresa de Servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL, Ate, Lima, 2018” destaca como principal problemática las diversas dificultades que presenta el rubro de cuentas por cobrar en la empresa, ya que carecen de políticas de crédito o herramientas de gestión que contribuyan sobre los índices de morosidad y recaudación. Por tal razón, el objetivo del presente trabajo se centra en diseñar una propuesta de control interno en las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa, para lo cual optó por analizar y determinar la implicancia del objeto de estudio para posteriormente elaborar políticas de crédito y cobranza referente a los mismos. La investigación citada emplea una metodología no experimental, enfoque cuantitativo, carácter transversal y con diseño de investigación descriptivo. En cuanto a la recolección de datos se utilizó el estado de situación financiera que permitió obtener un estudio más detallado acerca de los indicadores financieros de cartera, a partir de ello los resultados revelaron que las cuentas por cobrar registraron variaciones ascendentes en el periodo de análisis y debido a dicho incremento la empresa no ha logrado tener una mayor liquidez, por ello concluye que los créditos otorgados y el tiempo de crédito que se realiza a los clientes no están siendo analizados correctamente.

Por otro lado, la investigación perteneciente a Galarza (2018) titulada “El control interno de las cuentas por cobrar y pagar de las empresas de servicios del Perú: Caso Empresa Constructora Barreto Contratistas Generales S.A.C. Trujillo, 2018” presenta como principal problemática la inexistencia de métodos y procedimientos eficaces en sus operaciones y registros contables referentes a cuentas por cobrar y pagar, asimismo el objetivo de la investigación consiste en determinar y describir las características del control interno que presenta la empresa a partir de un análisis comparativo del área crítica u objeto de estudio. La metodología utilizada fue de enfoque cualitativo, el nivel de investigación fue descriptivo, el diseño de la investigación fue no experimental; además como parte de las técnicas e instrumentos de recolección de datos se utilizó revisión documentaria, entrevista, guías de revisión y guías de entrevista con el fin de realizar un análisis descriptivo individual y comparativo. Por último, el autor ha podido evidenciar que la empresa carece de un

adecuado control interno, esto debido a la falta de su implementación, por lo que las actividades que se realizan dentro de la organización necesitan de una adecuada supervisión.

Destacando el trabajo de estudio de Barzola, L y Zambrano, A. (2021) denominado “Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Barzam S.A”, es posible identificar la problemática del objeto de estudio que radica en la inexistencia de manuales de políticas y procedimientos, falta de seguimiento a la cartera de clientes y sistema de facturación ineficiente. Por tal motivo el trabajo de investigación tiene la finalidad de determinar la incidencia que tiene el control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez a través de una evaluación del control interno, para conocer la efectividad de los controles implementados por la administración para el otorgamiento de crédito a los clientes, la correcta gestión de cobranza y el registro adecuado de los ingresos de la empresa. Con respecto a la metodología que se utilizó dos tipos de investigación que son la descriptiva y la documental, con enfoque cualitativo y cuantitativo para poder realizar un análisis, que permita emitir las observaciones del caso. Además, los resultados evidenciaron que la empresa no posee manuales actualizados de políticas y procedimientos con relación a las áreas financieras, de importación y exportación, así como también carecen de un manual de procesos para la cobranza.

Asimismo, Tomalá (2022) en su trabajo de investigación denominado “Control interno en las cuentas por cobrar de la junta administradora del sistema regional de agua potable Olón, parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena, año 2021” plantea que la junta no presenta ningún tipo de seguimiento en la identificación y control de la cartera vencida de los clientes, por lo tanto resulta necesario la aplicación de control interno mediante el marco integrado Coso I en el proceso de las cuentas por cobrar. En los aspectos metodológicos se muestra que la investigación es tipo descriptiva con enfoque cuantitativo y cualitativo, se utilizó métodos como el inductivo, deductivo, y por último se presentan las fuentes y técnicas de investigación. Como resultado se comprobó que el rubro de cuentas por cobrar presenta deficiencias debido a la inexistencia de un manual de políticas y procedimientos, que permitan evaluar y controlar las operaciones realizadas en esta área, para que se presenten los resultados favorables a los administradores de la institución.

Con respecto al trabajo de investigación del autor González (2018) titulado “Evaluación de cartera vencida y su impacto en los indicadores mensuales de recaudación de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP unidad de negocios de Santa Elena, año 2016” se presenta como principal problemática el bajo índice de recaudación de la cartera vencida de la empresa pública. Para ello propone evaluar los índices de recaudación a partir del estudio de la base de datos general, para lo cual se utilizó una metodología de tipo documental y descriptiva con enfoque cuantitativo y cualitativo bajo el método deductivo para plantear detalladamente diversos aspectos que comprende el problema. Como resultado el autor indica que la recaudación del sector privado se encuentra en crecimiento, mientras que el sector público va en disminución pues no existen procedimientos o mecanismos de cobro para el sector público lo que da paso a su incremento.

Finalmente, Ascencio (2019) en su trabajo de investigación denominado “Análisis del riesgo crediticio y su relación con la liquidez de Alex Tyres, empresa del cantón La Libertad provincia de Santa Elena, año 2018” estudia la problemática relacionada entre el riesgo crediticio y la liquidez de la empresa, por lo que tiene como objetivo definir el nivel de relación entre ambos factores mediante el análisis por segmentos de la base de datos de clientes. Para ello el autor aplica una metodología de tipo descriptivo con diseño cuali-cuantitativo, donde el uso de las razones financieras, el análisis de contenido y sobre todo la observación directa permitieron indagar sobre la realidad de la compañía. Por último, los resultados de la investigación indicaron que la inexistencia del sistema de gestión de créditos de Alex Tyres provoca que el riesgo crediticio aumente provocando problemas de liquidez a la empresa.

Desarrollo de Teorías y Conceptos

Control Interno de las Cuentas por Cobrar

La implementación de un control interno eficiente en la gestión de las cuentas por cobrar o cartera de crédito permite que una empresa logre sus metas relacionadas con la liquidez y la rentabilidad, por ello resulta necesario que los funcionarios responsables de las actividades operativas de este rubro registren de manera precisa los movimientos contables con el objetivo de prevenir errores y garantizar la confiabilidad de la información financiera. Asimismo, a través del control interno, las entidades refuerzan el cumplimiento de las normativas, reglamentos y leyes aplicables

a las cuentas por cobrar lo que permitirá un desempeño y nivel de seguridad eficiente (Apolinario, 2021).

De igual manera, Tomalá (2022) estipula que el control interno aplicado a tales cuentas por cobrar desempeña un papel crucial en la identificación de riesgos y errores, puesto que permitirá mejorar la eficiencia operativa, garantizar el cumplimiento normativo y fortalecer la confiabilidad de la información financiera.

Asimismo, Arévalo (2015) indica que el control interno es indispensable, por lo que propone que toda empresa diseñe un manual de métodos referente a normas de seguimiento y registro de cartera cuya estructura comprenda información relevante sobre la cartera total (puntuación y valoración) ordenados por el nivel de riesgo y tiempo de vencimiento.

Además, el rubro de cuentas por cobrar representa una parte importante de los activos de cada empresa por lo que resulta necesario optar por un control adecuado de las mismas, con el fin de que conserven su validez para que posteriormente puedan ser convertidos en efectivo cuanto antes. Por esta razón, es fundamental implementar un riguroso control y llevar a cabo auditorías exhaustivas a las cuentas por cobrar, en las que el auditor responsable podrá proponer objetivos y/o procedimientos necesarios para los procesos correspondientes (Arroyo, L. y Bravo, C., 2014).

Control Interno

Generalmente el control interno ha evolucionado con el tiempo, por lo que precisamente durante el siglo XIX presentó ciertos cambios y ajustes en su estructura referentes a factores tanto internos como externos. Dichas modificaciones dieron lugar debido a que las organizaciones a pesar de contar con un proceso contable requerían de un adecuado sistema de control que permita diagnosticar de manera oportuna diversos tipos de riesgos en el rendimiento de las mismas (Silva, R., Rueda de León, R. y Tapia, C., 2017).

Complementado lo anterior, Estupiñán (2021) argumenta que la aplicación del control interno en las empresas ha ido incrementándose con el pasar de los años según el grado de complejidad de sus operaciones, es decir las primeras empresas que se constituyeron se limitaron en controlar sus recursos a partir de procedimientos elaborados por los mismos propietarios. Dado esto, a medida que pasaba el tiempo tales empresas iban aumentando sus recursos y actualizando sus herramientas

adaptándose a la era moderna, que en gran parte optimizaron la preparación de la información financiera, administrativa y operativa de las organizaciones. Sin embargo, la utilización de nuevos medios o recursos dieron lugar a un sin número de riesgos difíciles de detectar e identificar, por lo que los dueños directos de las diversas empresas se vieron en la necesidad de crear controles exhaustivos que serían llevados a cabo por terceros.

Definición. El concepto de control interno implica, en términos generales, la noción de examinar, supervisar, revisar y comprobar la información que se presentan en las empresas, en otras palabras, representa el hecho de contrastar un evento con una realidad que se espera que ocurra o se efectúe, como puede ser acotar una norma, política o reglamento (Barreres, 2020).

De igual manera, Montaña (2013) define que el control interno hace referencia al conjunto de principios y normas que rigen en una entidad los cuales son implementados por la máxima autoridad o gobierno corporativo, para precautelar por la seguridad de la organización y con ello garantizar su sostenibilidad, rentabilidad y cumplimiento de los objetivos establecidos.

Además, el control interno corresponde al proceso que realiza la entidad bajo la adopción de directrices y mecanismos que garanticen la seguridad y fiabilidad de la información contable, mismas que serán presentadas para la correcta toma de decisiones durante cada periodo de tiempo (Luna, G., Alcívar, F., Salazar, J. y Andrade, C., 2019).

Objetivo. El control interno está diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable basándose en los siguientes aspectos: contar con un sistema que permita su estabilidad, objetividad y verificabilidad de su información para prevenir posibles riesgos; garantizar que las diversas operaciones se lleven a cabo conforme a las disposiciones de la administración y optimizando recursos; cumplir con la parte normativa que rige la entidad para cada una de sus actividades efectuadas (Castillo, S., Guevara, E. y Tapia, C., 2016).

Importancia. La aplicación de los controles internos resulta relevante ya que son creados e implementados con el propósito de identificar, en un periodo de tiempo establecido, cualquier inconsistencia con relación a los objetivos establecidos para una entidad específica. Asimismo, tienen la función de prevenir sucesos que puedan

intervenir en el logro de los objetivos, así como proporcionar información fidedigna para cumplir con las leyes y regulaciones aplicables (Castillo, S., Guevara, E. y Tapia, C., 2016).

Componentes de Control Interno – COSO II

El propósito del modelo COSO II es analizar minuciosamente los riesgos potenciales que enfrentan las empresas, con el fin de mitigarlos y corregirlos. De igual manera, establece un marco conceptual para la gestión del riesgo empresarial y amplía la visión del riesgo a eventos negativos o positivos, así como para la identificación, evaluación y medición de las amenazas, debilidades, fortalezas y oportunidades que puedan intervenir en el logro de los objetivos institucionales. (Cayambe, 2021)

Los componentes de control interno del COSO II incluyen lo siguiente:

Ambiente Interno. Es un conjunto de recursos y normas predefinidas que afectan al nivel de conciencia del personal en relación con el control. Además, es considerado como la base de todo sistema de control interno y gestión del riesgo, ya que ejerce una influencia importante en la forma en que se establecen estrategias y objetivos, se estructuran las actividades comerciales y se identifican, evalúan y gestionan los riesgos (Bertani, E., Polesello, M., Sanchez, M. y Troila, J., 2014)

Establecimiento de Objetivos. Bertani et al. (2014) señalan que los objetivos son metas que pueden ser cuantificadas y muestran la dirección hacia la cual una entidad puede enfocar sus actividades es por ello que establecer estos objetivos implica un esfuerzo considerable en la etapa de planificación en el que se definen a nivel estratégico, sirviendo como base para los objetivos operativos, de información y de cumplimiento.

Identificación de Acontecimientos. Mediante este enfoque, la dirección identifica los posibles sucesos que podrían afectar a la entidad y determina si son oportunidades o si pueden tener un impacto negativo en la capacidad de la empresa para implementar su estrategia y alcanzar los objetivos de manera exitosa. Aquellos eventos con impacto negativo representan riesgos, los cuales requieren ser evaluados y gestionados. Por otro lado, los eventos con impacto positivo se consideran oportunidades y son aprovechados por la dirección en el proceso de establecimiento de estrategias y objetivos. (Bertani, E., Polesello, M., Sanchez, M. y Troila, J., 2014)

Evaluación de Riesgos. Arens et al. (2007) estipula que es la identificación y análisis de los riesgos significativos asociados con la gestión financiera, que afectan la preparación de los estados financieros de acuerdo con los principios contables ampliamente reconocidos.

Respuesta a los Riesgos. Se trata del proceso en el cual la Dirección identifica y evalúa las posibles medidas a tomar para evitar, reducir, compartir o aceptar el riesgo e incluso dichas respuestas conllevan a desarrollar procedimientos y acciones con el objetivo de mejorar las oportunidades y disminuir las amenazas relacionadas con los objetivos establecidos (Bertani, E., Polesello, M., Sanchez, M. y Troila, J., 2014).

Actividades de Control. Se refiere a las acciones llevadas a cabo por la gerencia y el resto del personal de la organización para cumplir con sus responsabilidades diarias asignadas (Estupiñán, 2021)

Información y comunicación. Según Arens et al. (2007), el objetivo de este componente es registrar, procesar y comunicar las operaciones de la entidad, además de mantener la responsabilidad sobre los activos asociados a dichas operaciones.

Supervisión y Monitoreo. Constituye un elemento esencial del control interno de la organización, ya que mediante una evaluación constante o periódica se puede determinar si los objetivos de control se están logrando de manera efectiva y si los riesgos están siendo gestionados de manera adecuada. (Estupiñán, 2021)

Cartera de Créditos

Generalmente la cartera de crédito representa un acto de confianza entre la empresa y el cliente mediante el acuerdo de compromiso de pago producto de créditos otorgados a los mismos. Además, en dicho registro se incluye el monto concedido e intereses correspondientes que permitirá calcular y segmentar los posibles riesgos crediticios (Arroyo, L. y Bravo, C., 2014).

Según Guaman, E. y Yautibug, J. (2019) la cartera de crédito incluye los montos pendientes de pago de las operaciones de crédito concedidas por la entidad; además, es uno de los aspectos más significativos dentro de las instituciones financieras.

Asimismo, Rezabala (2021) concluye que la cartera de crédito representa los montos pendientes de pago de las actividades y operaciones de crédito otorgadas por

la entidad y es uno de los aspectos más relevantes para las instituciones financieras, ya que estos rubros son fundamentales para el propósito y funcionamiento de la entidad.

La cartera de crédito representa una operación o transacción de riesgo en la que la parte acreedora (institución financiera) confía a cambio de un compromiso de pago o en algunos casos una garantía en el tomador del crédito o deudor (cliente), con la seguridad que este último cumplirá en el futuro con sus obligaciones de pagar el capital recibido, más los intereses pactados inicialmente (Chuquitarco, I. y Velástegui, Y., 2012).

Sistema de Otorgación de Créditos. Según Arroyo, L. y Bravo, C. (2014) cada empresa maneja su propio sistema de otorgación de créditos, en la que algunas se limitan en el análisis del grado de confianza e historial crediticio que ha construido el cliente y otras recurren a la obtención de información a partir de solicitudes o formularios de crédito que sin el respectivo monitoreo o supervisión no serán del todo confiables. Por tal razón, el autor propone que durante el proceso de otorgación de crédito se realice a los socios una investigación crediticia bajo los siguientes ocho factores: conducta, capacidad económica, capital del solicitante, circunstancias del crédito, colaterales, criterio, confianza y cobranza.

Riesgo Crediticio. Ascencio (2019) indica que, dentro del sistema financiero, este tipo de riesgos representa la incertidumbre de que se efectúen los pagos en los tiempos establecidos derivados de los créditos concedidos a los clientes, por lo que el incumplimiento de la deuda puede ser parcial o total. El riesgo crediticio hace referencia a la probabilidad de sufrir pérdidas debido al incumplimiento de pago por parte del prestatario de las deudas acordadas, por lo que resulta fundamental que las instituciones financieras evalúen de manera adecuada la capacidad de solvencia actual y futura de sus clientes o socios con el objetivo de controlar su cartera (Macas, V. y Jaramillo, F., 2020).

Cartera Vencida. Este concepto abarca una suma de préstamos concedidos a clientes que, debido a ciertas circunstancias, se han retrasado en el cumplimiento de sus pagos lo que expone a la institución prestamista a riesgos asociados con ese activo y reduce su disponibilidad de fondos líquidos (Guaman, E. y Yautibug, J., 2019). Para Bello et al. (2018) este apartado hace referencia a la cartera que ha acumulado un nivel

de morosidad o un período de cuotas impagas tan elevado que se considera extremadamente difícil de recuperar y es registrada como una pérdida en los Estados Financieros de la empresa, además es posible determinarla a partir del análisis general de la cartera de crédito que realice cada compañía. Benitez (2018) menciona que la cartera vencida engloba el total de créditos que una institución financiera haya otorgado a sus socios o clientes y de los cuales se han convertido en un activo de riesgo por incumplimiento de pago de dichos créditos.

Gestión de Cobranza

La gestión de cobranza hace referencia a un conjunto de estrategias implementadas para la recuperación de los créditos otorgados a clientes, considerando diversos aspectos y características comunes relacionados con el monto y plazos establecidos, que servirán para establecer un adecuado plan de cobranza para asegurar la cancelación oportuna y disminuir el riesgo crediticio (Apolinario, 2021).

Además, desempeña un papel crucial en el proceso de otorgamiento de crédito al servir como una fuente de retroalimentación, ya que si se lleva a cabo de manera adecuada contribuirá a evitar diversos problemas relacionados con la morosidad (Guaman, E. y Yautibug, J., 2019).

Por otro lado, González (2018) resalta que es necesario considerar el contacto, comunicación y entorno de la empresa para que dicha información sea administrada y canalizada, con el objetivo de que cada actividad de la gestión de cobranza resulte efectiva.

Modelos Operativos de Cobranza. Chamasrour et al. (2015) menciona que el modelo operativo de cobranzas representa un método capaz de priorizar operaciones en aquellos clientes con mayor posibilidad de recaudación a partir de la aplicación de un esquema de cobranza óptimo y rentable, además su diseño o estructura permite establecer los diferentes elementos de una organización conforme al nivel de eficacia para ejecutar una estrategia. De igual forma, Morales, A. y Morales, J. (2015) establecen que un modelo de cobro será alcanzable siempre y cuando se clasifiquen de manera adecuada a los clientes según su conducta de pago y se diseñe un sistema de cobro que refleje los procesos que se llevarán a cabo, debidamente predispuestos en el contrato de crédito.

Políticas de Cobranza. Según Guaman, E. y Yautibug, J. (2019) son aquellas disposiciones que tienen como objetivo ser una herramienta para ayudar a la recuperación financiera del deudor o titular del crédito, promoviendo la prontitud en sus pagos y contribuyendo al funcionamiento económico normal de una institución. Además, según Guevara (2015) las políticas de cobro hacen referencia a un proceso para recuperar los valores vencidos los cuales están debidamente relacionados con las políticas de crédito con el fin de llegar al cliente sin afectar su permanencia.

Apolinario (2021) los define como aquellas directrices establecidas por la máxima autoridad, en este caso, la gerencia, que guían la ejecución del proceso de cobro de créditos según los plazos y vencimientos establecidos, además la manera en que se apliquen estas políticas puede determinar la efectividad y eficiencia en la recuperación de la cartera.

Recuperación de cartera. Representa un conjunto de actividades, coordinadas, formuladas y específicas, con la finalidad de realizar una óptima gestión de recuperación de cartera, además su propósito es proporcionar recursos financieros regulados bajo directrices y políticas documentadas en manuales de cobranza, que respaldan la operación de recuperación de cartera de manera económica, eficiente y efectiva para la empresa. (Guzmán, 2017).

Fundamentos Legales

Constitución de la Republica del Ecuador

Con lo que respecta al objeto de estudio, la Constitución de la Republica del Ecuador (2008) destaca en el Título VI, Capítulo Cuarto, Sección Octava, Artículo 309 lo siguiente:

El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Del mismo apartado referenciado anteriormente, en el Artículo 311, se establece que:

El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

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

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

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

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

Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario.- Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, 2011)

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

La Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (2018) en el Título Primero, Capítulo IV, Sección Primera, Artículo 10 y Numeral 11 indica lo siguiente:

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

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

Reglamento para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno

Complementado lo anterior, en el Reglamento para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno (2020) específicamente en el Título I, Capítulo IV, Artículo 28 y Numeral 3 se destaca lo siguiente:

Créditos incobrables. Serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondiente 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 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 más en la contabilidad;

- b) Haber transcurrido como tales, durante dos (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 Auditoría 315

En referencia a la presente normativa podemos destacar las definiciones de los siguientes términos:

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

Procedimientos de valoración del riesgo: procedimientos de auditoría aplicados para obtener conocimiento sobre la entidad y su entorno, incluido su control interno, con el objetivo de identificar y valorar los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error, tanto en los estados financieros como en las afirmaciones concretas contenidas en estos. (Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB), 2013)

Norma Internacional de Auditoría 400

El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

El término "Sistema de control interno" significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. (Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB), 2016)

Capítulo II. Metodología

Diseño de Investigación

En el presente proyecto de investigación se ha considerado utilizar el enfoque cualitativo – cuantitativo basado en la recopilación de información relevante que permitirá examinar aspectos y datos numéricos a través de la aplicación de instrumentos de recolección de datos que incluye Entrevista y Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO II, con el fin de determinar la situación actual que mantiene la institución financiera con respecto a su proceso de créditos y cobranzas. Además, mediante la obtención de dicha información se ha logrado describir las dimensiones e indicadores correspondientes a la variable de estudio generando la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos.

Asimismo, para el alcance de este estudio se aplicó el de tipo descriptivo debido a que resulta necesario ampliar el estudio sobre el tema principal referente al control interno de las cuentas por cobrar. Para lo cual se analizaron las propiedades y características de dicha variable a partir del desglose de dimensiones e indicadores propuestos en la matriz de consistencia del trabajo de investigación, de esta manera fue posible conocer la gestión de créditos y cobranzas aplicadas en la institución financiera.

En cuanto al diseño se ha considerado el no experimental debido a que no se va a manipular ni influir directamente en la variable de investigación, por el contrario, se realizará un estudio sistemático y empírico sin intervención o influencia directa sobre las actividades crediticias que se llevan a cabo en la empresa. Además, es de carácter transversal ya que los datos recolectados permitieron analizar la incidencia de la variable de estudio en un periodo específico, en este caso 2022.

Métodos de la Investigación

El método deductivo permitió analizar la problemática partiendo de lo general a lo particular, es decir, se obtuvieron conclusiones generales de la variable de estudio con respecto a las actividades crediticias y gestión de cobranzas, respaldadas a partir de bases teóricas para obtener explicaciones o conclusiones particulares.

Además, se empleó el método analítico puesto que para la recopilación de información se optó por desglosar la variable en diferentes dimensiones e indicadores que permitieron estudiar minuciosamente cada componente relevante para un adecuado análisis de los diversos aspectos que conforman el control interno de las cuentas por cobrar con el fin de tener conocimiento a profundidad del tema de estudio.

Por último, mediante la investigación bibliográfica se obtuvo información teórica a partir de la utilización de fuentes secundarias (tesis de pregrado, tesis de maestrías, libros digitales, artículos científicos, etc.) y se logró recopilar diversos tipos de información referente a la variable correspondiente, obteniendo excelentes bases confiables que permitirán respaldar y argumentar sobre el estudio efectuado.

Población y Muestra

Para la población del presente trabajo de investigación se toma en consideración al total de funcionarios que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.”, Agencia La Libertad. Por lo cual se determinó que la población es finita, ya que la unidad de análisis de la investigación es pequeña.

Tabla 1

Población finita de la COAC “Fernando Daquilema Ltda.” - Agencia La Libertad

N°	Cargos	Cantidad
1	Responsable de Agencia	1
2	Jefe de Créditos y Cobranzas	1
4	Asesores de Créditos	7
5	Secretaria de Créditos	1
6	Recaudadores	1
7	Asesores de Captaciones	1
8	Supervisor Operativo	1
9	Cajeras	2
10	Balcón de Servicios	1
Total		16

Por otro lado, para efectos de la muestra se consideró aplicar el método de muestreo no probabilístico por conveniencia referente a las unidades poblacionales establecidas anteriormente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.”, Agencia La Libertad. Debido a que, para el estudio de la variable en cuestión, se incluirán todas las unidades de análisis que mantengan una relación exhaustiva para llevar a cabo la presente investigación.

A continuación, se detalla a los funcionarios seleccionados que proporcionarán información relevante sobre la variable de estudio:

Tabla 2

Muestra no probabilística por conveniencia de la COAC “Fernando Daquilema Ltda.” - Agencia La Libertad

N°	Cargos	Cantidad
1	Responsable de Agencia	1
2	Jefe de Créditos y Cobranzas	1
Total		2

Recolección y Procesamiento de los datos

Para el desarrollo de la presente investigación se procede con la elaboración y aplicación de una entrevista que consta de 8 preguntas abiertas expresamente dirigidas al Responsable de Agencia, dichas preguntas están relacionadas con las dimensiones previamente establecidas de tal manera que la información obtenida permitirá desarrollar adecuadamente y de manera general la variable de estudio.

Asimismo, se aplicó el instrumento de recolección de datos denominado Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO II con la finalidad de recopilar información relevante y verídica sobre diversos aspectos fundamentales que desarrolla la institución financiera referente al control interno de las cuentas por cobrar, tales como: actividades crediticias, comportamiento y recuperación de los créditos concedidos a socios, etc. Dicho instrumento fue aplicado al Jefe de Créditos y Cobranzas, mismo que proporcionó información confiable sobre la gestión, políticas y controles implementados en este proceso. En cuanto a su composición se plantea

como primera y única sección la estructura del Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO II, dicho instrumento consta de 8 componentes (ambiente interno – establecimiento de objetivos – identificación de acontecimientos – evaluación de riesgos – respuestas a los riesgos – actividades de control – información y comunicación – supervisión) y cada componente presenta un conjunto de 5 preguntas formuladas en un orden concreto con las siguientes opciones de respuesta: SI, NO y N/A incluyendo una observación.

Una vez realizada la recopilación de datos mediante la aplicación del Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO II se consideró la utilización del programa Microsoft Excel para el procesamiento y/o tabulación de los datos, misma que permitió elaborar tablas y figuras para el respectivo análisis e interpretación de la información obtenida con el fin de proponer comentarios y recomendaciones que influyan de manera positiva en la toma de decisiones de la institución financiera.

Capítulo III. Resultados y Discusión

Análisis de datos

Dentro de este apartado se dan a conocer los resultados de los diversos instrumentos de recolección de datos aplicados a los funcionarios de la institución financiera, dichos instrumentos hacen referencia a Entrevista y Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO II dirigidos al Responsable de Agencia y Jefe de Créditos y Cobranzas, respectivamente. Complementado aquello se procederá a realizar un análisis general de cada uno, con el fin de presentar de manera clara y concisa la información obtenida sobre la variable de estudio.

Entrevista dirigida al Responsable de Agencia

1.- ¿La Cooperativa cuenta con un manual de créditos actualizado que regule el proceso de evaluación y otorgación de créditos a los socios?

Desde luego, la cooperativa cuenta con manuales y políticas de crédito que anualmente son revisadas conforme a los resultados financieros del periodo fiscal anterior. A partir de ello, se analiza si es necesaria su modificación o actualización.

2.- ¿Existe un proceso interno que permita a los directivos supervisar la cartera de crédito y medir el riesgo crediticio?

La Gerencia y/o el Consejo de Vigilancia monitorean constantemente los procesos crediticios que se realizan en cada agencia, este proceso de evaluación se efectúa de manera mensual desde matriz con el fin de detectar riesgos crediticios internos o externos.

3.- ¿La Cooperativa establece medidas de prevención y vigilancia de la cartera vencida para minimizar el riesgo de mora?

Si, más que todo es función de los asesores estar pendientes de las fechas de vencimiento de los créditos concedidos a sus socios. Una vez pasada la fecha de pago, contando desde el día 1, el asesor debe optar por métodos o estrategias para el control de su cartera en la que destacan llamadas, visitas y en el peor de los casos notificaciones.

4.- Bajo su criterio ¿Cuáles son las principales causas que dan lugar al riesgo crediticio y/o morosidad de la institución financiera?

En sí el problema radica en que diversos asesores de crédito ofrecen y otorgan créditos a socios sin realizar un análisis crediticio adecuado, puesto que al existir metas de colocación de crédito se ven muy presionados por alcanzar dicha meta y tienden a aplicar inadecuadamente los manuales de crédito ocasionando una mala colocación. Además, en cuanto a la recuperación de créditos el problema radica en el poco personal que presenta la agencia, de momento solo se cuenta con un recaudador que no alcanza a cubrir y dar seguimiento a los pagos de socios.

5.- ¿Cuáles son las técnicas y estrategias de cobranzas que se implementan para gestionar el comportamiento y recuperación de la cartera de crédito?

Después de haberse cumplido las 24 horas del día de pago, las técnicas de cobranzas establecidas para la adecuada recuperación de la cartera de crédito se clasifican en administrativa, operativa, prejudicial y judicial. La cobranza administrativa se basa en llamadas y visitas por parte de los asesores de crédito durante los primeros 5 días de vencimiento, para la cobranza operativa que está dentro del lapso de 30 días se realiza el procedimiento anterior y adicional a ello se envían notificaciones al socio. Por otro lado, si el socio ha cumplido un tiempo de mora entre 30 a 90 días se le comunica que se tomarán medidas legales por incumplimiento de pago. Por último, la cobranza judicial representa el inicio del juicio ejecutivo debido a que el crédito consta con más de 90 días de mora.

6.- ¿Se capacita periódicamente a los funcionarios sobre las políticas y modelos operativos de cobranzas que dispone la entidad?

Realmente no se cuenta con programas o planes de capacitación definidos, de momento las capacitaciones se encasillan más a los asesores de crédito que reciben de 2 a 3 veces al año según dispongan los directivos, ya que de ellos depende el análisis crediticio y otorgación de créditos a socios. Sin embargo, el personal referente a cobranza ocasionalmente recibe capacitaciones de forma aleatoria.

7.- ¿Se evalúan constantemente las actividades regulares que desempeñan los funcionarios del departamento de créditos y cobranzas para verificar el logro eficiente y eficaz de los objetivos institucionales?

Generalmente este proceso lo realizan desde matriz, el Consejo de Vigilancia junto con los analistas financieros se reúnen mensualmente para evaluar y analizar las

actividades referentes a créditos y cobranzas que se desarrolla en cada agencia con el fin de medir el desempeño de cada funcionario e identificar problemas.

8.- ¿Considera usted importante la aplicación de los componentes de control interno a las actividades crediticias que se desarrollan en la institución financiera?

Muy importante, ya que a partir del análisis de dichos componentes referente a distintos factores que influyen en la actividad crediticia es posible determinar la situación actual de la institución financiera y las falencias que presenta en sus procesos. Al saber en qué se está fallando se podrá mejorar su rendimiento.

Análisis de la Entrevista

Con respecto a la entrevista realizada al responsable de agencia se pudo obtener información fiable sobre los procesos que se realizan y regulan en el departamento de créditos y cobranzas. Para ello, el entrevistado manifestó que la entidad cuenta con manuales y políticas de créditos que anualmente son revisadas para su respectiva modificación y actualización, sin embargo, existen falencias para su adecuada aplicación puesto que se predispone una meta de colocación a cada asesor y por verse obligados a cumplir con ello tienden a realizar un inadecuado análisis crediticio a los socios y con ello mala colocación de créditos. Otro punto por resaltar es el óptimo desarrollo de las funciones de Gerencia y Consejo de vigilancia, ya que según el entrevistado se encargan de dar seguimiento al comportamiento y recuperación de la cartera de crédito, con el fin de minimizar riesgos crediticios. En cuanto a lo que respecta a cobranzas existen técnicas y procedimientos para lograr una recaudación oportuna, no obstante, el limitado personal imposibilita cubrir todas las zonas y aplicar un adecuado seguimiento y recaudación de los mismos.

***Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO II aplicado al
Jefe de Créditos y Cobranzas***

Complementando el proceso del trabajo de investigación, se procede con la presentación de los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento correspondiente a Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO II. Para ello se pone a disposición toda la información recolectada, específicamente del Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.”, referente a los procedimientos y políticas de control interno para regular la variable de estudio. De tal manera que, se analizarán los datos a partir de la respectiva tabulación y representación gráfica por cada componente y de manera general a modo resumen, con el fin de determinar el nivel de confianza y riesgos según lo predispuesto en la siguiente tabla:

Tabla 3

Nivel de Confianza y Riesgo

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

Tabla 4

Cuestionario de Evaluación Del Control Interno – Ambiente Interno


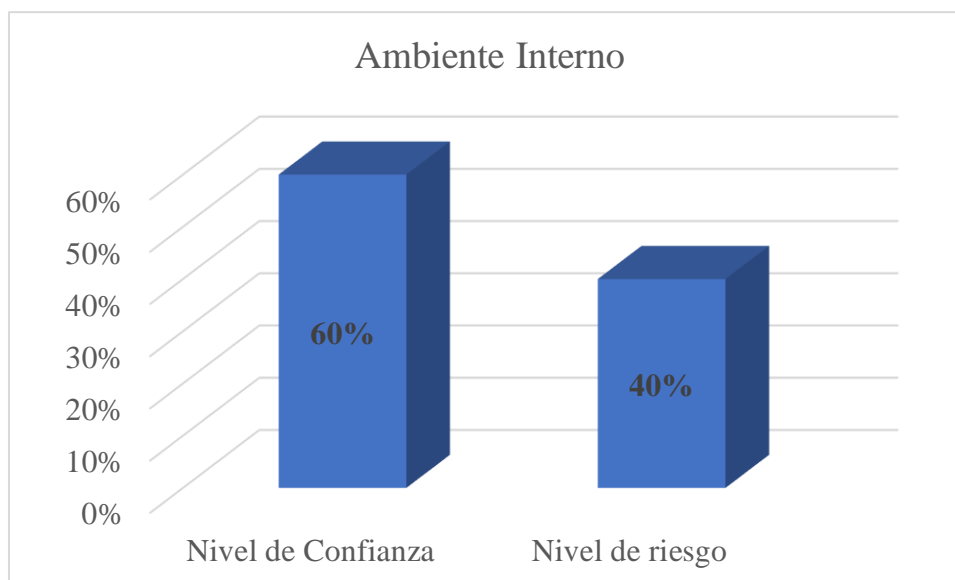
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO - CECI						
Empresa:		Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda. ”				
Área Auditada:		Departamento de créditos y cobranzas				
Elaborado por:		Kelly Cuñas Vasculino		SI=1; NO=0		<small>Cooperativa de Ahorro y Crédito</small>
N°	PREGUNTAS Y CONTROLES	Respuestas			CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
	AMBIENTE INTERNO	SI	NO	N/A		
1	¿La cooperativa cuenta con un manual que refleje las políticas, responsabilidades y funciones del personal?	X			1	
2	¿Existe un código de ética y reglamento interno que orienten la integridad y compromiso de los funcionarios?	X			1	
3	¿Se capacita y difunde a los funcionarios sobre el código de ética y demás políticas aplicables para el adecuado funcionamiento del control interno?			X	0	Dichos códigos de ética y normas de conducta no han sido difundidos adecuadamente con el personal.
4	¿Existe una estructura organizativa definida y documentada en la planificación estratégica de la entidad?	X			1	
5	¿Existen programas para evaluar constantemente las habilidades y conocimientos del personal de créditos y cobranzas para garantizar un adecuado desempeño laboral?			X	0	No existen programas para capacitar y evaluar de manera habitual el desempeño laboral del personal. Se realizan de forma aleatoria.
TOTAL					3	

Tabla 5*Nivel de Confianza y Riesgo – Ambiente Interno*

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

Figura 1*Nivel de Confianza y Riesgo – Ambiente Interno*

Luego de evaluar el componente de Ambiente Interno se obtuvo como resultado un nivel de confianza MEDIO con un 60% y un nivel de riesgo MEDIO del 40%, presentando como observaciones la falta de comunicación de los códigos de ética y normas de conducta los cuales deberían ser de conocimiento general para el personal. Además, se determina que la institución financiera no cuenta con planes de capacitación definidos y son realizados de forma aleatoria.

Tabla 6

Cuestionario de Evaluación Del Control Interno – Establecimiento de Objetivos



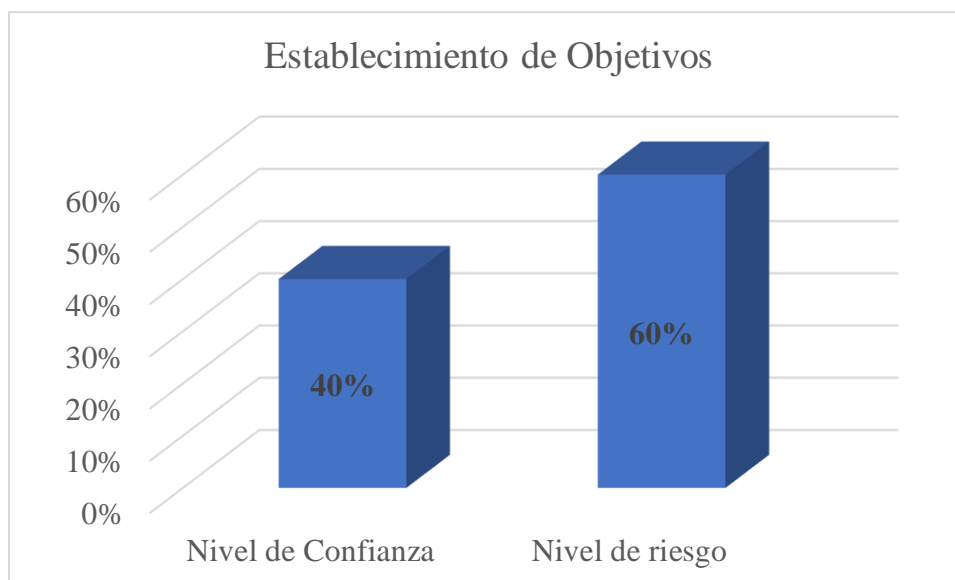
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO - CECI						
Empresa:		Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.				
Área Auditada:		Departamento de créditos y cobranzas				
Elaborado por:		Kelly Cuñas Vasculino		SI=1; NO=0		
N°	PREGUNTAS Y CONTROLES ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	Respuestas			CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A		
1	¿Se actualizan constantemente las políticas, normas y procedimientos que regulan la entidad facilitando el cumplimiento de los objetivos institucionales?	X			1	
2	¿Se han establecido objetivos operativos que contribuyan al cumplimiento de las metas referente a colocación y recuperación de la cartera de créditos?	X			1	
3	¿Los objetivos operativos están diseñados por los funcionarios del departamento de créditos y cobranzas conforme al análisis de factores internos y externos?		X		0	No, los objetivos son establecidos por los directivos de la entidad y cada jefe de agencia son los encargados de supervisar su cumplimiento.
4	¿Se cuenta con personal específicamente para la supervisión y control del cumplimiento de objetivos operativos, muy independiente del personal que administra?		X		0	Por falta de personal, el responsable de agencia cumple ambas funciones diariamente.
5	¿Se cumplen frecuentemente con los objetivos operativos que establece la entidad?		X		0	No siempre se cumple en su totalidad con los objetivos que establece la entidad.
TOTAL					2	

Tabla 7*Nivel de Confianza y Riesgo – Establecimiento de Objetivos*

Nivel de Confianza y Riesgo	Calificación Total
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza (CT/PT) *100%	40%
Nivel de riesgo (100% - NC)	60%

Figura 2*Nivel de Confianza y Riesgo – Establecimiento de Objetivos*

En el componente de Establecimiento de Objetivos se logró determinar un nivel de confianza BAJO del 40% y un nivel de riesgo ALTO del 60%, debido a la inexistencia de personal encargado específicamente para supervisar y controlar el cumplimiento de objetivos operacionales en la agencia, lo que conlleva al cumplimiento parcial de los mismos ya que el mismo responsable de agencia se encarga de dicha función.

Tabla 8

Cuestionario de Evaluación Del Control Interno – Identificación de Acontecimientos



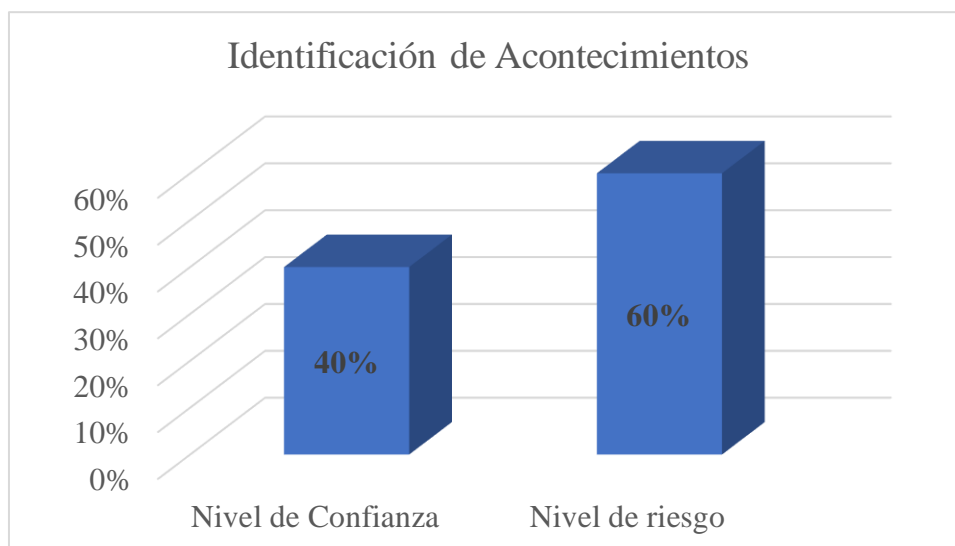
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO - CECI						
Empresa:		Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.				
Área Auditada:		Departamento de créditos y cobranzas				
Elaborado por:		Kelly Cuñas Vasculino		SI=1; NO=0		
N°	PREGUNTAS Y CONTROLES IDENTIFICACIÓN DE ACONTECIMIENTOS	Respuestas			CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A		
1	¿Se establecen medidas para identificar riesgos internos y externos que afecten el logro y consecución de los objetivos operativos?	X			1	
2	¿La cooperativa cuenta con un flujograma de proceso de negociación y concesión de créditos?	X			1	
3	¿ Los funcionarios del departamento de créditos y cobranzas están la capacidad de identificar riesgos o eventos potenciales previo a la otorgación de créditos a socios?		X		0	Una vez concedido el crédito, el departamento del consejo de vigilancia se encarga mensualmente de identificar riesgos.
4	¿Para el análisis crediticio se verifica el cumplimiento de requisitos y documentación para la otorgación de créditos?		X		0	Existe inadecuado análisis crediticio por parte de los funcionarios.
5	¿Los funcionarios conocen y aplican adecuadamente el manual de créditos?		X		0	Los funcionarios no prosiguen el manual de crédito de la manera adecuada y correcta.
TOTAL					2	

Tabla 9*Nivel de Confianza y Riesgo – Identificación de Acontecimientos*

Nivel de Confianza y Riesgo	Calificación Total
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza (CT/PT) *100%	40%
Nivel de riesgo (100% - NC)	60%

Figura 3*Nivel de Confianza y Riesgo – Identificación de Acontecimientos*

Con respecto al componente de Identificación de Acontecimientos se obtuvieron los siguientes resultados: nivel de confianza BAJO del 40% y un nivel de riesgo ALTO del 60%. A partir de ello se determinó que, los riesgos o eventos potenciales son identificados por medio de una evaluación mensual que realiza el consejo de vigilancia más no por el personal de créditos y cobranzas. Además, existe inadecuado análisis crediticio e incorrecta aplicación del manual de créditos por parte de los asesores de créditos.

Tabla 10

Cuestionario de Evaluación Del Control Interno – Evaluación de Riesgos


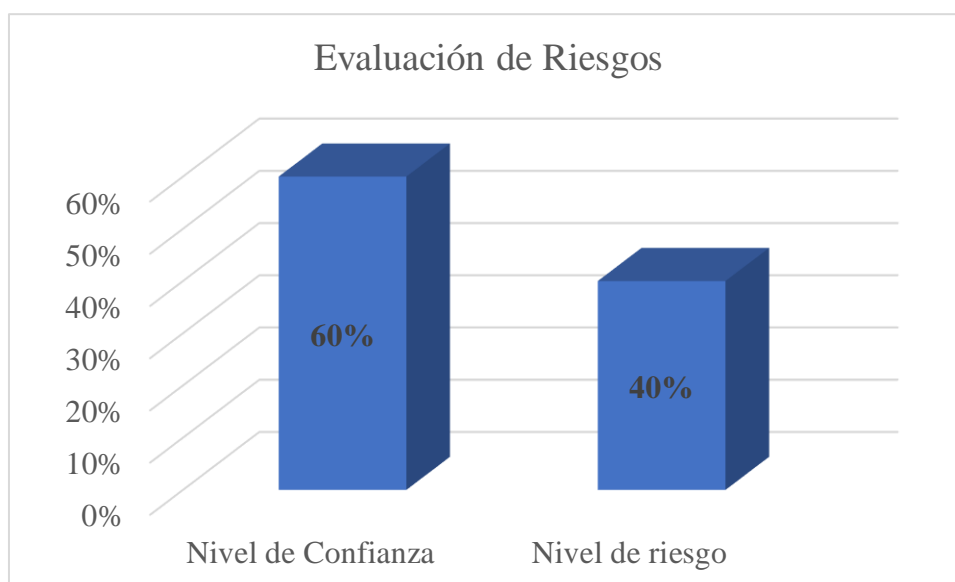
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO - CECI						
Empresa:		Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.				
Área Auditada:		Departamento de créditos y cobranzas				
Elaborado por:		Kelly Cuñas Vasculino		SI=1; NO=0		<small>Cooperativa de Ahorro y Crédito®</small>
N°	PREGUNTAS Y CONTROLES	Respuestas			CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
	EVALUACIÓN DE RIESGOS	SI	NO	N/A		
1	¿La entidad financiera identifica con precisión riesgos crediticios desde la perspectiva de probabilidad, impacto y tolerancia?	X			1	
2	¿La entidad financiera cuenta con un sistema o plan integral de mitigación de riesgos específicamente para las actividades que desarrolla el departamento de créditos y cobranzas?		X		0	La entidad financiera no cuenta con un sistema integral de mitigación de riesgos para contrarrestar los riesgos crediticios.
3	¿El comité de crédito reporta directamente a los directivos sobre la colocación y recuperación de créditos para identificar, analizar y tratar los diversos riesgos resultantes de la actividad crediticia?		X		0	El consejo de vigilancia es la encargada de monitorear desde matriz todo lo referente a riesgos, por lo que no es necesario emitir reportes.
4	¿Existen procedimientos de supervisión y control sobre los posibles riesgos existentes?	X			1	
5	¿Los riesgos identificados son discutidos abiertamente con los directivos de la entidad?	X			1	
TOTAL					3	

Tabla 11*Nivel de Confianza y Riesgo – Evaluación de Riesgos*

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

Figura 4*Nivel de Confianza y Riesgo – Evaluación de Riesgos*

Los resultados que presenta el componente de Evaluación de Riesgos permiten evidenciar un nivel de confianza MEDIO del 60% y un nivel de riesgo MEDIO del 40%, debido a que la entidad financiera no cuenta con un sistema integral de mitigación de riesgos para contrarrestar los riesgos crediticios de manera oportuna y no se emiten reportes por parte del comité de crédito sobre las actividades crediticias dependiendo solamente de la evaluación mensual que realiza el consejo de vigilancia.

Tabla 12

Cuestionario de Evaluación Del Control Interno – Respuestas a los Riesgos


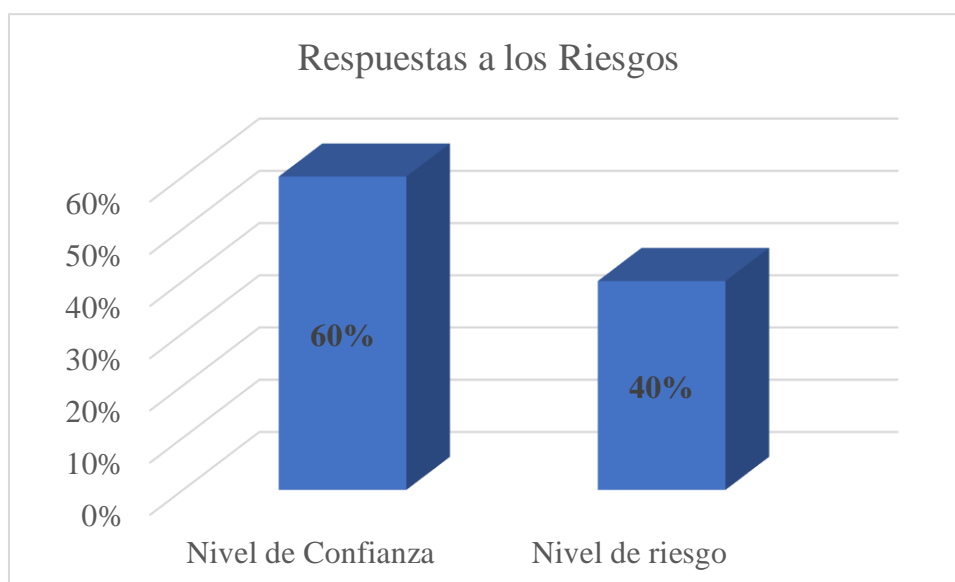
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO - CECI						
Empresa:		Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.				
Área Auditada:		Departamento de créditos y cobranzas				
Elaborado por:		Kelly Cuñas Vasculino		SI=1; NO=0		<small>Cooperativa de Ahorro y Crédito</small>
N°	PREGUNTAS Y CONTROLES RESPUESTAS A LOS RIESGOS	Respuestas			CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A		
1	¿Los directivos de la entidad evalúan las estrategias o alternativas de respuesta ante los riesgos?	X			1	
2	¿Se brindan respuestas rápidas y oportunas a los riesgos detectados en el departamento de créditos y cobranzas?		X		0	Las respuestas no siempre son oportunas, ya que se depende mucho de la evaluación que realiza el Consejo de vigilancia mensualmente.
3	¿Las decisiones tomadas en respuesta sobre los riesgos se encuentran debidamente aprobadas y documentadas?	X			1	
4	¿Se capacita al personal sobre medidas de prevención y mitigación para afrontar los riesgos crediticios identificados?		X		0	No se capacita al personal para hacer frente a los riesgos identificados.
5	¿Se interpretan los riesgos bajo un proceso de valoración referente a probabilidad de ocurrencia, impacto y tolerancia?	X			1	
TOTAL					3	

Tabla 13*Nivel de Confianza y Riesgo – Respuestas a los Riesgos*

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

Figura 5*Nivel de Confianza y Riesgo – Respuestas a los Riesgos*

En referencia al componente de Respuestas a los Riesgos se pudo obtener como resultado un nivel de confianza MEDIO del 60% y un nivel de riesgo MEDIO del 40%, como observación el funcionario planteó que el proceso de evaluación de riesgos lo realiza Consejo de vigilancia mensualmente a cada agencia por lo que no muchas veces se cuenta con respuestas rápidas y oportunas; además los funcionarios no están capacitados adecuadamente para afrontar los riesgos identificados.

Tabla 14

Cuestionario de Evaluación Del Control Interno – Actividades de Control


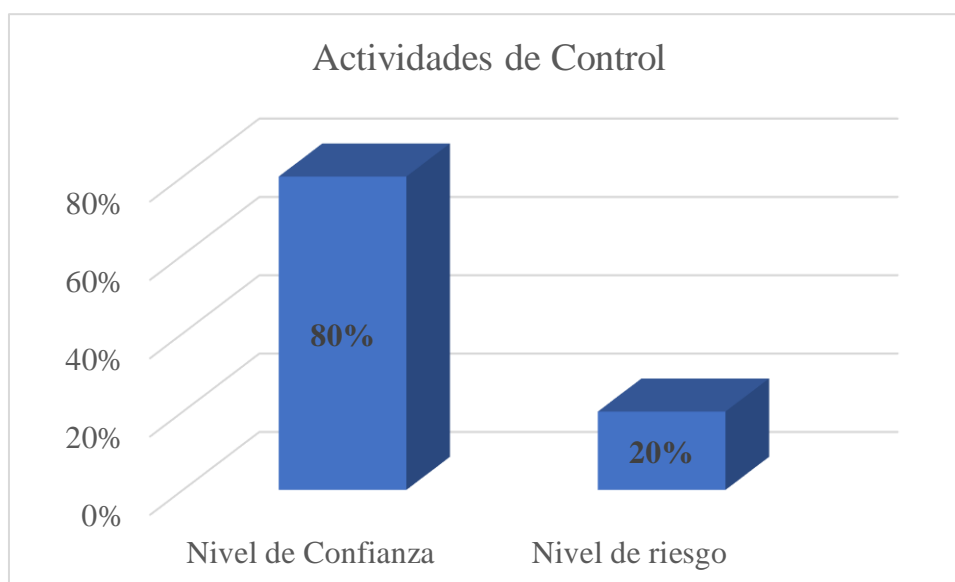
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO - CECI						
Empresa:		Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.				
Área Auditada:		Departamento de créditos y cobranzas			 Cooperativa de Ahorro y Crédito®	
Elaborado por:		Kelly Cuñas Vasculino		SI=1; NO=0		
N°	PREGUNTAS Y CONTROLES	Respuestas			CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
	ACTIVIDADES DE CONTROL	SI	NO	N/A		
1	¿Las actividades de control aplicadas en el departamento de créditos y cobranzas funcionan bajo políticas y procedimientos para manejar los riesgos y alcance de los objetivos?	X			1	
2	¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas a los procesos de colocación de créditos y gestión de cobranza?	X			1	
3	¿Se elaboran informes mensuales sobre la colocación de créditos y gestión de cobranza?		X		0	No se realizan informes ni reportes, ese proceso depende del consejo de vigilancia directamente desde matriz.
4	¿La entidad financiera mantiene información y documentación actualizada, organizada y archivada?	X			1	
5	¿El acceso y administración de la información de los socios está protegido por mecanismos de seguridad y limitado al personal autorizado?	X			1	
TOTAL					4	

Tabla 15*Nivel de Confianza y Riesgo – Actividades de Control*

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

Figura 6*Nivel de Confianza y Riesgo – Actividades de Control*

Para el componente de Actividades de Control se obtuvo como resultado un nivel de confianza ALTO del 80% y un nivel de riesgo BAJO del 20%, además como observación de la evaluación realizada se determinó que la agencia no emite informes ni reportes a los directivos de la institución financiera ya que ese proceso depende del consejo de vigilancia establecido en matriz.

Tabla 16

Cuestionario de Evaluación Del Control Interno – Información y Comunicación


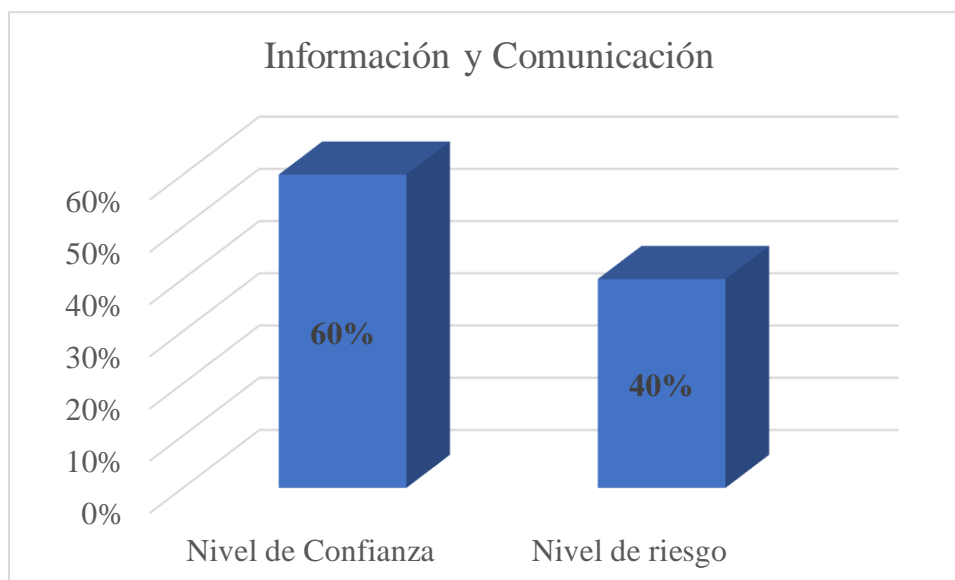
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO - CECI						
Empresa:		Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.				
Área Auditada:		Departamento de créditos y cobranzas				
Elaborado por:		Kelly Cuñas Vasculino				
N°	PREGUNTAS Y CONTROLES	Respuestas			CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	SI	NO	N/A		
1	¿Existen políticas de comunicación interna que faciliten la comunicación adecuada entre Directivos y funcionarios del departamento de créditos y cobranzas?		X		0	No existen políticas de comunicación interna, los directivos tienen una línea directa para comunicarse con los responsables de agencia.
2	¿Disponen de canales y medios de comunicación adecuados que suministren información interna y externa de manera ágil y oportuna?	X			1	
3	¿Los responsables de agencia comunican con claridad, transparencia y efectividad los riesgos identificados a los directivos?		X		0	No se comunican ni reportan riesgos, desde matriz el consejo de vigilancia se encarga de alertar cualquier situación a cada responsable de agencia.
4	¿La cooperativa cuenta con un sistema de información rápido y flexible que facilite la gestión de la cartera?	X			1	
5	¿Existen cláusulas o estándares de seguridad que limiten el acceso a la información para la protección de datos generales?	X			1	
TOTAL					3	

Tabla 17*Nivel de Confianza y Riesgo – Información y Comunicación*

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

Figura 7*Nivel de Confianza y Riesgo – Información y Comunicación*

En el componente de Información y Comunicación se pudo obtener como resultado un nivel de confianza MEDIO del 60% y un nivel de riesgo MEDIO del 40%, debido a que no existen políticas de comunicación interna que faciliten la comunicación entre directivos y funcionarios de cada departamento de la institución financiera. Además, tampoco se informan ni reportan diversas situaciones, riesgos o problemas porque se rigen a lo que dispone el consejo de vigilancia desde matriz.

Tabla 18

Cuestionario de Evaluación Del Control Interno – Supervisión


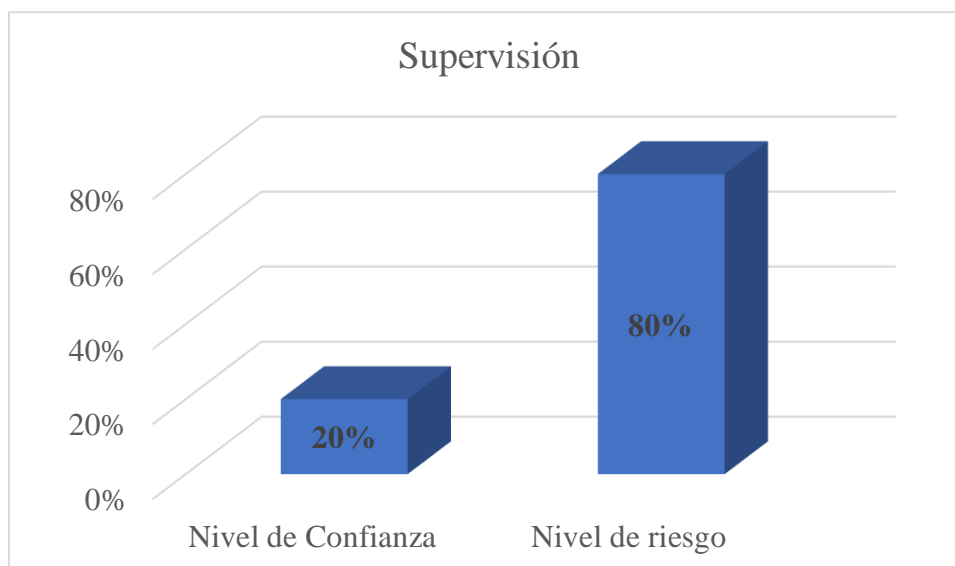
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO - CECI						
Empresa:		Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.				
Área Auditada:		Departamento de créditos y cobranzas				
Elaborado por:		Kelly Cuñas Vasculino		SI=1; NO=0		<small>Cooperativa de Ahorro y Crédito®</small>
N°	PREGUNTAS Y CONTROLES SUPERVISIÓN	Respuestas			CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A		
1	¿El jefe de créditos y cobranzas realiza supervisiones periódicas a las actividades regulares que desempeñan los funcionarios?		X		0	El seguimiento y monitoreo de las actividades crediticias lo realiza el Consejo de vigilancia desde matriz.
2	¿Se supervisa continuamente el cumplimiento de metas referente a colocación y recuperación de créditos?	X			1	
3	¿Se supervisa la información y documentación suministrada por los socios velando por el buen manejo del manual de créditos?		X		0	No se realizan revisiones minuciosas sobre los requisitos y documentación suministrada por los socios.
4	¿El jefe de créditos y cobranzas reúne las carpetas de créditos de los socios para su respectiva revisión y/o aprobación?		X		0	Es función del comité de crédito.
5	¿Se realizan seguimientos continuos sobre los créditos otorgados para identificar su destino?		X		0	No, después de la otorgación del crédito no se analiza ese aspecto y se espera su recuperación.
TOTAL					1	

Tabla 19*Nivel de Confianza y Riesgo – Supervisión*

Nivel de Confianza y Riesgo	Calificación Total
Calificación Total	1
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza (CT/PT) *100%	20%
Nivel de riesgo (100% - NC)	80%

Figura 8*Nivel de Confianza y Riesgo – Supervisión*

Finalmente, tenemos el componente de Supervisión que presenta los siguientes resultados: nivel de confianza BAJO del 20% y un nivel de riesgo ALTO del 80%. Las observaciones suministradas por el funcionario conciernen: no existe seguimiento a las actividades crediticias por parte del jefe de créditos, los requisitos y documentación para fines de otorgación de créditos no cuentan con revisiones minuciosas que garanticen su efectividad, el comité de crédito es quien aprueba o rechaza los créditos y no existe seguimiento sobre los créditos otorgados a los socios para identificar su destino financiero.

Análisis del Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO II

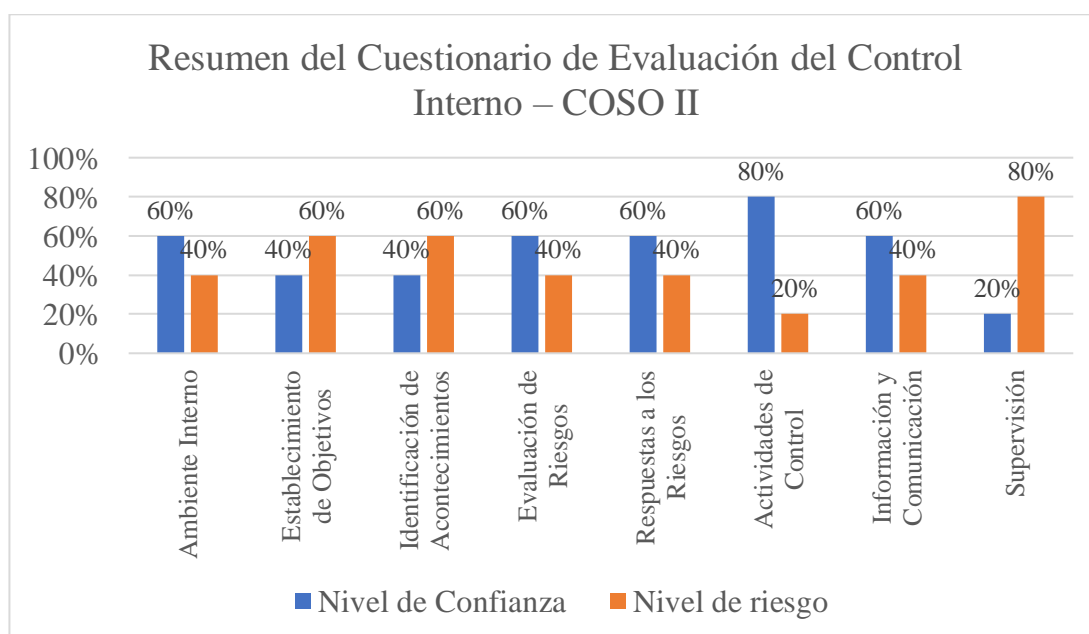
Tabla 20

Resumen del Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO II

Componentes – COSO II	%	Nivel de Confianza	%	Nivel de Riesgo
Ambiente Interno	60%	MEDIO	40%	MEDIO
Establecimiento de Objetivos	40%	BAJO	60%	ALTO
Identificación de Acontecimientos	40%	BAJO	60%	ALTO
Evaluación de Riesgos	60%	MEDIO	40%	MEDIO
Respuestas a los Riesgos	60%	MEDIO	40%	MEDIO
Actividades de Control	80%	ALTO	20%	BAJO
Información y Comunicación	60%	MEDIO	40%	MEDIO
Supervisión	20%	BAJO	80%	ALTO
TOTAL	52,5%	MEDIO	47,5%	MEDIO

Figura 9

Resumen del Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO II



Los resultados presentados anteriormente representan la recopilación de información, a modo resumen, del Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO II aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.”. Los componentes evaluados referente a la variable de estudio ponen en evidencia que la institución financiera posee un nivel de confianza (52,5%) y nivel de riesgo (47,5%) MEDIO. Entre las principales observaciones que se pueden destacar son: inexistencia de planes de capacitación definidos, falta de personal para supervisar y controlar el cumplimiento de objetivos operacionales, inadecuado análisis crediticio e incorrecta aplicación del manual de créditos, inexistencia de un sistema integral de mitigación de riesgos para contrarrestar los riesgos crediticios. De manera general, es posible concluir que la entidad presenta ciertas falencias en sus actividades crediticias y de cobranzas, por lo que resulta necesario que se tomen medidas y controles adecuados con respecto a ello.

Informe de Control Interno



Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.”

Informe de Control Interno

Ing. Pedro Khipo

Gerente General

Alcance

El alcance del presente control interno a los procesos referentes a cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.” – Agencia La Libertad, corresponde al período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022.

El trabajo de integración curricular fue efectuado de conformidad con la NIA 400 denominada control interno y evaluación de riesgos, tomando como base el modelo COSO II y sus ocho componentes que lo conforman. Además, el objetivo de la elaboración y presentación del informe final es dar a conocer los resultados y recomendaciones del estudio realizado bajo principios éticos profesionales.

Resultados

Los componentes evaluados referente a la variable de estudio ponen en evidencia que la institución financiera posee un nivel de confianza (52,5%) y nivel de riesgo (47,5%) MEDIO. Entre las principales observaciones que se pueden destacar son: inexistencia de planes de capacitación definidos, falta de personal para supervisar y controlar el cumplimiento de objetivos operacionales, inadecuado análisis crediticio e incorrecta aplicación del manual de créditos, inexistencia de un sistema integral de mitigación de riesgos para contrarrestar los riesgos crediticios, entre otras. De manera general, es posible concluir que la entidad presenta ciertas falencias en sus actividades crediticias y de cobranzas, por lo que resulta necesario que se tomen medidas y controles adecuados con respecto a ello.

Con base a los resultados obtenidos producto de la evaluación de control interno realizada a la institución financiera, se proponen sugerencias o recomendaciones que permitirán servir de soporte para establecer estrategias que mejoren la aplicación de los procedimientos y políticas de control interno en la otorgación de créditos y gestión de cobranza de la entidad:

- ✓ Establecer planes o programas de capacitación para el personal de cada departamento.
- ✓ Realizar análisis minuciosos sobre la adecuada aplicación de manuales de crédito y el cumplimiento de los requisitos/documentación para fines de otorgación de créditos.
- ✓ Contratación de personal de cobranzas para cubrir todas las rutas y alcanzar una óptima recaudación de los créditos concedidos.
- ✓ Elaborar un sistema integral de mitigación de riesgos para contrarrestar los riesgos crediticios.
- ✓ Solicitar informes y reportes mensuales a los responsables de cada agencia sobre el comportamiento y recuperación de la cartera de crédito.

Discusión

Los resultados del trabajo de investigación ponen en evidencia diversas deficiencias existentes en la aplicación de políticas y procedimientos internos relacionados a la variable de estudio e implementados en la institución financiera, específicamente en el departamento de créditos y cobranzas. A través de la utilización de los instrumentos de recolección de datos se logró obtener información veraz y oportuna sobre aspectos que de alguna manera generan problemas o riesgos para la entidad, entre ellas podemos destacar el hecho de que los asesores de créditos (por cumplir metas de colocación) tienden a realizar análisis crediticios inadecuados e incumplir con lo que dispone el manual de créditos lo que generará en un futuro mayores riesgos crediticios por la mala colocación. Además, otro punto a resaltar es que la cooperativa cuenta con pocos funcionarios para las labores de cobranzas que limitan el control del comportamiento y recuperación de la cartera de crédito e imposibilita cumplir con los objetivos operacionales establecidos. Otra situación conlleva a que los directivos no solicitan informes sobre la gestión realizada al comité de créditos de cada agencia, ya que se depende mucho de lo que evalúa el consejo de vigilancia por lo que no se realizan controles previos a dichas actividades crediticias para prevenir riesgos de morosidad.

Con base en la literatura revisada, tenemos el estudio realizado por Macas, V. y Jaramillo, F. (2020) donde se evaluó el cumplimiento y eficacia del control interno bajo el Modelo COSO II a las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la Región Tumbes – Perú. Los resultados de tal investigación presentaron que las cajas municipales cuentan con un área de riesgos, pero no existe una revisión exhaustiva a la información que brinda los solicitantes de crédito ni tampoco se permite a los trabajadores intervenir en la identificación y propuestas de solución a posibles riesgos. Misma situación se determinó en la cooperativa, puesto que no se realizan revisiones minuciosas sobre los requisitos y documentación suministrada por los socios e incluso los funcionarios del departamento de créditos y cobranzas no intervienen en la elaboración de alternativas para detectar, evaluar y contrarrestar riesgos crediticios internos o externos.

Por otro lado, tenemos el estudio realizado por Yambay (2022) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Manuela León” con sede principal en Riobamba en el cual se realizó un diagnóstico del control interno actual del área crediticia. En dicho estudio se aplicó un cuestionario elaborado a partir de los componentes del COSO II en el que los resultados dieron lugar a un nivel de confianza bajo y niveles altos de riesgo, puesto que se evidencia la carencia de control interno e inadecuado manejo de procesos de prevención de riesgos que imposibilitan el logro de las metas con efectividad y transparencia. Un caso similar sucede en la COAC “Fernando Daquilema Ltda.”, donde los funcionarios manifestaron que no siempre se cumplen con los objetivos operativos puesto que existen deficiencias en la colocación y recuperación de créditos.

Asimismo, podemos referenciar el estudio de Peñarrieta (2021) aplicado al banco público BanEcuador agencia Nuevo Tarqui en el que se determinó que las metodologías o gestión de cobranza no se utilizan de manera idónea, lo que conlleva a que con el pasar de los años la cartera de crédito vencida haya tenido un incremento progresivo afectando de gran manera la rentabilidad financiera de la institución. De igual forma, se evidenció que en la COAC “Fernando Daquilema Ltda.” no se aplican adecuadamente las técnicas y estrategias de cobranzas debido a la inexistencia de programas de capacitaciones y el poco personal destinado para para dicha área encargada de la recuperación y seguimientos de créditos generando así riesgos crediticios por la falta de control.

Conclusiones

Una vez finalizado el trabajo de investigación se proceden a redactar las respectivas conclusiones, tomando como referencia los resultados y objetivos planteados previamente:

- Con respecto a la situación actual que presenta la institución financiera referente a los procedimientos y políticas de control interno aplicados a las cuentas por cobrar, se pudo determinar que la entidad presenta deficiencias en cuanto a la colocación y recuperación de los créditos concedidos a los socios debido al incumplimiento de manuales y estrategias que regulan las actividades de créditos y cobranzas.
- Por otro lado, mediante la aplicación del Cuestionario de Evaluación del Control Interno - COSO II fue posible medir el nivel de confianza y riesgo de las cuentas por cobrar de la institución financiera, dichos resultados presentaron un nivel de confianza MEDIO del 52,5% y nivel de riesgo MEDIO del 47,5% que de manera general se concluye que la entidad presenta ciertas falencias en el control de sus actividades lo que dificulta el cumplimiento de sus objetivos operacionales.
- Por último, los resultados obtenidos sirvieron como base para diseñar el informe de control interno producto de la investigación realizada a la institución financiera, con el fin de dar a conocer a los directivos sobre los diversos hallazgos encontrados referente a los aspectos que incrementan los riesgos crediticios y con ello presentar recomendaciones que contribuyan con la correcta toma de decisiones.

Recomendaciones

Con base a las conclusiones planteadas anteriormente se proponen las siguientes recomendaciones o acciones correctivas:

- La institución financiera debe velar por el cumplimiento de los manuales de crédito y estrategias de cobranzas, por lo que es fundamental que se realicen periódicamente revisiones minuciosas a las actividades que desarrollan los funcionarios de dicho departamento relacionado con la variable de estudio. De tal manera, se podrá verificar la efectividad de los análisis crediticos realizados y el nivel de recuperación de cartera de crédito con el fin de garantizar una mayor eficacia y eficiencia en sus operaciones.
- Generalmente el control interno representa un papel importante en toda empresa, por ello se recomienda establecer un sistema integral de mitigación de riesgos al departamento de créditos y cobranzas basado en los componentes de COSO II para identificar y contrarrestar los riesgos durante la fase de otorgamiento y recuperación del crédito. Además, la correcta aplicación de los mismos permitirá mejorar sus niveles de confianza y cumplir con sus objetivos operacionales de manera veraz y oportuna.
- Finalmente, se recomienda a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.” tomar en consideración los hallazgos obtenidos y las recomendaciones propuestas en el informe de control interno del presente trabajo de investigación. Puesto que, las mismas ayudarán a minimizar falencias que atraviesa la institución financiera con respecto a los procesos de créditos y cobranzas permitiendo así elevar su nivel de competitividad en el mercado financiero.

Referencias

- Altuve, J. y Hurtado, A. (2018). Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015). *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 59-83.
<https://www.redalyc.org/journal/364/36457129005/html/>
- Apolinario, S. (2021). *Tratamiento contable de la cartera vencida y de la provisión de cuentas incobrables en las empresas comerciales del Cantón La Libertad*. La Libertad - Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5822/1/UPSE-TCA-2021-0035.pdf>
- Arce, G. (2017). Medidas de prevención para la cartera vencida en instituciones financieras caso: Institución bancaria X. *Repositorio UABC*, 19.
<https://repositorioinstitucional.uabc.mx/bitstream/20.500.12930/3744/1/FCA018018.pdf>
- Arens A., Elder R. y Beasley M. (2007). *Auditoría: Un enfoque integral* (10ma ed.). México: Pearson Educación.
- Arévalo, A. (2015). *La administración financiera una herramienta para el mejoramiento de los procesos de control desarrollados en el área de cartera*. Machala - Ecuador: Universidad Técnica de Machala.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/3135>
- Arroyo, L. y Bravo, C. (2014). *Análisis del control interno de la cartera vencida y su efecto en los estados financieros de la empresa EMJUR S.A.* Milagro - Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.
<https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/2638>
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2011). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario*.
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2018). *Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno*.

- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2020). *Reglamento para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno*.
- Ascencio, W. (2019). *Análisis del riesgo crediticio y su relación con la liquidez de Alex Tyres, Empresa del Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena, año 2018*. La Libertad - Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4888>
- Barreres, E. (2020). *Manual de control interno de las entidades locales*. Madrid: Wolters Kluwer España.
- Barzola, L y Zambrano, A. (2021). *Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Barzam S.A*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4520>
- Bello, C., Rodriguez, J. y Cordoba, Y. (2018). *Plan de mejora para el control de cartera vencida en empresa del sector farmacéutico*. Bogotá - Colombia: Universidad Católica de Colombia.
<https://repository.ucatolica.edu.co/items/169af8c1-a06c-4239-a0fd-90bd922cb3a9>
- Benitez, L. (2018). *Cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa espacios y diseños BERRIOT S.A. Provincia de Santa Elena, año 2018*. La Libertad - Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Bertani, E., Polesello, M., Sanchez, M. y Troila, J. (2014). *COSO I y COSO II: Una propuesta integrada*. Universidad Nacional de Cuyo.
https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf
- Bombón, D. y Pacheco, F. (2021). Impacto económico de las cooperativas de ahorro y crédito de tipo cerrada en los empleados de instituciones y empresas públicas y privadas. *Boletín de Coyuntura*, N° 28;, 6.
<https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/download/1064/973/>

- Castillo, S., Guevara, E. y Tapia, C. (2016). *Fundamentos de auditoría: aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría*. México, D.F: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Cayambe, T. (2021). *Evaluación al sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda., Agencia Matriz de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo*. Riobamba – Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
<http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/16447/1/82T01143.pdf>
- Chamasrour, V., Fiorillo, C. y Goslin, D. (2015). *Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis: Punto de vista sobre las prácticas para eficientar la labor de cobranza de las instituciones financieras*. Deloitte.
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pa/Documents/financial-services/2015-01-Pa-FinancialServices-CobranzaCartera.pdf>
- Chiquito, J. y Peñafiel, J. (2022). Incidencia del control interno en la recuperación de la cartera vencida de las Cooperativa de ahorro y crédito. *Revista Científica FIPCAEC*, 16. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/567>
- Chuquitarco, I. y Velástegui, Y. (2012). *Procedimientos de control para el análisis de cartera vencida en la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo de la Provincia de Cotopaxi Cantón Latacunga, período del 1 de enero al 30 de junio del 2011*. Latacunga - Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi.
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/182/1/T-UTC-0209.pdf>
- Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB). (2013). *Norma Internacional de Auditoría 315: Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno*.
- Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB). (2016). *Norma Internacional de Auditoría 400: Evaluación de Riesgo y Control Interno*.
- Contreras, F. (2018). *Propuesta del control interno de cuentas por cobrar en la empresa de servicios Electro Mechanical y Civil Project EIRL, Ate, Lima*,

2018. Universidad Peruana Unión.
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1322/Flor_Tesis_Tesis_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Estupiñán, R. (2021). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales* (4a ed. ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

<https://books.google.com.ec/books?id=fk5hEAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Galarza, J. (2018). *El control interno de las cuentas por cobrar y pagar de las empresas de servicios del Perú: Caso Empresa Constructora Barreto Contratistas Generales S.A.C. Trujillo, 2018*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/8952>

González, J. (2018). *Evaluación de cartera vencida y su impacto en los indicadores mensuales de recaudación de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP unidad de negocios de Santa Elena, año 2016*. La Libertad - Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.

<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4369>

Guaman, E. y Yautibug, J. (2019). *Estrategias para mejorar área de cartera en Coac Fernando Daquilema sucursal Guayaquil*. Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42382?mode=full>

Guevara, J. (2015). *Diseño de un sistema de control interno para los procesos de recaudación y recuperación de cartera, para mejorar la liquidez de Latinomedical S.A.* Guayaquil - Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/11410/1/UPS-GT001594.pdf>

Guzmán, C. (2017). *Control interno al proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la gestión de Tesorería del GAD Municipal de San Miguel de Urcuquí*. Ibarra - Ecuador: Universidad Técnica del Norte. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/7606>

- Luna, G., Alcívar, F., Salazar, J. y Andrade, C. (2019). *Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial*. Quito - Ecuador: Edicumbre Editorial Corporativa.
- Macas, V. y Jaramillo, F. (2020). *El modelo COSO II como herramienta para minimizar los riesgos crediticios en las entidades microfinancieras – Cajas Municipales de ahorro y crédito de la Región Tumbes, 2015*. Tumbes - Perú: Universidad Nacional de Tumbes. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2221/TESIS%20-%20MACAS%20Y%20JARAMILLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montaño, E. (2013). *Control interno, auditoría y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo*. Cali, Colombia: Programa Editorial Universidad del Valle. <https://elibro.net/es/ereader/upse/129501?page=55>
- Morales Castro, A. y. (2015). *Crédito y cobranza*. México D.F, Mexico: Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/ereader/upse/39380?page=160>.
- Peñarrieta, A. (2021). *Recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad financiera de BanEcuador Agencia Nuevo Tarqui*. Manabí - Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/4271/1/ULEAM-POSG-CF.FFT-0071.pdf>
- Rezabala, R. (2021). *Evaluación a la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema Ltda.”, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019*. Riobamba - Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <http://dspace.esoch.edu.ec/handle/123456789/16362>
- Silva, R., Rueda de León, R. y Tapia, C. (2017). *Auditoría interna: perspectivas de vanguardia*. México, D.F: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). (19 de Diciembre de 2022). *Estadísticas SFPS. Cartera de crédito*: <https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfps/#1623734879109-fe7df66b-c56d>

- Tomalá, J. (2022). *Control interno en las cuentas por cobrar de la Junta Administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón, Parroquia Manglaralto, Provincia De Santa Elena, año 2021*. La Libertad - Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8475>
- Yambay, O. (2022). *Diseño de un modelo de sistema de control interno fundamentado en el marco de referencia COSO II, para la Cooperativa “Manuela León”*. Riobamba - Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/18322/1/12T01638.pdf>

Apéndice

Apéndice A. Matriz De Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Control interno de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema Ltda.", Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2022	<p>¿De qué manera la aplicación de un adecuado control interno de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema Ltda." contribuye con el óptimo desarrollo de sus actividades crediticias?</p> <p>- ¿Cuál es la situación actual de los procedimientos y políticas de control interno aplicados a las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema Ltda."?</p> <p>- ¿De qué manera se obtendrá información referente a la variable de estudio para medir el nivel de confianza y riesgo de la institución financiera?</p> <p>- ¿Qué información se proporcionará al aplicar los componentes del Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO II a las cuentas por cobrar de la institución financiera para la correcta toma de decisiones?</p>	<p>Analizar los controles de la cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema Ltda.", Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2022, mediante la aplicación del Cuestionario de Evaluación del Control Interno - COSO II para contribuir con el mejoramiento de sus actividades crediticias.</p> <p>- Determinar la situación actual de los procedimientos y políticas de control interno aplicados a las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema Ltda."</p> <p>- Aplicar el Cuestionario de Evaluación del Control Interno - COSO II para la medición oportuna del nivel de confianza y riesgo de las cuentas por cobrar de la institución financiera.</p> <p>- Proporcionar el informe de control interno donde consten los hallazgos y recomendaciones sobre los diversos aspectos que incrementan los riesgos crediticios de la institución financiera para la correcta toma de decisiones.</p>	Control interno de las cuentas por cobrar	Control Interno	Definición	<p>Enfoque: cualitativo cuantitativo</p> <p>Alcance: descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental y Transversal</p> <p>Métodos: deductivo, analítico y bibliográfico</p> <p>Población: Finita</p> <p>Muestra: No probabilística por conveniencia</p> <p>Instrumento: Entrevista Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO II</p>
					Objetivo	
					Importancia	
				Componentes de Control Interno – COSO II	Ambiente Interno	
					Establecimiento de Objetivos	
					Identificación de acontecimientos	
					Evaluación de Riesgos	
					Respuestas a los Riesgos	
					Actividades de Control	
					Información y Comunicación	
				Cartera de Crédito	Supervisión	
					Sistema de Otorgación de Créditos	
					Riesgo Crediticio	
Gestión de Cobranza	Cartera Vencida					
	Modelos Operativos de Cobranza					
	Políticas de Cobranza					
	Recuperación de cartera					

Apéndice B. Instrumento: Entrevista



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 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema Ltda. ”, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2022”

ENTREVISTA DIRIGIDA AL RESPONSABLE DE AGENCIA

Objetivo: Recopilar información relevante sobre la aplicación del control interno de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema Ltda. ”, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2022.

- 1.- ¿La Cooperativa cuenta con un manual de créditos actualizado que regule el proceso de evaluación y otorgación de créditos a los socios?
- 2.- ¿Existe un proceso interno que permita a los directivos supervisar la cartera de crédito y medir el riesgo crediticio?
- 3.- ¿La Cooperativa establece medidas de prevención y vigilancia de la cartera vencida para minimizar el riesgo de mora?
- 4.- Bajo su criterio ¿Cuáles son las principales causas que dan lugar al riesgo crediticio y/o morosidad de la institución financiera?
- 5.- ¿Cuáles son las técnicas y estrategias de cobranzas que se implementan para gestionar el comportamiento y recuperación de la cartera de crédito?
- 6.- ¿Se capacita periódicamente a los funcionarios sobre las políticas y modelos operativos de cobranzas que dispone la entidad?
- 7.- ¿Se evalúan constantemente las actividades regulares que desempeñan los funcionarios del departamento de créditos y cobranzas para verificar el logro eficiente y eficaz de los objetivos institucionales?
- 8.- ¿Considera usted importante la aplicación de los componentes de control interno a las actividades crediticias que se desarrollan en la institución financiera?

Apéndice C. Instrumento: Cuestionario de Evaluación Del Control Interno – COSO II

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO - CECI						
Empresa:	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.					
Área Auditada:	Departamento de créditos y cobranzas					
Elaborado por:	Kelly Cuñas Vasculino				SI=1; NO=0	
N°	PREGUNTAS Y CONTROLES	Respuestas			CALIFICACION	OBSERVACIONES
	AMBIENTE INTERNO	SI	NO	N/A		
1	¿La cooperativa cuenta con un manual que refleje las políticas, responsabilidades y funciones del personal?					
2	¿Existe un código de ética y reglamento interno que orienten la integridad y compromiso de los funcionarios?					
3	¿Se capacita y difunde a los funcionarios sobre el código de ética y demás políticas aplicables para el adecuado funcionamiento del control interno?					
4	¿Existe una estructura organizativa definida y documentada en la planificación estratégica de la entidad?					
5	¿Existen programas para evaluar constantemente las habilidades y conocimientos del personal de créditos y cobranzas para garantizar un adecuado desempeño laboral?					
	ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS					
1	¿Se actualizan constantemente las políticas, normas y procedimientos que regulan la entidad facilitando el cumplimiento de los objetivos institucionales?					
2	¿Se han establecido objetivos operativos que contribuyan al cumplimiento de las metas referente a colocación y recuperación de la cartera de créditos?					
3	¿Los objetivos operativos están diseñados por los funcionarios del departamento de créditos y cobranzas conforme al análisis de factores internos y externos?					
4	¿Se cuenta con personal específicamente para la supervisión y control del cumplimiento de objetivos operativos, muy independiente del personal que administra?					
5	¿Se cumplen frecuentemente con los objetivos operativos que establece la entidad?					

IDENTIFICACIÓN DE ACONTECIMIENTOS					
1	¿Se establecen medidas para identificar riesgos internos y externos que afecten el logro y consecución de los objetivos operativos?				
2	¿La cooperativa cuenta con un flujograma de proceso de negociación y concesión de créditos?				
3	¿ Los funcionarios del departamento de créditos y cobranzas están la capacidad de identificar riesgos o eventos potenciales previo a la otorgación de créditos a socios?				
4	¿Para el análisis crediticio se verifica el cumplimiento de requisitos y documentación para la otorgación de créditos?				
5	¿Los funcionarios conocen y aplican adecuadamente el manual de créditos?				
EVALUACIÓN DE RIESGOS					
1	¿La entidad financiera identifica con precisión riesgos crediticios desde la perspectiva de probabilidad, impacto y tolerancia?				
2	¿La entidad financiera cuenta con un sistema o plan integral de mitigación de riesgos específicamente para las actividades que desarrolla el departamento de créditos y cobranzas?				
3	¿El comité de crédito reporta directamente a los directivos sobre la colocación y recuperación de créditos para identificar, analizar y tratar los diversos riesgos resultantes de la actividad crediticia?				
4	¿Existen procedimientos de supervisión y control sobre los posibles riesgos existentes?				
5	¿Los riesgos identificados son discutidos abiertamente con los directivos de la entidad?				
RESPUESTAS A LOS RIESGOS					
1	¿Los directivos de la entidad evalúan las estrategias o alternativas de respuesta ante los riesgos?				
2	¿Se brindan respuestas rápidas y oportunas a los riesgos detectados en el departamento de créditos y cobranzas?				
3	¿Las decisiones tomadas en respuesta sobre los riesgos se encuentran debidamente aprobadas y documentadas?				
4	¿Se capacita al personal sobre medidas de prevención y mitigación para afrontar los riesgos crediticios identificados?				
5	¿Se interpretan los riesgos bajo un proceso de valoración referente a probabilidad de ocurrencia, impacto y tolerancia?				

	ACTIVIDADES DE CONTROL					
1	¿Las actividades de control aplicadas en el departamento de créditos y cobranzas funcionan bajo políticas y procedimientos para manejar los riesgos y alcance de los objetivos?					
2	¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas a los procesos de colocación de créditos y gestión de cobranza?					
3	¿Se elaboran informes mensuales sobre la colocación de créditos y gestión de cobranza?					
4	¿La entidad financiera mantiene información y documentación actualizada, organizada y archivada?					
5	¿El acceso y administración de la información de los socios está protegido por mecanismos de seguridad y limitado al personal autorizado?					
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
1	¿Existen políticas de comunicación interna que faciliten la comunicación adecuada entre Directivos y funcionarios del departamento de créditos y cobranzas?					
2	¿Disponen de canales y medios de comunicación adecuados que suministren información interna y externa de manera ágil y oportuna?					
3	¿Los responsables de agencia comunican con claridad, transparencia y efectividad los riesgos identificados a los directivos?					
4	¿La cooperativa cuenta con un sistema de información rápido y flexible que facilite la gestión de la cartera?					
5	¿Existen cláusulas o estándares de seguridad que limiten el acceso a la información para la protección de datos generales?					
	SUPERVISIÓN					
1	¿El jefe de créditos y cobranzas realiza supervisiones periódicas a las actividades regulares que desempeñan los funcionarios?					
2	¿Se supervisa continuamente el cumplimiento de metas referente a colocación y recuperación de créditos?					
3	¿Se supervisa la información y documentación suministrada por los socios velando por el buen manejo del manual de créditos?					
4	¿El jefe de créditos y cobranzas reúne las carpetas de créditos de los socios para su respectiva revisión y/o aprobación?					
5	¿Se realizan seguimientos continuos sobre los créditos otorgados para identificar su destino?					

Apéndice D. Cronograma de Actividades



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

MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

		2023											
		MAY				JUN				JUL			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
No.	Actividades planificadas	08 - 12	15 - 19	22 - 26	29MA Y - 02JUN	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 Antiplagio-Tutor											X	
8	Entrega de informe de culminación de tutorías, por parte de los tutores, a Dirección y al profesor Guía (con documentos de soporte)												Hasta el viernes 21 de julio del 2023

FIRMA DEL TUTOR

NOMBRE: Ing. Germán Mosquera Soriano, MSc.

FIRMA DEL ESTUDIANTE

NOMBRE: Kelly Michelle Cuñas Vasculino

Apéndice E. Ficha para el Control de Tutorías de Trabajos de Titulación



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

Facultad:		Ciencias Administrativas					
Carrera:		Contabilidad y Auditoría					
Modalidad de Titulación:		Trabajo de Integración Curricular					
Docente tutor:		Ing. Germán Mosquera Soriano, MSc.					
FECHA	HORA		NOMBRE DEL ESTUDIANTE	NIVEL Y PARALELO	DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	RESULTADOS DE LA TUTORIA	TIPO DE TUTORIA
	INICIO	FIN					
8/6/2023	13:00	14:00	Kelly Cuñas Vasculino	8/1	Introducción	Corrección en redacción	TITULACIÓN
15/6/2023	15:00	16:00	Kelly Cuñas Vasculino	8/1	Matriz de consistencia	Muy buena	
22/6/2023	13:00	14:00	Kelly Cuñas Vasculino	8/1	Metodología	Muy buena	
29/6/2023	17:00	18:00	Kelly Cuñas Vasculino	8/1	Revisión entrevista	Corrección de entrevista	
6/7/2023	17:00	18:00	Kelly Cuñas Vasculino	8/1	Revisión cuestionario	Corrección de cuestionario	
13/7/2023	16:00	17:00	Kelly Cuñas Vasculino	8/1	Resultados y Discusión	Excelente	
20/7/2023	13:00	14:00	Kelly Cuñas Vasculino	8/1	Conclusiones y recomendaciones	Muy buena	
21/7/2023	15:00	16:00	Kelly Cuñas Vasculino	8/1	Revisión final de tesis	Corrección de formatos	
OBSERVACIONES DEL DOCENTE:		Ninguna					

FIRMA DEL TUTOR

NOMBRE: Ing. Germán Mosquera Soriano, MSc.

FIRMA DEL ESTUDIANTE

NOMBRE: Kelly Michelle Cuñas Vasculino

Apéndice F. Carta Aval



Somos parte de ti !!

La Libertad, 18 de Julio del 2023

Economista

Roxana Álvarez Acosta, Mgtr.

**DIRECTORA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

En su despacho. –

Referencia: Aceptación de Solicitud de Carta Aval

Reciba un cordial saludo de parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.”, en referencia al **Oficio CYA-RAA-158-2023** emitido el 25 de mayo del 2023 solicitando Carta Aval para que la Srta. **KELLY MICHELLE CUÑAS VASCULINO** con cédula de ciudadanía No. **2450134404** desarrolle el Trabajo de Integración Curricular denominado **“CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA LTDA.”, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022”**, comunico a usted que se autoriza el trabajo investigativo y su publicación en el portal web de la UPSE.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,


Ing. Franklin Llauga
Responsable de Agencia Libertad

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA LTDA.”


Responsable Operativo

Cooperativa de Ahorro y Crédito